



REGLEMENT INTERNE

MANOR BULLE

Sommaire

(par ordre alphabétique)

1. **Absences**
2. **Achats du personnel / Courses urgentes**
3. **Aménagement du temps de travail**
4. **Attitude et comportement**
5. **Communications téléphoniques privées**
6. **Entrée du personnel**
7. **Horaires d'ouverture**
8. **Jours fériés**
9. **Matériel en prêt**
10. **Monnaie**
11. **Pauses café**
12. **Protection de la personnalité**
13. **Sécurité**
14. **Vestiaire**
15. **Visites / Représentants**
16. **Entrée en vigueur**

1. Absences

Pour les jours de congés spéciaux (naissance, deuil, déménagement ...) le formulaire de saisie de temps doit être rempli par le collaborateur et remis au supérieur (avec le document justificatif si applicable) pour signature et envoi au service center.

Toute absence imprévue (retard, maladie, accident ou autres motifs) est à signaler le jour même, si possible avant le début du travail, dès 07h30. En cas de prolongation, suite à la maladie ou à l'accident, faire parvenir un certificat médical dès le 4^{ème} jour. Selon les cas, un certificat peut être exigé dès le 1^{er} jour. Pour les absences de longues durées, donner régulièrement des nouvelles et faire suivre les certificats médicaux. En cas d'accident professionnel ou non professionnel, avec ou sans arrêt de travail, une déclaration doit obligatoirement être remplie. Adressez-vous au service center au 0800 140 996 dans les meilleurs délais.

2. Achats du personnel / Courses urgentes

Une consigne pour les achats est située au 3^{ème} étage (étagère du vestiaire). Les achats effectués dans le magasin et les paquets venant de l'extérieur doivent obligatoirement y être déposés. Des courses urgentes peuvent être autorisées par le supérieur. Le temps consacré aux achats, aux échanges ou aux retours, n'est pas considéré comme temps de travail et doit donc être timbré (départ-arrivée). Les échantillons, cadeaux, marchandises défectueuses offerts au personnel peuvent être autorisés uniquement sur présentation de ceux-ci au supérieur direct. Des contrôles d'achats peuvent être effectués en tout temps par la direction ou le supérieur direct.

3. Aménagement du temps de travail

Le timbrage d'entrée et sortie s'effectue en tenue de travail. Chaque collaborateur doit se trouver à son poste de travail à l'heure, soit cinq minutes avant l'heure fixée sur le plan de travail. Pour le personnel de caisse et du service clients, l'arrivée au poste de travail se fait quinze minutes avant l'heure fixée sur le plan de travail. Il est formellement interdit de quitter le magasin durant le temps de travail (par exemple, pour aller recharger le parcmètre), sans l'autorisation du supérieur direct.

Lors de la fermeture du magasin, chaque client se trouvant encore dans le rayon doit être servi correctement. Le bouclage des caisses intervient seulement après l'heure de fermeture du magasin.

Tout changement apporté au plan de travail par les collaborateurs, doit être annoncé à un responsable afin d'être validé par ce dernier.

Les vacances doivent être prises selon le règlement Manor et les consignes du magasin. Elles doivent être annoncées avant fin janvier afin d'être validées pour l'année en cours. Ce délai passé, toute demande de vacances doit être soumise à la Direction pour approbation.

4. Attitude et comportement

Nous attendons une attitude accueillante et courtoise vis-à-vis de notre clientèle. Chaque collaborateur est tenu de fournir des renseignements corrects et un service irréprochable à tous nos clients. Chaque collaborateur s'engage à suivre et à appliquer les standards d'accueil ainsi que les consignes relatives à la tenue vestimentaire. La consommation d'alcool ou de substances illégales est strictement interdite sur le lieu de travail. De tels faits peuvent entraîner le licenciement immédiat. La consommation de chewing-gum est interdite sur la surface de vente. Il est formellement interdit de fumer ou vapoter dans le magasin. À cet effet, un espace de pause extérieur se trouve sur la terrasse du 2^{ème} étage.

5. Communications téléphoniques privées

Tout appel téléphonique ou message privé se fait en dehors du temps de travail, sauf autorisation du supérieur direct. Les appels privés externes ne sont transmis qu'en cas de nécessité absolue, et le cas échéant, peuvent uniquement être reçus en dehors de la surface de vente.

L'utilisation du téléphone portable à des fins professionnelles est autorisée sur la place de travail, mais doit impérativement se faire en dehors de la surface de vente. Toute utilisation à des fins privées est strictement interdite durant le temps de travail. Des contrôles peuvent être effectués en tout temps.

6. Entrée du personnel

L'accès au lieu de travail et la sortie se font uniquement par l'entrée du personnel avec le badge d'accès fourni à cet effet.

7. Horaires d'ouverture

- lundi à jeudi: 09h00 – 19h00
- vendredi: 09h00 – 20h00
- samedi: 08h30 – 16h00

En cas de changement, les heures affichées pour la clientèle font foi (p.ex Horaires de fin d'année).

8. Jours fériés

- Nouvel An – 1^{er} janvier
- Vendredi Saint
- Ascension
- Fête Dieu
- Fête Nationale – 1^{er} août
- Assomption – 15 août
- Toussaint – 1^{er} novembre
- Immaculée Conception – 8 décembre
- Noël – 25 décembre

Jours fériés non compensés (comptabilisés comme congé hebdomadaire)

- Lundi de Pâques
- Lundi de Pentecôte

9. Matériel en prêt

Lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise, il doit restituer les objets suivants à l'administration:

- blouses ou vêtements de travail
- clé de vestiaire (valeur CHF 10.-)
- badge nominatif (valeur CHF 5.-)
- badge de timbrage
- badge d'accès

Un montant forfaitaire de CHF 40.- sera retenu sur le dernier salaire si tous les objets ne sont pas rendus au moment du départ et crédité sur le compte du collaborateur au plus tard le mois qui suit la restitution intégrale du matériel.

10. Monnaie

Pour la monnaie aux caisses, il faut de préférence l'effectuer le matin au service clients. Pour le service clients, le bureau de caisse est ouvert de 09h00 à 11h30.

11. Pauses café

Les pauses café, d'une durée maximum de 20 minutes, se prennent au réfectoire ou sur la terrasse extérieure, et doivent être timbrées. Toute personne se rendant au réfectoire pour une durée de plus de 3 min devra timbrer ce temps comme une pause café.

12. Protection de la personnalité

Manor protège la personnalité de ses collaboratrices et collaborateurs. Il nous appartient de faire respecter la dignité de chacun. En cas de harcèlement sexuel ou psychologique, vous pouvez vous adresser aux personnes suivantes :

- Membres de l'encadrement et de la Direction
- HR Expert
- Compliance Officer
- Movis
- Hotline Integrity24 – www.integrity24.com

13. Sécurité

Chaque collaborateur a sa part de responsabilité dans la sécurité des personnes et des marchandises du magasin. Chacun doit notamment connaître les instructions qui suivent:

En cas d'évacuation, les collaborateurs se rendront immédiatement à la **Chapelle des Capucins**.

Feu

Il est du devoir de chaque collaborateur de connaître l'attitude à observer en cas d'incendie et de se conformer strictement aux règles prescrites et en usage à Manor Bulle.

S'assurer en tout temps que les sorties de secours sont dégagées.

Comportement en cas de sinistre

- garder son calme, ne pas courir et ne pas paniquer
- ne jamais prononcer le mot feu
- aviser les pompiers par le bouton poussoir et le responsable par le téléphone interne 618
- connaître les sorties de secours

Comportement en cas d'évacuation

- demander aux clients de quitter le magasin par la sortie la plus proche
- dans la mesure du possible, contrôler que l'étage soit évacué
- deux personnes sont désignées pour se placer devant les entrées du magasin afin d'éviter que d'autres clients accèdent au magasin
- fermer le tiroir de la caisse et la mettre en pause
- interdiction de se rendre aux vestiaires
- interdiction d'utiliser les ascenseurs
- quitter le magasin par les issues de secours
- se rendre directement et rapidement au lieu de rassemblement

Vol

En cas de flagrant délit de vol par un client (client emportant de la marchandise sans régler la valeur, et que ceci soit prouvé de façon indiscutable, après le passage des caisses, en quittant un étage ou la sortie du magasin), veuillez intervenir discrètement (ne pas se précipiter sur le client, ne pas élever la voix, en aucun cas ne prononcer le mot "vol") et aviser immédiatement un responsable par l'intermédiaire d'un collègue.

En cas de geste d'indélicatesse de la part d'un collègue, avertir immédiatement un responsable ou la direction. La personne qui tait un tel geste se rend complice.

Objets trouvés

Tout objet trouvé (marchandise, porte-monnaie, carte de crédit etc.) doit être remis immédiatement au service clients. Ceci pour permettre d'identifier et de rechercher, au plus vite, la personne concernée.

Malaises et accidents

S'organiser à deux ; l'un s'occupe de la personne qui a un problème, l'autre avertit immédiatement un responsable. En cas d'accident survenant sur le lieu de travail ou aux alentours immédiats, avertir de suite le supérieur direct et la direction.

Pour les cas bénins, aussi bien pour le personnel que pour la clientèle, une pharmacie se trouve à proximité immédiate du magasin.

14. Vestiaire

Un vestiaire, muni d'une clé, est mis à la disposition de chaque collaborateur (si possible). Il est réservé exclusivement aux effets personnels ainsi qu'aux sacs à main qu'il est interdit d'emporter au rayon. La maison n'est pas responsable en cas de perte ou de vol. Le personnel reçoit une pochette pour ses effets personnels. Par mesure de sécurité, il est recommandé de ne pas porter sur soi des objets de valeur ou de l'argent.

15. Visites / Représentants

Les visites privées sont interdites pendant les heures de travail. Les représentants peuvent, si nécessaire, nous rendre visite mais impérativement le matin.

16. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} septembre 2022.
Il remplace et annule tous les règlements antérieurs.

Bulle, le 1^{er} septembre 2022