

**WOLF BIKE PARK**

Manuel de l'employé

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>1. De l'information sur le poste et les attentes qui y sont rattachées</b>	P.3
Patrouilleur	
Entraîneur	
Aménagiste	
<b>2. De l'information générale sur l'entreprise</b>	P.7
Mission de l'entreprise	
Organigramme	
Présentation sommaire des différents services et produits de l'entreprise	
<b>3. Les politiques et responsabilités</b>	P.8
Présentation des différents formulaires et outils utilisés pendant la saison	
Présentation des lois et normes auxquelles répond l'entreprise	
<b>4. Le code d'éthique professionnelle</b>	P.9
<b>5. Les lignes directrices du service à la clientèle</b>	P.9
Présentation de la procédure de travail relative aux relations avec les clients	
Présentation de la procédure de traitement des plaintes	
Présentation des risques inhérents	
Information à donner aux participants	
<b>6. La sécurité au travail</b>	P.10
Présentations des plans d'urgence, des mesures et de la procédure d'urgence de l'entreprise	
Liste de numéros de téléphone où joindre des personnes-ressources en cas de problèmes	
Sécurité relative à la pratique de l'activité offerte et des services connexes	
<b>7. Présentation des services à proximité</b>	P.10
<b>8. Annexes</b>	P.11

## 1. De l'information sur le poste et les attentes qui y sont rattachées

### **PATROUILLEUR**

- La description du poste

Le Patrouilleur a les responsabilités suivantes :

- Ouverture du parc
- Accueil des participants et vérification des billets
- Service à la clientèle
- Avoir en tout temps la trousse de 1er soins et le sac de patrouilleur avec soi
- Porter assistance en cas de blessure
- Fermeture du parc
- Exécuter les tâches connexes d'entretiens des sentiers et d'accueil

- Descriptions des tâches connexes

#### Entretiens des sentiers

- Ramasser les branches
- Retrait des roches qui font surface avec l'érosion
- Remplir les trous
- Solidifier le bord des structures
- Nettoyer les drains
- Remplir ou il y a des pochettes d'eau pour favoriser le drainage
- Souffler les feuilles
- Entretien des outils
- Passer le weedeter dans le champs
- Passer le tracteur à gazon dans le stationnement et les sentiers d'accès dans le champ

#### Accueil

- Remplir la trousse de premiers soins
- Nettoyer les toilettes
- Vider les poubelles et le recyclage
- Suivi inventaire papier de toilette
- Nettoyer et ranger le poste d'accueil
- Suivi inventaire merch et bouffe

Quand doit-on exécuter les tâches connexes:

- Avant l'arrivée des clients et après leur départ
- Lors du chevauchement entre les chiffres de patrouille les jeudis et vendredis
- Lorsque le nombre de clients est nul ou faible (moins de 10 clients pour 1 patrouilleur)

- Les horaires de travail

- Le Patrouilleur est en fonction 1 heure avant et 1 heure après la plage horaire des clients
- Les jeudis et vendredis les chiffres de patrouilleur se chevauchent de 13h30 à 15h30 pour assurer un minimum d'entretien sur le parc.

- Le calendrier de formation
  - Une formation de patrouilleur de 8h est obligatoire à chaque printemps avant le début de la saison (rémunérée au salaire minimum)
- La rémunération est en fonction de l'ancienneté

Échelon	Ancienneté (h)	Salaire à l'heure
1	-	25\$
2	50h	27,50\$
3	200h	30\$
4	450h	32,50\$
5	800h	35\$

#### Formations externes considérés

- Premiers soins en milieu sauvage et éloigné 20h - 40h - 80h
  - Premier répondant
  - Patrouille canadienne de ski
  - Formation professionnel dans le domaine de la santé
- La tenue vestimentaire
    - Des pantalons longs sont suggérés afin de se protéger contre les écorchures et les tiques
  - Les avantages accordés au personnel
    - Utilisation du parc gratuitement lorsque ouvert et que l'employé n'est pas assigné
    - Rabais préférentiels avec certains partenaires du parc
  - Prendre connaissance des risques dans le document Wolf\_Plan\_gestion\_risques\_AEQ

## ENTRAÎNEUR

- La description du poste

L'entraîneur a les responsabilités suivantes :

- Ouverture du parc
- Accueil des participants et vérification des billets
- Service à la clientèle
- Assurer une progression sécuritaire
- Offrir des conseils pour lesquels il est qualifié
- Assurer que tous les participants portent un casque
- Porter assistance en cas de blessure
- Fermeture du parc

- Les horaires de travail

- L'entraîneur sera en fonction 1 heure avant et 1 heure après la plage horaire des clients

- Le calendrier de formation

- Une formation d'entraîneur de 8h est obligatoire à chaque printemps avant le début de la saison (rémunérée au salaire minimum)
- Une formation de patrouilleur de 8h est obligatoire à chaque printemps avant le début de la saison (rémunérée au salaire minimum)

- La rémunération est en fonction de l'ancienneté

Échelon	Ancienneté	Bloc de 3h	Bloc de 6h
1	-	150\$	250\$
2	10 coachings	175\$	290\$
3	25 coachings	200\$	330\$
4	50 coachings	240\$	400\$
5	100 coachings	300\$	500\$

Bloc de 3h = 1 coaching, Bloc de 6h = 2 coachings

Formations externes considérés

- PMBI 2 - 3
- Baccalauréat en enseignement
- Baccalauréat en éducation physique

- La tenue vestimentaire
  - Casque obligatoire
  - Gants, protection de coudes et genoux suggérés
  - Des pantalons longs sont suggérés afin de se protéger contre les écorchures et les tiques
  
- Les avantages accordés au personnel
  - Utilisation du parc gratuitement lorsque ouvert et que l'employé n'est pas assigné
  - Rabais préférentiels avec certains partenaires du parc
  
- Prendre connaissance des risques dans le document Wolf\_Plan\_gestion\_risques\_AEQ

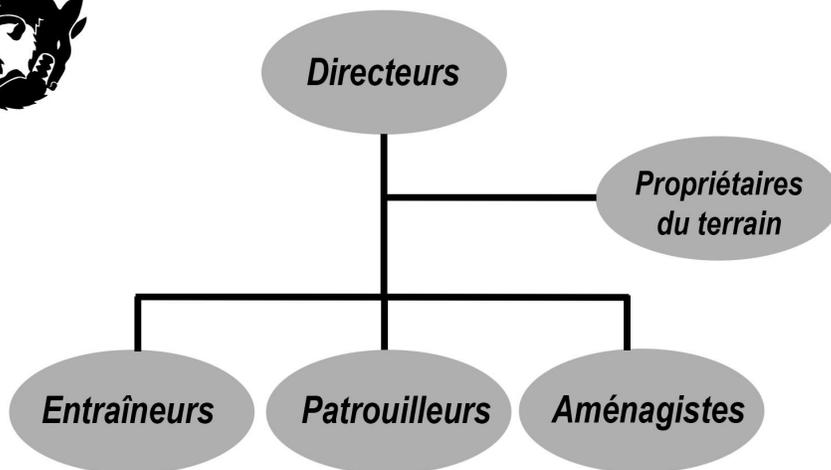
## **AMÉNAGISTE**

- La description du poste  
L'Aménagiste a les responsabilités suivantes :
  - Ramasser les branches
  - Remplir les trous
  - Solidifier le bord des structures
  - Nettoyer les drains
  - Remplir ou il y a des pochettes d'eau pour favoriser le drainage
  - Souffler les feuilles
  - Entretien des outils
  - Passer le weedeter dans le champs
  - Passer le tracteur à gazon dans le stationnement et les sentiers d'accès dans le champ
  - Superviser un groupe de bénévole lors des dig and ride
  
- Les horaires de travail
  - L'aménagiste sera en fonction selon l'horaire établi
  
- Le calendrier de formation
  - Les 8 premières heures de travail seront supervisées
  
- La rémunération
  - Entre 15 \$ et 30 \$ / heure selon expérience

- La tenue vestimentaire
  - Des pantalons longs sont suggérés afin de se protéger contre les écorchures et les tiques
  - Des bottes à caps d'acier sont suggérés selon les tâches à accomplir
  - Gants et lunettes de protections obligatoires en fonction des tâches à accomplir
  - Casques de construction obligatoire lorsque de la machinerie est en action à proximité.
- Les avantages accordés au personnel
  - Utilisation du parc gratuitement lorsque ouvert et que l'employé n'est pas assigné
  - Rabais préférentiels avec certains partenaires du parc
- Prendre connaissance des risques dans le document Wolf\_Plan\_gestion\_risques\_AEQ

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

- Présentation de la mission de l'entreprise et de sa philosophie
  - Le Wolf Bike Park propose des infrastructures de qualité axées sur la progression des apprentissages. Sécurité et plaisir sont les priorités.
  - Pour plus d'informations visiter : [wolfbikepark.com](http://wolfbikepark.com)
- Organigramme



- Présentation sommaire des différents services et produits de l'entreprise
  - Pour plus d'informations visiter : [wolfbikepark.com](http://wolfbikepark.com)

### **Sessions Libres**

Les utilisateurs viennent profiter du parc, 1 Patrouilleur pour 50 participants. Achat de billet en ligne obligatoire.

### **Coaching**

Les utilisateurs viennent pour un cours de vélo. 1 entraîneur pour 8 participants

### **Sessions Guidées**

Les utilisateurs découvrent le parc et ont un entraîneur de référence pour bien progresser et choisir les bons défis. 1 entraîneur pour 15 participants

### **Dig and Ride**

Les utilisateurs participent aux travaux légers et ensuite profitent du parc. 1 responsable pour 15 participants.

## **3. Les politiques et responsabilités**

- Présentation des différents formulaires et outils utilisés pendant la saison (selon le poste)
  - Procédure d'accueil des participants
  - Briefing de sécurité
  - Fiches pédagogiques
  - Rapport d'accident
  - Rapport d'incident
  - Protocole d'ouverture et de fermeture des sentiers
  - Protocole de fermeture d'urgence du site
  - Décharge de responsabilité : Acceptation des risques
  
- Présentation des lois et normes auxquelles répond l'entreprise
  - Manuel Gestion des risques AEQ
  - Vélo Québec - Véloparcs - Guide d'aménagement
  - Vélo Québec - Guide de classification des sentiers de vélo de montagne
  - Vélo Québec - Principes de signalisation vélo de montagne
  - Guide de référence PMBIA

#### **4. Le code d'éthique professionnelle**

- Présentation du code d'éthique de l'entreprise
  - Favoriser un climat qui facilite le respect de ses propres limites dans la pratique du vélo de montagne.
  - Respecter la nature et les installations.
  - Prioriser la sécurité en tout temps, autant dans la pratique des activités que dans le design des infrastructures.

#### **5. Les lignes directrices du service à la clientèle**

- Présentation de la procédure de travail relative aux relations avec les clients
  - Être cordial et poli, avoir en tête que le client est venu s'amuser / profiter de son temps libre
  - Ponctualité et présence d'esprit primordiales
  - Informer le client qu'il existe un ordre de progression des sentiers et orienter le client vers l'information
  
- Présentation de la procédure de traitement des plaintes
  - Prendre le temps d'écouter et de comprendre la plainte, dans une attitude d'ouverture
  - Inviter le client insatisfait à détailler sa mésaventure / insatisfaction via [wolfbikepark@gmail.com](mailto:wolfbikepark@gmail.com)
  
- Présentation des risques inhérents
  - À son arrivé le client doit signer la décharge de responsabilité
    - > Acceptation des Risques inhérents
  - Il s'agit d'un sport à risque, et chaque participant doit évaluer son propre niveau d'habileté et son état mental afin de faire des choix éclairés. Chaque client a la responsabilité de suivre l'ordre de progression et de se référer à l'équipe en cas de questionnement.
  
- Information à donner aux participants (Voir briefing de sécurité)
  - Les mesures de sécurité
  - L'arrêt d'urgence des activités
  - Les évacuations d'une personne
  - En cas de blessure, téléphoner au patrouilleur ou envoyer un autre participant chercher de l'aide.

## **6. La sécurité au travail**

- Présentations des plans d'urgence, des mesures et de la procédure d'urgence de l'entreprise
  - Voir le document : Wolf\_Planurgence\_AEQ
  
- Liste de numéros de téléphone où joindre des personnes-ressources en cas de problèmes
  1. Joignez l'un des deux directeurs
    - Simon Drouin
    - Alexandre Duquette-GiguèreNuméro de téléphone :
    - 819-919-4875
    - 819-620-8996
  
  2. Si non joignable, contactez l'un des deux propriétaires
    - Ève Milanovic
    - Alexandre BéchardNuméros de téléphone :
    - 450-775-1521
    - 819-674-0800
  
- Sécurité relative à la pratique de l'activité offerte et des services connexes
  - Voir le document : Wolf\_Plan\_gestion\_risques\_AEQ

## **7. Présentation des services à proximité**

- Dépanneur
- Bistro
- Quincaillerie
- Boulangerie
- Café Micro-Torréfacteur
- Camping
- Épicerie
- Montagne Owl's Head
- Hôpitaux les plus proches : Cowansville et Magog

## 8. Annexes

- Procédure d'accueil des participants
- Briefing de sécurité
- Fiches pédagogiques
- Rapport d'accident
- Rapport d'incident
- Protocole d'ouverture et de fermeture des sentiers
- Protocole de fermeture d'urgence du site
- Décharge de responsabilité : Acceptation des risques
- Wolf\_Plan\_gestion\_risques\_AEQ
- Wolf\_Planurgence\_AEQ
- Manuel Gestion des risques AEQ
- Vélo Québec - Véloparcs - Guide d'aménagement
- Vélo Québec - Guide de classification des sentiers de vélo de montagne
- Vélo Québec - Principes de signalisation vélo de montagne
- Guide de référence PMBIA