GUIDE DE L’EMPLOYÉ(E)

\*NOM DE VOTRE ENTREPRISE\*

\*PHOTOS\*

Mot de bienvenue

Il est important de maintenir une écriture neutre et non-genrée dans toutes les communications officielles de l'entreprise. Cela garantit un environnement inclusif où chaque membre du personnel se sent respecté et représenté, indépendamment de son identité de genre.

Le mot de bienvenue met la table pour le manuel de l’employé(e). Il commence habituellement avec une salutation et une présentation rapide des informations qui seront traitées dans le manuel. Il permet d’aider les nouveaux(elles) employé(e)s à s’intégrer plus facilement dans l’entreprise et à démarrer leur nouvel emploi du bon pied.

Exemple :

*Bonjour,*

*J’espère que vous vous plairez parmi nous et que vous apprécierez faire partie de l’équipe de nom de votre entreprise.*

*Ce manuel vous donnera les informations sur qui nous sommes, notre code de vie, notre communication privilégiée, nos conditions de travail ainsi que les différentes politiques mises en place. Il s’agit d’un outil de référencement facile d’accès et qui permet d’assurer une ambiance de travail agréable pour tous.*

*Je vous invite à en prendre connaissance. Si vous avez des questions, il me fera plaisir d’échanger à ce sujet.*

*Bienvenue chez vous!*

*Signature manuscrite*

*Prénom, nom*

*Titre*

*Nom de l’organisation*

Présentation de nom de votre entreprise

# Historique

Écrivez l’historique : relatez les grandes lignes de votre entreprise, les faits saillants depuis sa fondation.

Exemple :   
*XYZ Garage a ouvert ses portes en 1997 par Jean Tremblay. À ce moment, le garage ne comptait qu’une seule porte pour accueillir les autos des clients et il n’y avait que deux employé(e)s qui occupaient toutes les tâches. Quelques années plus tard, XYZ Garage s’est agrandi pour être en mesure d’offrir plus de disponibilités et de services. En 2010, c’est Julien Tremblay qui pris les reines de l’entreprise. Nous sommes maintenant une plus grande équipe, toujours prêts à réparer et entretenir les voitures de nos clients.*

# Mission

La mission consiste en la raison d’être de votre entreprise. Décrivez-la en une ou deux phrases. Ajoutez ce qui vous différencie de vos concurrents.

\*Cette section est souhaitable, mais non obligatoire

Exemple :  
*XYZ Garage a comme mission de fournir à nos clients des services automobiles de haute qualité, fiables et personnalisés. Nous nous engageons à offrir un service exceptionnel, en mettant l'accent sur la satisfaction du client, la transparence et l'intégrité dans toutes nos interactions. Notre objectif est de maintenir la sécurité et la performance des véhicules de nos clients, tout en offrant une expérience client exceptionnelle à chaque visite. Chez ABC Garage, nous sommes déterminés à être le partenaire de confiance de nos clients pour tous leurs besoins automobiles.*

# Vision

La vision, c’est comme une grande image de ce que l'entreprise veut devenir à long terme. C'est une sorte de rêve ambitieux qui guide toutes ses actions et décisions. Écrivez vos aspirations, en tant qu’entreprise.

\*Cette section est souhaitable, mais non obligatoire

Exemple :   
*Nous désirons devenir le lieu de référence incontournable dans notre communauté en matière de services automobiles de qualité supérieure et de confiance.*

# Valeurs

Les valeurs sont comme les règles et les principes qui guident tout ce que l’entreprise fait. Elles définissent ce qui est important pour l'entreprise et ce en quoi elle croit. Elles doivent être cohérentes avec la mission et la vision. Ex : respect, travail d’équipe, souci du travail bien fait, engagement, innovation, etc.

Exemple :  
*Nos valeurs sont les suivantes `*

1. *Excellence : nous nous engageons à fournir des services de réparation et d'entretien de la plus haute qualité, en veillant à ce que chaque voiture soit traitée avec le plus grand soin et expertise.*
2. *Service client : Nous plaçons nos clients au cœur de tout ce que nous faisons, en offrant un service amical, attentionné et personnalisé à chaque visite.*
3. *Intégrité :* *nous agissons toujours de manière honnête et transparente avec nos clients, en leur fournissant des conseils fiables et des estimations précises pour chaque travail effectué.*

Code de vie et engagements mutuels

# Intégration des nouveaux employé(e)s

Identifiez les étapes de l’intégration d’une nouvelle recrue.

Exemple :  
*Dès leur première journée, les recrues seront accueillies par tous les membres de XYZ Garage. Par la suite, tous les employé(e)s pourront se présenter. Le gestionnaire fera une visite des installations. Un moment sera pris pour passer en revue les différentes politiques d’entreprise et les procédures. Un plan de formation sera mis en place tout dépendamment des besoins de la recrue. Elle sera mise en contact avec un parrain ou une marraine pour apprendre son travail.*

# Équité en matière d’emploi

L’équité en matière d’emploi, c'est quand tout le monde a une chance égale d'obtenir un emploi et d'être traité de manière juste une fois embauché. Cela signifie que les décisions d'embauche se basent sur les compétences et l'expérience, et non sur des caractéristiques personnelles comme la race, le genre ou l'origine ethnique. Pendant qu'on travaille, l'équité implique également que tous les employé(e)s sont traités de manière égale et juste, sans discrimination ni favoritisme. En résumé, l'équité en matière d'emploi consiste à donner à chacun les mêmes opportunités et à les traiter équitablement tout au long de leur parcours professionnel.

Exemple :  
*XYZ Garage s’engage à respecter les principes d’équité en matière d’emploi et de recrutement en tenant compte de la Charte des droits et libertés de la personne.*

# Éthique professionnelle

Cette section vise à cibler les comportements attendus. Identifiez clairement les règles à adopter dans votre entreprise, ainsi qu’avec les clients.

Exemple :  
*Chaque employé(e) s’engage à traiter les autres personnes (collègues et clients) avec respect et à éviter toute discrimination.*

*Chaque employé(e) est responsable de son travail et de son environnement de travail. Ils s’engagent à suivre les différentes procédures de sécurité pour protéger tout le monde.*

*Finalement, il/elle promet de fournir un service de qualité et viser la satisfaction du client.*

# Plaintes et harcèlement

Expliquez brièvement comment vous gérez les problèmes ou situations de harcèlement. Vous pouvez aussi référer les employé(e)s à la politique contre le harcèlement psychologique et sexuel au travail.

Exemple :  
*Si quelque chose ne va pas ou si vous êtes victime de harcèlement, n'hésitez pas à nous en parler. Nous voulons que chacun se sente en sécurité et respecté ici. Votre bien-être est important pour nous, et nous ferons tout notre possible pour résoudre les problèmes rapidement et de manière confidentielle.*

# Confidentialité

Indiquez les informations que vous désirez garder privées.

Exemple :  
*Nous vous demandons de garder privées les informations des clients et de l’entreprise. Cela inclut les données personnelles, les procédures internes et tout ce qui concerne notre garage. En respectant la confidentialité, nous maintenons la confiance de nos clients et assurons le bon fonctionnement de notre entreprise.*

Communication

# Moyens mis en place

Mentionnez de quelle(s) façon(s) les informations seront communiquées aux employé(e)s.

Exemple :  
*Sur un babillard, site web, par courriel, réunions, etc.*

# Retards et absences

Indiquez votre politique concernant les retards et absences.

Exemple :

*Si vous devez vous absenter ou prévoyez avoir un retard, avisez votre superviseur le plus rapidement possible. Si celui-ci est absent laisser un message et avisez un(e) collègue présent au garage.*

*Les absences sans avertissement ne seront pas tolérées, outre les cas exceptionnels.*

Conditions de travail

# Salaire et versement du salaire

Identifiez les semaines de travail et la façon dont vous versez le salaire, les primes ou commissions.

Exemple :

*La semaine de travail est du dimanche au samedi. La paie est versée le jeudi, à toutes les deux semaines. Celle-ci est versée directement dans votre compte bancaire.*

*Advenant tout changement à votre dossier (adresse, numéro de téléphone, compte bancaire, etc.), vous êtes prié(e) de nous en aviser dans les plus brefs délais.*

# Heures de travail, pauses et repas

Indiquez les quarts de travail possibles selon les catégories d’emplois. Mentionnez votre politique concernant les heures de repas et temps de pauses.

Exemple :

*7-15h, 9-17h, 12-20h sont les 3 quarts de travail possibles.*

*Chaque personne a droit à une pause de 15 minutes pour chaque 4 heures travaillées.*

*60 minutes sont allouées pour les pauses repas (dîner ou souper). Elles doivent être prises entre 11h00 et 13h00 pour celle du dîner et entre 16h00 et 18h00 pour celle du souper.*

# Heures d’affaires

Indiquez vos heures d’ouverture, d’affaires.

Exemple :

*Les heures d’ouverture de XYZ Garage sont les suivantes :*

*Lundi au jeudi : 9-19h*

*Vendredi : 9-13h*

*Samedi et dimanche : fermé.*

# Comptabilisation des heures travaillées

Mentionnez de quelle façon les employé(e)s devront comptabiliser leurs heures.

Exemple :

*Poinçonner sur un carton, à l’aide d’un logiciel, sur une fiche à la main, etc.*

# Heures supplémentaires

Indiquez votre politique quant aux heures supplémentaires.

Exemple :

*Les heures supplémentaires, s’il y a lieu, doivent être approuvées préalablement par le superviseur immédiat. Lorsque les heures dépassent 40 heures par semaine, elles seront rémunérées à taux et demi.*

# Vacances et congés fériés

Incluez les critères de l’entreprise quant aux vacances et aux congés fériés. Même si le processus de prise de vacances est très simple dans votre entreprise, indiquez-le ici. De cette façon, il n’y aura pas d’ambiguïté et tous les employé(e)s auront la même information.

Notez que les 8 congés suivants sont obligatoires selon la *Loi sur les normes du travail* :

* 1er janvier (nouvel An)
* Vendredi saint ou le lundi de Pâques (choix de l’employeur)
* Lundi avant le 25 mai pour la Journée nationale des patriotes
* 24 juin (fête du Québec)
* 1er juillet (fête du Canada)
* 1er lundi de septembre (fête du Travail)
* 2e lundi d’octobre (Action de grâces)
* 25 décembre (Noël)

Vous pouvez ajouter des congés fériés non obligatoires, ceux-ci peuvent s’ajouter dans les avantages sociaux.

Exemple :

*Les vacances de chaque employé(e) sont cumulées durant l’année. Pour déterminer le moment où les prendre, assurez-vous de valider la possibilité avec votre superviseur. L’année de référence est du 1er janvier au 31 décembre. Les vacances ne sont pas reportables à l’année suivante et sont non monnayables.*

*Voici la liste des congés fériés payés (vous pouvez les ajouter ici).*

# Congés personnels

En vertu de la Loi sur les normes du travail, le(la) travailleur(se) peut s’absenter de son travail 10 jours par année pour remplir des obligations liées à la garde, la santé ou l’éducation de son enfant ou de l’enfant de son(sa) conjoint(e), ou en raison de l’état de santé d’un membre de la famille ou d’une personne pour laquelle la personne salariée agit comme proche-aidant.

Si le(la) travailleur(se) est au service depuis au moins 3 mois, les 2 premières journées pour lesquelles il(elle) s’absente seront payés. Voici les motifs s’y appliquant :

* Maladie ou accident non lié au travail
* Obligations familiales liées à la garde, santé, éducation de son enfant ou l’enfant de son(sa) conjoint(e)
* Obligations familiales à titre de proche aidant
* Don d’organes ou de tissus
* Violence conjugale ou à caractère sexuel ou un acte criminel.

\*Ces dispositions sont obligatoires selon la *Loi sur les normes du travail*.

Ainsi donc, il vous revient de déterminer le nombre de congés personnels que vous souhaitez octroyer : y allez-vous avec la Loi sur les normes du travail, ou si vous souhaitez être plus généreux pour vous démarquer de vos concurrents ?

Exemple :

*L’employé(e) a droit à 5 jours de congés personnels par année payés, non cumulables et non monnayables pour des raisons personnelles. Lorsque nécessaire, le superviseur doit en être aviser dans les plus brefs délais.*

# Période d’essai

Définissez si la nouvelle recrue est soumise à une période d’essai. Si oui, établissez les informations supplémentaires à son sujet.

Exemple :

*Chaque nouvelle recrue est soumise à une période d’essai d’une durée de 3 mois, pendant laquelle elle sera évaluée pour sa capacité à s’adapter au poste et à contribuer de manière efficace à l’équipe. Durant la période d’essai, l’employé(e) sera en évaluation en continu, puis, à la fin de cette période, une décision sera prise quant à la confirmation de l’emploi permanent.*

# Évaluation de performance

Établissez de quelle façon sont effectuées les évaluations de performance. Un formulaire est joint à la fin du guide de l’employé(e).

Exemple :

*Les évaluations de rendement sont effectuées deux fois par année. Lors de cette rencontre, les compétences de l’employé(e), ses aptitudes personnelles ainsi que ses objectifs fixés préalablement seront évalués par le superviseur. C’est aussi lors de cette rencontre que les besoins de formations de l’employé(e) peuvent être analysés et déployés sur la prochaine année.*

# Avantages sociaux

Indiquez les avantages sociaux que vous offrez aux employé(e)s.

Exemple :

* *Assurances*
* *RVER*
* *Conciliation travail et vie personnelle (horaire flexible)*
* *Programmes de qualité de vie au travail*

Politiques d’entreprise

# Politique contre le harcèlement psychologique et sexuel au travail

Joignez la politique contre le harcèlement psychologique et sexuel au travail en annexe (vous pouvez la trouver sur notre site web)

# Code vestimentaire

Indiquez le code vestimentaire si vous en avez un.

Exemple :

*Les employé(e)s doivent porter leurs vêtements de travail identifiés à XYZ Garage ou n’ayant pas d’autres bannières visibles.*

# Entretien des lieux

Déterminez vos attentes concernant l’entretien des aires communes et du poste de travail au sein votre entreprise.

Exemple :

*XYZ Garage tient à ce que les lieux soient bien entretenus par les employé(e)s afin de garder un environnement sain et une ambiance agréable pour tout le monde. Les employé(e)s doivent garder leur espace de travail propre et s’assurer de ranger ses outils après utilisation.*

# Attentes de nom de l’entreprise

Déterminez vos attentes envers les employé(e)s.

Exemple :

*Les employé(e)s travaillant au sein de l’équipe de XYZ Garage :*

* *Travaillent en équipe*
* *Se respectent entre eux et respectent les clients*
* *Sont assidus et fiables*
* *Ont à cœur le service client de qualité*

Mot de la fin

Terminez sur une note de fin, laissant l’ouverture.

Bienvenue dans notre équipe! Au plaisir de travailler ensemble. N’hésitez pas à nous faire part de toute question concernant votre travail et/ou vos conditions.

\*LOGO\*