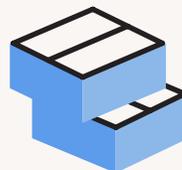


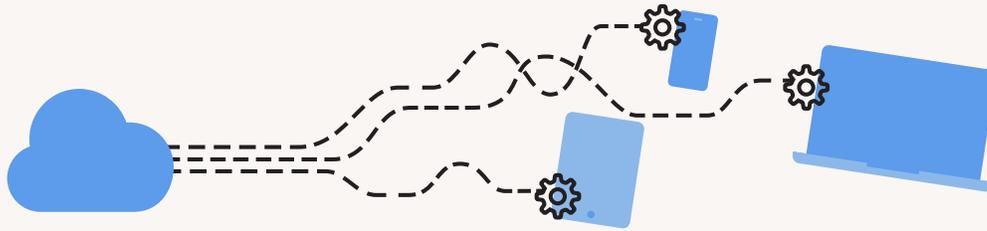
Introduction à la gestion de l'intégration et des départs

Améliorez la rétention, la motivation et la productivité des employés

De multiples études ont montré qu'une intégration et un départ de qualité peuvent augmenter la motivation, la rétention et la productivité. Votre processus est-il à la hauteur ?

Dans ce guide pour débutants, nous expliquons les raisons pour lesquelles l'expérience employé doit être prise en compte du premier au dernier jour de travail, avec la mise en place de workflows et de bonnes pratiques. Nous verrons aussi comment établir ou améliorer votre réputation, avec une gestion des intégrations et des départs la plus souple possible.





Intégration : de plus en plus importante pour la rétention des employés

Le processus d'intégration de votre organisation est la première impression que vous donnez à votre employé, il peut donner le ton de toute l'expérience de votre nouvelle recrue dans l'entreprise.

L'intégration a un impact considérable

Selon le rapport [State of the American Workplace](#) (« État des lieux du travail américain ») de Gallup, « les employés forgent leur opinion sur leur organisation au quotidien, et ce dès le tout premier jour. Les premières impressions comptent. »¹ Ceux dont l'expérience d'intégration laisse à désirer s'impliquent moins auprès de leurs employeurs. Les employés non impliqués ne sont pas productifs et finissent par partir.²

Une intégration efficace augmente la productivité et la rétention

[Une étude du groupe Brandon Hall](#) réalisée à la demande de Glassdoor a conclu que les organisations dont le processus d'intégration était le plus solide voyaient une augmentation de la rétention des nouvelles recrues de 82 % et de la productivité de plus de 70 %. Selon le rapport, les entreprises dont les programmes d'intégration sont faibles perdent la confiance de leurs salariés, qui sont plus susceptibles de les quitter au cours de la première année.³

Ce sont des chiffres très parlant. Malgré cela, seulement 12 % des employés jugent que le système d'intégration des nouveaux employés est de qualité dans leur organisation. Il reste donc une large marge de progression.⁴

Un processus d'intégration solide peut donner un avantage aux organisations

Sur un marché de plus en plus concurrentiel, le recrutement et la rétention des travailleurs les plus qualifiés ne peuvent pas être pris à la légère. Les organisations peuvent profiter d'un avantage concurrentiel en accordant une attention particulière à l'intégration.

1. « State of the American Workplace, » p. 37, © Gallup 2017

2. Ibid, p. 18

3. « The True Cost of a Bad Hire, » p. 12, ©2015 Brandon Hall Group ; distribution autorisée par Glassdoor

4. Ibid, p. 36

Départs : sécurité et respect des procédures

Souvent négligé par les organisations, un départ soigné et en douceur est essentiel pour préserver la sécurité de votre organisation et de vos données, tout en encourageant la productivité et la motivation de vos employés.

Un processus de départ solide contribue à la réputation de votre organisation

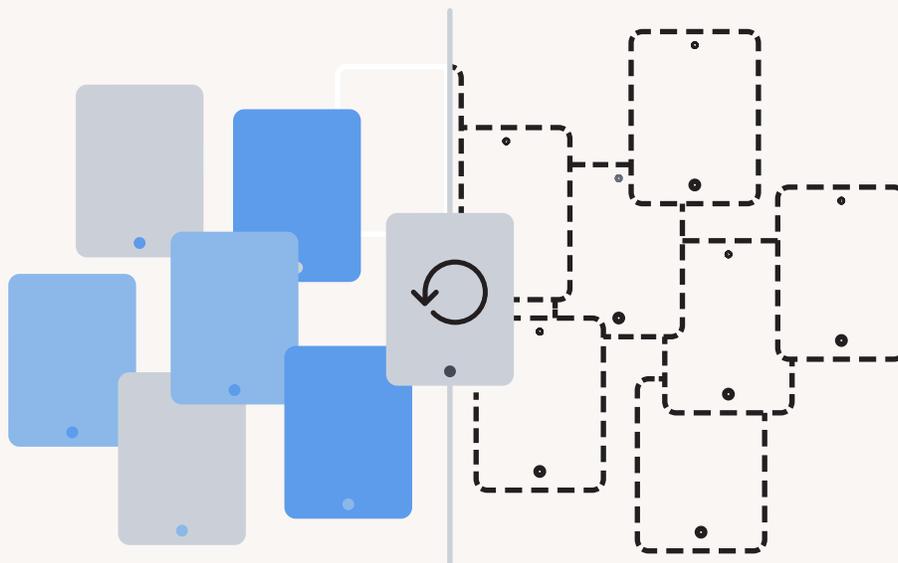
Il bénéficie à votre réputation, surtout auprès de nouvelles recrues potentielles qui consultent les sites d'évaluation et les commentaires d'anciens employés pour obtenir des informations sur le fonctionnement de votre entreprise.

Une gestion des départs efficace est essentielle pour la sécurité

Une enquête du fournisseur d'identité OneLogin a révélé que plus de 50 % des anciens employés avaient toujours accès aux applications de l'entreprise, et que 20 % des entreprises interrogées ont connu une violation des données résultant de la non-suppression des privilèges d'accès.⁵

Une gestion inefficace des départs est coûteuse

Un départ hâtif et négligé peut avoir des conséquences coûteuses résultant d'une violation ou d'une non-utilisation de licences payées.



5. Une nouvelle étude menée par OneLogin conclue que 50 % des anciens employés ont toujours accès aux applications de l'entreprise. Communiqués de presse, OneLogin, 2017

Workflows et bonnes pratiques pour la gestion de l'intégration et des départs

Introduction

Selon le [magazine Forbes](#), en 2021, le pourcentage d'employés qui travailleront exclusivement à distance va doubler. En outre, d'ici 2025, on estime que 70 % des employés travailleront à distance au moins cinq jours par mois.⁶ Cela signifie que le processus d'intégration se fera progressivement à distance, au moins en partie.

Offrir une intégration à distance et zéro touch

Pour commencer du bon pied, les organisations doivent comprendre que la simplification du processus d'intégration nécessite l'inclusion d'options à distance. Cela implique une stratégie de déploiement zéro touch qui inclue non seulement l'intégration complète de votre nouvelle recrue dans la stratégie informatique de votre entreprise, mais aussi l'accès à des formations, des informations et des ressources d'entreprise.

Workflow de préparation à l'intégration

1. Inscrivez-vous à Apple Business Manager pour obtenir des identifiants Apple gérés

L'utilisation d'Apple Business Manager, service gratuit d'Apple pour une stratégie de déploiement des appareils zéro touch à l'échelle de l'entreprise, est la première étape vers un processus d'intégration efficace et en douceur. Lorsqu'une nouvelle recrue allume un appareil pour la première fois, où qu'elle se trouve, Apple Business Manager indique au Mac, à l'iPad ou à l'iPhone de s'inscrire automatiquement dans la solution de gestion des appareils mobiles (MDM) de l'organisation.

2. Combinez ces identifiants à une solution MDM puissante

Quand Apple Business Manager est associé à une solution de gestion pour entreprise, comme Jamf Pro ou Jamf Now, les organisations sont entièrement en charge de la configuration et de la gestion de l'identifiant Apple d'un employé. Les employés peuvent également tirer parti des identifiants Apple gérés pour accéder à d'autres outils de collaboration ou enrôler des appareils personnels.

3. Personnalisez les réglages et l'enrôlement

À l'aide d'une combinaison de profils de configuration, de règles, de scripts et de ciblage intelligent, utilisez votre solution MDM pour réellement configurer l'expérience du nouvel employé. N'oubliez pas d'inclure les ressources humaines dans ces réglages : les employés ont certes besoin d'un accès aux outils de productivité, mais ils peuvent également avoir besoin d'une vidéo de présentation, de tutoriels ou d'un accès à d'autres ressources. Il existe des manières très utiles d'utiliser les personnalisations d'enrôlement Apple pour créer des workflows informatifs et incorporer les solutions de Jamf Marketplace pour une expérience utilisateur d'exception.

6. « This Is the Future Of Remote Work In 2021, » Caroline Castrillon, Forbes, 27 décembre 2020



Solutions Jamf Marketplace

Si vous essayez de créer un processus d'intégration qui aide les nouveaux utilisateurs à se sentir à l'aise, informés, et investis, [Jamf Marketplace](#) propose des outils sous forme de vidéos, de formulaires, d'indicateurs de progression, et bien plus, pour accompagner les utilisateurs pendant les quelques minutes de la configuration initiale du Mac. Nous vous encourageons à découvrir les solutions [DEPNotify](#), [Mac@IBM Enrollment App](#), [Splashbuddy](#) et [Octory](#) pour créer des workflows vraiment personnalisés, et même interactifs.



4. Achat du matériel

Quand ils ont le choix, les nouveaux employés se tournent de plus en plus vers Apple (1 sur 3). Commandez du matériel Apple auprès d'Apple ou d'un revendeur autorisé et attribuez les appareils à enrôler via Apple Business Manager.

5. Déploiement

Envoyez les appareils Apple encore emballés directement aux employés, qu'ils travaillent du bureau ou à distance. Une fois la machine déballée et allumée, elle s'enrôle automatiquement. Si vous avez bien configuré l'expérience, l'employé sera guidé tout au long du processus et obtiendra tous les informations en termes de RH, d'accès, de documents de formation, et de tous les outils nécessaires pour commencer immédiatement à travailler.

Les outils adaptés à la tâche

Si vous utilisez une solution MDM puissante comme Jamf, la référence en Apple Enterprise Management, les nouvelles recrues seront instantanément connectées à leurs ressources de travail, leur messagerie, le VPN et les applications dont ils ont besoin.

Assurez-vous de sélectionner une solution MDM qui offre un moyen rapide pour les employés sur site et à distance de trouver et télécharger leurs apps préférées ou d'autres ressources essentielles, sans devoir contacter le service informatique. L'app Self Service de Jamf coche toute les cases, sous la forme d'un catalogue d'applications personnalisé et gratuit disponible pour chaque utilisateur de l'organisation.

Pour de plus amples informations sur l'intégration zéro touch des employés, [regardez notre webinaire « Comment réussir l'onboarding IT de vos employés à distance »](#).

Si votre entreprise n'est pas à l'aise avec la MDM, il existe des fournisseurs de services gérés (MSP) Jamf qui peuvent faire le gros du travail pour vous. Par exemple, certains MSP, tels que [Turbine](#) par Electric.ai, sont spécialisés dans l'intégration améliorée, qui automatise et combine les processus décisionnels et techniques des services informatiques et des RH. En savoir plus sur Electric.ai et son [intégration améliorée des employés](#).



Départs

Toutes les bonnes choses ont une fin, et il est inévitable que des employés quittent votre organisation. Comme indiqué précédemment, un bon processus de gestion des départs est déterminant pour la sécurité, la réputation et la pérennité de votre organisation.

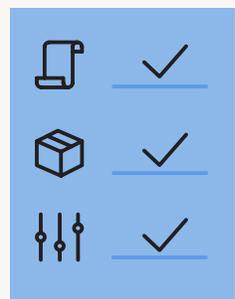
Faites une dernière bonne impression

Outre la check-list technique ci-dessous, il est important de communiquer clairement et rapidement aux employés sortants ce qu'ils doivent faire, et comment. En plus de toute la paperasse, vous devez également réaliser un entretien de départ. Souvent négligés par les entreprises, les entretiens de départ sont très importants. D'un tel entretien, vous pouvez obtenir des informations précieuses sur la manière dont vous pouvez améliorer l'expérience employé dans votre entreprise, et ces informations viennent d'une source qui est désormais libre de dire tout ce qu'elle pense. Cela permettra même de garder la porte ouverte pour les employés qui pourraient souhaiter réintégrer l'entreprise.

Checklist pour les départs

Voici ce que vous devrez faire lors du départ d'un employé pour sécuriser les données et les ressources de l'entreprise :

- Révoquer l'accès de votre fournisseur d'identité (IDP)/authentification par signature unique (SSO) ; si votre organisation utilise Jamf Connect, ce processus empêchera l'employé sortant de se reconnecter
- Fermer tous les comptes associés
- Récupérer toutes les licences
- Restreindre l'accès aux appareils de l'entreprise
 - Récupérer les appareils de l'entreprise : l'employé sortant peut déposer l'appareil ou l'envoyer par courrier.
 - Désenrôler tout appareil qui appartenait à l'employé dans le cadre d'un programme BYOD : effacer et révoquer la gestion de l'appareil à distance.



Automatiser les détails techniques

Il y a beaucoup de détails à surveiller ! L'aspect sécurité d'un départ comportant de nombreux détails, il est important d'automatiser la procédure autant que possible. L'automatisation garantit la cohérence, élimine les erreurs et permet la mise à niveau des procédures à l'échelle de l'entreprise.

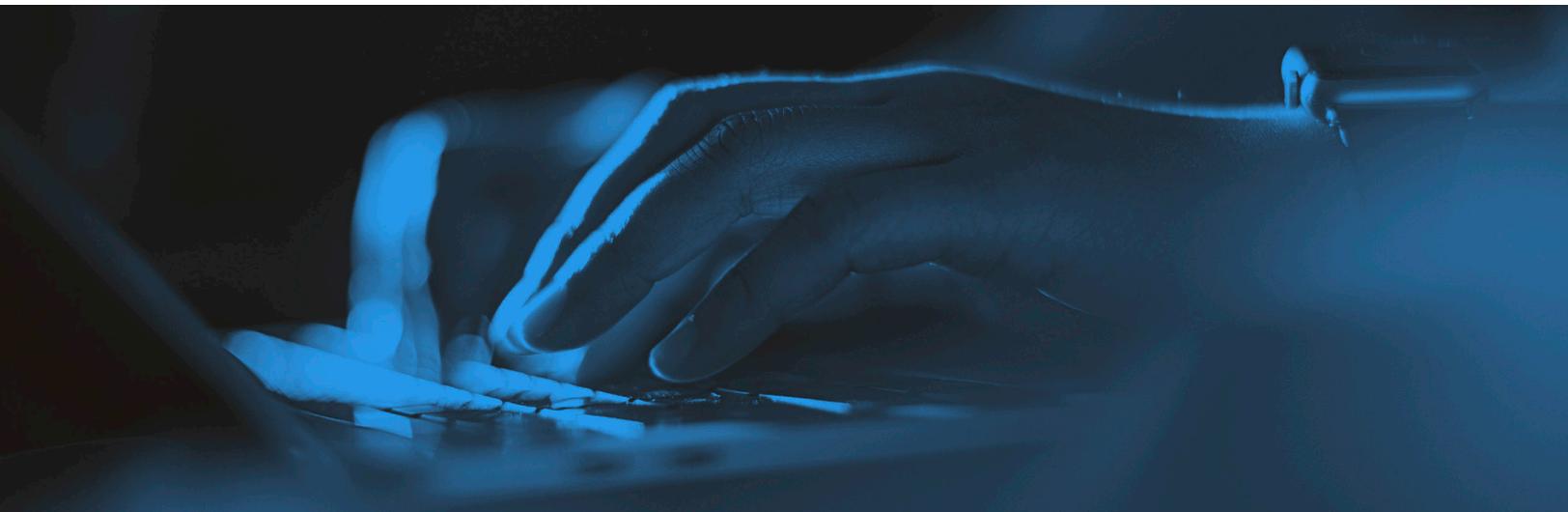
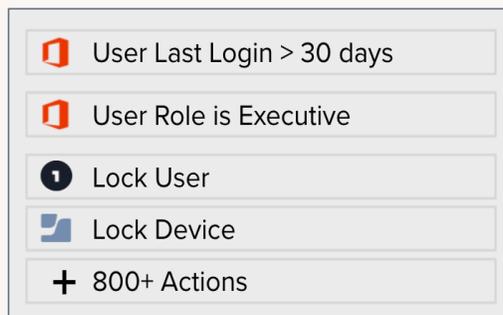
Il existe un certain nombre de façons d'effectuer ce processus, en fonction de votre entreprise et des circonstances spécifiques.

Vous pouvez proposer un processus initié par l'utilisateur pour les employés sortants, qui déploie toutes les étapes précédentes automatiquement à l'aide de Jamf Pro ou d'une autre solution MDM. Self Service de Jamf fait partie des alternatives. Vous pouvez également déclencher le processus via le service informatique.

Si vous utilisez Jamf Pro, il est aussi facile d'atteindre l'appareil dans l'inventaire, puis d'accéder aux commandes de gestion. C'est là que vous verrouillez et effacez l'ordinateur.

Solutions Jamf Marketplace

Pour créer cette procédure automatisée, vous devez vous y connaître en scripts et en webhooks, et vous devez savoir comment travailler avec l'API de votre solution MDM. Jamf Marketplace propose également des outils conçus pour vous aider durant le processus de gestion des départs et créer des workflows avancés, comme BetterCloud. BetterCloud aide les services informatiques et les équipes de sécurité à gérer et sécuriser les applications par le biais d'opérations centralisées et automatisées. Les intégrations permettent à une organisation de supprimer automatiquement l'accès des employés aux services Cloud et apps SaaS, tout en verrouillant ou effaçant leurs appareils Apple gérés par Jamf Pro, dans le cadre d'un processus automatisé de gestion des départs.





Réinitialisez et réassignez votre matériel

Avec le déploiement zéro touch Jamf, les nouveaux utilisateurs n'auront pas accès aux informations de l'employé dont ils récupèrent la machine. Jamf Connect permet de personnaliser l'enrôlement avec un IdP Cloud et d'avoir un compte local configuré à partir de ces identifiants. Le nouvel utilisateur bénéficiera des autorisations nécessaires et l'accès de l'ancien utilisateur sera bloqué.

Pour obtenir des scripts spécifiques et des instructions étape-par-étape, lisez [« Réinstaller macOS en un clic »](#).

Et ensuite ?

Nous espérons vous avoir aidé à comprendre l'importance de la gestion de l'intégration et des départs, et vous avoir guidé efficacement.

Si vous n'êtes pas expert en scripts ou en webhooks, les Services professionnels de Jamf sont personnalisables et incluent ces workflows. Nous offrons une assistance d'envergure mondiale, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en contrat Premium. Vous avez également accès à la communauté Jamf Nation : un forum avec plus de 100 000 professionnels de l'informatique spécialisés dans les produits Apple. Cet accès est gratuit.

Si vous êtes déjà client Jamf et souhaitez vous faire aider pour la gestion de l'intégration et des départs, veuillez contacter votre représentant Jamf.

Vous souhaitez commencer à utiliser les solutions Jamf ?

[Demandez un essai](#)

Demandez un essai gratuit de Jamf ou contactez votre revendeur Apple habituel.

