

Insérez une ou des image(s),
des couleurs ou encore
des mises en forme selon
l'image corporative que vous
souhaitez refléter.

MANUEL DES EMPLOYÉS

À l'attention de tous

Insérez le NOM de l'organisation

N.B. Ce document est à considérer comme un exemple. Il est important de l'adapter à votre organisation. Vous pouvez choisir l'ensemble des rubriques présentées ou sélectionner seulement celles qui répondent à vos besoins.

Insérez le LOGO
de l'organisation

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de bienvenue	3
2. Présentation de nom de l'organisation	4
Historique	4
Mission	4
Valeurs	4
Éthique et responsabilité sociale	4
3. Code de vie et engagements mutuels	5
Intégration des nouveaux employés	5
Équité en matière d'emploi	5
Plaintes et harcèlement	5
Éthique professionnelle	5
Confidentialité	5
4. Communication	6
Mécanismes et moyens mis en place	6
Retard et absence	6
Personnes ressources	6
Utilisation des médias sociaux	6
5. Conditions de travail	7
Rémunération	7
Heures de travail	7
Heures d'affaires	7
Comptabilisation des heures travaillées	7
Heures supplémentaires	7
Vacances et congés fériés	8
Congés de maladie	8
Évaluation de rendement	8
Avantages sociaux	8
6. Politiques administratives	9
Code vestimentaire	9
Entretien des lieux	9
Habitudes de nom de l'organisation	9
Attentes de nom de l'organisation	9
Santé et sécurité	9

Bonjour **nom de l'employé**,

J'espère que vous vous plairez parmi nous et que vous apprécierez appartenir à l'équipe de **nom de l'organisation**.

Ce manuel vous donnera quelques renseignements sur ce que nous sommes, sur les conditions qui vous sont offertes, sur divers aspects de notre fonctionnement ainsi que sur ce que l'on attend de vous. Il s'agit d'un outil de référencement facile d'accès et qui permet d'assurer l'harmonie de tous.

Je vous invite à en prendre connaissance.

Si vous avez des questions, je serai **heureuse/heureux** et disponible pour échanger avec vous sur tous ces sujets.

Bienvenue chez vous!

Signature manuscrite

Prénom Nom
Titre
Nom de l'organisation

HISTORIQUE

Écrivez l'historique.

Relatez les grandes lignes de votre organisation, les faits saillants depuis sa fondation.

MISSION

Écrivez votre mission.

Décrivez en un énoncé simple la raison d'être de votre entreprise, ce que vous faites. Identifiez également ce qui vous distingue de vos concurrents et ce qui vous permettra de bien répondre aux besoins de votre clientèle.

VISION

Énoncez votre vision.

Déterminez où vous souhaitez être dans le futur et décrivez les grandes aspirations de votre organisation.

VALEURS

Identifiez vos principales valeurs.

Déterminez les valeurs qui vous tiennent à cœur en tant qu'organisation, celles que vous souhaitez transmettre aux employés. Celles-ci guident vos décisions et reflètent l'identité ainsi que la culture de votre organisation. D'ailleurs, les valeurs doivent être cohérentes avec la mission et la vision de l'entreprise. Exemples de valeurs : respect, accessibilité, qualité, travail d'équipe, innovation, l'engagement, etc.

ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

Identifiez, si tel est le cas, vos pratiques de responsabilité sociale et/ou environnementale.

INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Identifiez les activités d'intégration.

Voici un exemple d'énoncé :

À leur accueil, les nouveaux employés rencontreront chacun des membres de **nom de l'organisation**, recevront le manuel des employés, visiteront les lieux de travail, rempliront le formulaire de renseignements personnels et assisteront à une séance d'orientation/information/formation.

ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

Nom de l'organisation 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.

PLAINTES ET HARCÈLEMENT

Toutes sortes de menaces, violences physiques ou verbales est tolérance zéro chez **nom de l'organisation**. Les employés sont tenus de rapporter les gestes et les comportements jugés inappropriés.

ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Identifiez les comportements attendus.

Voici un exemple d'énoncé :

Chaque employé doit s'assurer de conserver un environnement de travail sain. Le code d'éthique de **nom de l'organisation** repose sur les principes de responsabilité, de professionnalisme, de respect, d'intégrité et de travail d'équipe. Celui-ci doit être respecté par chacun d'entre nous.

Mentionnez les règles et les comportements de conduites à adopter dans votre entreprise ainsi qu'auprès des clients externes afin de conserver un environnement respectueux et harmonieux pour tous.

CONFIDENTIALITÉ

Les employés ne doivent divulguer aucune information provenant de **nom de l'organisation**. Le personnel est responsable de protéger les renseignements confidentiels et par conséquent, d'éviter toute situation qui pourrait placer ce dernier en conflit d'intérêt.

MÉCANISMES ET MOYENS MIS EN PLACE

Indiquez de quelle(s) façon(s) l'information est communiquée aux employés.

Par exemple : affichage interne, site web, courriel, blogues, réseaux sociaux, etc.

RETARD ET ABSCENCE

Identifiez vos politiques quant aux retards et absences des employés.

Si un employé doit s'absenter ou prévoit arriver en retard, il doit en aviser son supérieur immédiat. Si celui-ci est absent, laisser un message et aviser la personne responsable sur les lieux.

PERSONNES RESSOURCES

Identifiez la ou les personne(s) à contacter en cas de besoin.

Nom, prénom :

Titre du poste :

Numéro de téléphone, numéro de poste :

Adresse courriel :

UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Déterminez qui est autorisé à utiliser les logos de votre organisation, à publier du contenu et le type d'informations qui n'est pas toléré.

*L'image de **nom de l'organisation** doit être assurée de façon respectueuse par tous les membres de l'entreprise et ce, en tout temps.*

RÉMUNÉRATION

Identifiez la politique de rémunération de votre entreprise ainsi que la nature de celle-ci (salaires, commissions, primes), les périodes et les modalités administratives de versement du salaire.

Voici un exemple :

Les employés de **nom de l'organisation** reçoivent un taux horaire en fonction des échelles salariales de l'entreprise. Le conseiller-vendeur débute à **10,75\$ / heure** et reçoit **2% du montant des ventes qu'il réalise à l'intérieur d'une semaine**. La paie est versée toutes les deux semaines et celle-ci est déposée dans le compte bancaire de l'employé. Il est de sa responsabilité de fournir à son employeur un spécimen de chèque.

HEURES DE TRAVAIL

Indiquez le type de quart de travail selon les catégories d'emplois.

Voici un exemple :

9h à 17h

12h à 17h

13h à 21h

17h à 21h ou 17h à 22h

HEURES D'AFFAIRES

Identifiez vos heures d'affaires.

Voici un exemple :

Les heures d'ouverture de **nom de l'organisation** sont :

Lundi et mardi : 9h à 17h

Mercredi au vendredi : 9h à 21h

Samedi : 9h à 17h

Dimanche : 10h à 17h

COMPTABILISATION DES HEURES TRAVAILLÉES

Indiquez la façon dont les employés doivent comptabiliser leurs heures.

Par exemple : fichier Excel, poinçonner sur un carton, dans un logiciel ou encore inscrire sur une fiche à la main.

HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Les heures supplémentaires, s'il y a lieu, seront payées à l'employé selon les normes salariales. Celles-ci devront d'abord être approuvées par l'employeur.

VACANCES ET CONGÉS FÉRIÉS

Inclure les critères de l'entreprise quant aux vacances et aux congés de maladie.

Liste des congés fériés, chômés, payés, selon les normes du travail :

- 1^{er} janvier
- Le Vendredi saint ou le lundi de Pâques (au choix de l'employeur)
- Le lundi qui précède le 25 mai
- Le 24 juin
- Le 1^{er} juillet
- Le 1^{er} lundi de septembre
- Le 2^e lundi d'octobre
- Le 25 décembre

Identifiez également si les vacances d'un employé sont cumulées ou données à l'embauche. De plus, déterminez de quelles façons un employé doit vous faire part des dates de ses vacances.

CONGÉS DE MALADIE

Déterminez le nombre de jours payés d'un employé ou non, si ceux-ci sont cumulés ou donnés à l'embauche, ce qui est considéré comme un congé de maladie, ainsi que la personne à contacter.

Voici un exemple d'énoncé :

L'employé a le droit à **X** jours par année payé, non cumulable et non monnayable pour des raisons de maladies et/ou personnelles.

ÉVALUATION DE RENDEMENT

L'évaluation de rendement se fait annuellement selon les critères établis par **nom de l'organisation**. Lors de cette rencontre, les compétences de l'employé, ses aptitudes personnelles ainsi que ses objectifs fixés préalablement seront évalués par le supérieur immédiat. De plus, de concert avec celui-ci, les besoins de formation ainsi qu'un plan d'action seront identifiés pour la prochaine année.

AVANTAGES SOCIAUX

Identifiez les avantages sociaux offerts aux employés. Il s'agit d'un facteur de rétention important pour les employés.

Par exemple : Assurances, régimes de retraite, possibilité d'achats d'actions, repas et transports payés par l'entreprise, programmes de qualité de vie au travail, infrastructures offertes sur les espaces de travail (ex : cafétéria, espaces de détente, salle de conditionnement physique, etc.).

CODE VESTIMENTAIRE

Indiquez le code vestimentaire.

Voici un exemple d'énoncé :

Selon, **nom de l'organisation**, le code vestimentaire doit refléter l'image de l'entreprise. Tous les employés doivent s'y conformer et ainsi créer un sentiment d'appartenance entre les membres de l'équipe.

ENTRETIEN DES LIEUX

Nom de l'organisation tient à ce que les employés conservent la propreté des lieux en tout temps afin de rendre l'atmosphère de travail agréable pour tous les membres de l'équipe ainsi que pour projeter une belle image aux clients qui visitent le commerce.

HABITUDES DE NOM DE L'ORGANISATION

Indiquez, s'il y a lieu, les habitudes de votre entreprise.

Par exemple : réunion hebdomadaire, activités sociales, etc.

ATTENTES DE NOM DE L'ORGANISATION

Déterminez quelles sont vos attentes envers les employés.

- Travail d'équipe
- Service à la clientèle
- Respect
- Assiduité et ponctualité
- Relations interpersonnelles
- Coordonnées personnelles
- Responsabilités et compétences
- Etc.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Voici un exemple d'énoncé :

Les principes de santé et sécurité doivent être considérés avec sérieux par les employés de **nom de l'organisation**. Tous les membres de l'entreprise sont couverts par la CSST. À noter qu'une trousse de premiers soins est disponible à la salle des employés. En cas d'accident, veuillez contacter la personne ressource et en cas d'urgence, composez le 9-1-1.

BIENVENUE CHEZ VOUS!

Ajoutez vos coordonnées :

Nom de l'organisation :

Adresse postal :

Téléphone :

Télécopieur :

Site web :

Courriel :

Insérez le LOGO
de l'organisation



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL



RÉALISÉ GRÂCE À LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET AVEC L'APPUI DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU COMMERCE DE DÉTAIL