**[Nom de l’entreprise]**

**Manuel de l’employé**

(Modèle inspiré d’un outil du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme)

**Exemple de table des matiÈres DU manuel de l’employÉ**

Le manuel de l’employé regroupe des documents que l’employeur juge pertinents pour informer le personnel de manière uniformisée. C’est la carte de présentation de votre entreprise. Ce manuel vous facilitera la tâche lors de l’intégration des nouveaux employés et aidera ces derniers à se familiariser avec l’entreprise. Il s’agit aussi d’un outil de formation sur mesure, adapté aux besoins de votre entreprise.

**1. Information sur les postes et les attentes qui y sont rattachées**

* Descriptions de postes
* Horaires de travail
* Calendrier de formation
* Rémunération
* Tenue vestimentaire
* Avantages offerts au personnel

**2. Information générale sur l’entreprise**

* Présentation de la mission et des valeurs de l’entreprise
* Organigramme
* Présentation des différents services et produits de l’entreprise
* Présentation des régions ou des secteurs d’exploitation

**3. Politiques et responsabilités**

* Définition des responsabilités
* Présentation de la politique de qualité de l’entreprise
* Présentation des différents formulaires et outils utilisés dans une saison
* Présentation des lois et normes auxquelles répond l’entreprise
* Lieu et procédure d’accueil des participants
* Exigences relatives aux rapports et aux registres utilisés (ex. : rapports d’inspection, rapports d’accident, registre de suivi des équipements, etc.)
* Exigences relatives à l’équipement : vérification entretien, inspection, réparation (ex. : trousse de premiers soins, trousse de sécurité, motoneiges, etc.)
* Etc.

**4. Code d’éthique professionnelle**

* Présentation du code d’éthique de l’entreprise
* Présentation du code d’éthique du milieu

**5. Lignes directrices du service à la clientèle**

* Présentation de la procédure de travail relative aux relations avec les clients
* Présentation des attentes de l’entreprise en matière de relations avec les clients
* Présentation de la procédure de traitement des plaintes
* Présentation des risques inhérents aux activités
* Information à donner aux participants sur les mesures de sécurité (*briefing* de sécurité)
* Lignes directrices en matière de premiers soins
* Etc.

**6. Sécurité au travail**

* Présentation des plans d’urgence et des procédures qui y sont associées
* Liste des numéros de téléphone des personnes à contacter en cas de problème
* Mesures de sécurité pour la pratique des activités offertes et les services connexes (repas, camping, transport, etc.).

**7. Information sur l’industrie touristique**

* Documents de présentation de l’industrie touristique régionale
* Adresses et numéros de téléphone des bureaux d’information touristique les plus proches
* Documentation sur l’histoire, la géographie, la faune et la flore de la région
* Documentation sur le tourisme d’aventure et l’écotourisme