

**À son entrée : informer et orienter le visiteur**

## **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.

### **Contenu d'un manuel de l'employé :**

#### ***1. Des informations sur le poste et ses attentes***

- Description du poste
- Horaires de travail
- Rémunération
- Tenue vestimentaire
- Avantages accordés au personnel

#### ***2. De l'information générale sur l'organisation***

- Présentation de la mission de l'organisation et de sa philosophie
- Organigramme
- Présentation des différents services et produits de l'organisation

#### ***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'organisation

#### ***4. Le code de déontologie professionnelle***

- Présentation du code de déontologie de l'organisation
- Présentation du Code de bonne conduite de l'industrie touristique (voir plus loin)

**5. Les lignes directrices sur le service aux visiteurs**

- Présentation des attentes de l'organisation 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'organisation
- Présentation de la procédure de traitement des plaintes

**6. La sécurité au travail**

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

**7. De l'information sur l'industrie touristique**

- Documents et informations sur 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 secteur des attractions et événements

***CODE DE BONNE CONDUITE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE***

*Le Code de bonne conduite de l'industrie touristique s'inspire du Code mondial d'éthique du tourisme\* reproduit dans la norme NQ 9700-010 et du document de réflexion Recherche et élaboration d'un code d'éthique générique pour l'industrie touristique du Québec\*\*.*

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

- a) respecter et faire respecter par leurs personnels respectifs les lois, les règlements, les codes de bonne conduite, les normes sur la qualité et toute autre référence applicable propre à leur secteur d'activité touristique;
- b) transmettre des renseignements clairs, précis, complets et véridiques à leurs clientèles, comme à leurs personnels, et ce, dans tout type de communication promotionnelle et interne;
- c) connaître leurs clientèles cibles respectives afin d'adapter leurs prestations de services;

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

---

- d) 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 leurs personnels;
- e) démontrer souci et considération envers les clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers;
- f) assurer en tout temps la sécurité de leurs clientèles et de leurs personnels et de leurs biens;
- g) maintenir pour leurs clientèles respectives des équipements propres, appropriés, en nombre suffisant, en parfaite condition d'utilisation et répondant aux normes de sécurité en vigueur;
- h) encourager la conservation des ressources naturelles et mettre en place des pratiques responsables concernant le patrimoine naturel, culturel et humain;
- i) respecter et protéger la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée de leurs clientèles;
- j) favoriser et faciliter toutes les occasions d'améliorer la compétence professionnelle dans leurs organisations.

\* ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (OMT), Assemblée générale. *Code mondial d'éthique du tourisme*, Santiago (Chili), octobre 1999, 17 p. (original français, A/13/26 Res.1 Proj. 1).

\*\* DELISLE, Marie-Andrée, et associés. *Recherche et élaboration d'un code d'éthique générique pour l'industrie touristique du Québec*, 16 septembre 1999, 52 p. (document de réflexion présenté à Tourisme Québec).