MANUEL DE L’EMPLOYÉ

\*NOM DE VOTRE ENTREPRISE\*

\*PHOTOS\*

Mot de bienvenue

Bonjour nom de l’employé,

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 !

Signature manuscrite

Prénom, nom

Titre

Nom de l’organisation

Présentation de nom de votre entreprise

# Historique

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 employés 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

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

Exemple :

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

# Valeurs

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 employés

Exemple :

*Dès leur première journée, les recrues seront accueillies par tous les membres de XYZ Garage. Par la suite, tous les employés 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

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

Exemple :

*Tous les employé(e)s s’engagent 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, ils promettent de fournir un service de qualité et viser la satisfaction du client.*

# Plaintes et harcèlement

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

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

# Mécanismes et moyens mis en place

Exemple :

*Sur un babillard, site web, par courriel, etc.*

# 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

# Rémunération

Exemple :

*Les employés reçoivent un taux horaire en fonction des échelles salariales de l’entreprise*

# Heures de travail

Exemple :

*7-15h, 9-17h, 12-20h*

# Heures d’affaires

Exemple :

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

*Lundi au jeudi : 9-19h*

*Vendredi : 9-13h*

*Samedi et dimanche : fermés.*

# Comptabilisation des heures travaillées

Exemple :

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

# 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

Exemple :

*Voici la liste des congés fériés payés :*

* *1er janvier (nouvel an)*
* *Lundi de Pâques*
* *Fête de la Reine*
* *24 juin (fête du Québec)*
* *1er juillet (fête du Canada)*
* *1er lundi de septembre (fête du travail)*
* *2e lundi d’octobre (action de grâce)*
* *25 décembre (Noël)*

*Les vacances de chaque employés sont cumulées durant l’année. Pour les déterminer, assurez-vous de valider la possibilité avec votre superviseur.*

# Congés de maladie

Exemple :

*L’employé a droit à 5 jours de congés de maladie par année payé, non cumulable et non monnayable pour des raisons de maladies et/ou personnelles.*

# Évaluation de rendement

Exemple :

*Les évaluations de rendement sont effectuées une fois par année. Lors de cette rencontre, les compétences de l’employé, 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 peuvent être analysés et déployés sur la prochaine année.*

# Avantages sociaux

Exemple :

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

Politiques d’entreprise

# Code vestimentaire

Exemple :

*Les employés doivent porter leurs vêtements de travail identifiés à XYZ Garage ou n’ayant pas d’autres bannières visibles.*

# Entretien des lieux

Exemple :

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

# Attentes de nom de l’entreprise

Exemple :

*Les employés 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

Bienvenue dans notre équipe! Au plaisir de travailler ensemble. N’hésitez pas si vous avez d’autres questions concernant votre travail et/ou vos conditions.

\*LOGO\*