

Outil 8 Exemple de table des matières d'un manuel de l'employé

Le manuel de l'employé regroupe des documents sélectionnés par l'employeur, qu'il juge pertinents et qui permettront de fournir une information uniformisée au personnel. C'est la carte de visite de votre institution. Un tel manuel vous facilitera la tâche quand viendra le temps d'intégrer un nouvel employé et de le familiariser avec l'organisation. Il s'agit aussi d'un outil de formation sur mesure adapté à votre institution.

Un manuel de l'employé devrait contenir :

1. Des informations sur le poste

- Description et tâches
- Horaires de travail
- Rémunération
- Tenue vestimentaire
- Avantages accordés au personnel

2. De l'information générale sur l'institution muséale

- Présentation de la mission et des valeurs
- Organigramme
- Présentation des différents services et de la programmation (expositions et activités)

3. Les politiques et les responsabilités

- Définition des responsabilités
- Présentation des politiques, des procédures, des formulaires et des outils utilisés dans le cadre de son travail
- Présentation des lois et des normes auxquelles répond l'institution muséale

4. Le code de déontologie professionnelle

- [Code de déontologie muséale](#) de la SMQ
- Code de déontologie de l'institution muséale (s'il y a lieu)

5. Les lignes directrices sur le service aux visiteurs

- Présentation des attentes de l'institution muséale en matière de relations avec les visiteurs : comportements attendus / savoir-être
- Présentation des procédures relatives aux relations avec les visiteurs
- Présentation des normes de service de l'institution muséale
- Présentation de la procédure de traitement des plaintes

6. La sécurité au travail

- Présentation du plan d'urgence de l'institution muséale
- Liste de numéros de téléphone à composer en cas de problème

7. De l'information sur la région

- Documents et brochures touristiques
- 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 secteur, les attraits et les événements, s'il y a lieu

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

ANNEXE 1

Code de bonne conduite de l'industrie touristique québécoise (disponible en ligne)

Le Code de bonne conduite de l'industrie touristique s'inspire du Code mondial d'éthique du tourisme*.

L'industrie touristique, par l'intermédiaire de ses organisations et de ses entreprises, s'engage à :

1. respecter et faire respecter par leur personnel respectif, les lois, les règlements, les codes de bonne conduite, les normes sur la qualité et toute autre référence applicable propre à leur secteur d'activités touristique;
2. transmettre des renseignements clairs, précis, complets et véridiques à leurs clientèles, comme à leur personnel, et ce, dans tout type de communication promotionnelle et interne;
3. connaître ses clientèles cibles respectives afin d'adapter leurs prestations de services;
4. viser de hauts niveaux de qualité humaine, notamment l'empathie, la courtoisie, l'honnêteté, la diligence, afin de mériter en tout temps le respect de leurs clientèles et de leur personnel;
5. démontrer souci et considération envers les clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers;
6. assurer en tout temps la sécurité de leurs clientèles, de leur personnel et de leurs biens;
7. maintenir, pour ses clientèles respectives, des équipements propres, appropriés, en nombre suffisant, en parfaite condition d'utilisation et répondant aux normes de sécurité en vigueur;
8. encourager la conservation des ressources naturelles et mettre en place des pratiques responsables concernant le patrimoine naturel, culturel et humain;
9. respecter et protéger la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée de leurs clientèles;
10. favoriser et faciliter toutes les occasions d'améliorer la compétence professionnelle dans leurs organisations.

* *Code mondial d'éthique du tourisme*, Organisation mondiale du tourisme (OMT), Assemblée générale, Santiago (Chili), octobre 1999, 17 pages.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

ANNEXE 2

Extraits du [Code de déontologie muséale de la SMQ](#) (disponible en ligne)

RESPONSABILITÉS ENVERS LES PUBLICS

L'institution muséale :

- respecte sa mission fondamentale d'être au service de la société et de son développement.
- s'adresse sans discrimination à l'ensemble des publics en tenant compte de leurs caractéristiques.
- s'assure que les informations transmises au public sont exactes et qu'elles n'encouragent ni préjugé, ni stéréotype, ni discrimination.
- traite avec diligence toute plainte formulée à son égard.
- reconnaît le droit du public à l'information et rend disponibles ses collections, sa documentation, les résultats de ses recherches, sous réserve des restrictions liées à la confidentialité et à la sécurité.

RESPECT DES PUBLICS

L'individu :

- fait preuve de courtoisie envers les différents publics et les traite toujours avec civilité.
- respecte les différences culturelles et sociales des différents publics et adopte un comportement fondé sur ce respect.
- prend les mesures nécessaires pour ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique et psychologique des visiteurs.