



**les
Sommets**

Saint-Sauveur • Gabriel • Olympia
Morin Heights • Edelweiss



MANUEL DES EMPLOYÉS

**Service accueil, animation et
événement**



HIVER 2023-2024

MOT DE BIENVENUE

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'équipe hivernale des Sommets. Un environnement de travail unique où avoir du plaisir est au centre de nos priorités. Votre rôle au sein du service d'animation, accueil et événementiel sera de propager le bonheur et de vous assurer que l'expérience client se déroule dans l'harmonie et le plaisir!

Notre mission est d'offrir une expérience récréative des plus excitantes à une clientèle desservie par des employés qui aiment travailler dans un environnement des plus stimulants. Nous aimerions vous transmettre nos valeurs et à vous aider à être passionné tout en vous dédiant avec énergie à surmonter patiemment les obstacles en faisant preuve de persévérance. Il sera important d'être déterminé à atteindre des objectifs précis, d'avoir un souci d'intégrité et d'équité et surtout un souci de traiter tous et chacun avec respect.

Pour ce faire, nous aimerions vous illustrer les 4 principes de base d'un Service à la clientèle de qualité, et ce, en ayant du plaisir tout au long de la saison hivernale 2023-2024 ;

- Être accueillant ;
- Être à l'écoute du client ;
- Rechercher une solution dans les situations plus difficiles face aux différents types de clients ;
- Avoir du plaisir et le sourire ;

Afin de vous aider à accomplir cette mission, voici quelques bonnes habitudes à adopter tout au long de l'hiver ;

- Accueillir chaleureusement chaque client en le saluant.
- Être capable de s'arrêter auprès des clients qui sembleront perdus ou qui auront besoin d'aide.
- Obtenir un bon contact visuel lors d'une conversation avec les clients
- Informez-vous de la journée que passent les clients à travers nos activités (recueillir leurs opinions).
 - Parlez des activités en cours et à venir, des différents sommets et des produits offerts à votre sommet (restaurant, boutique, atelier, etc.)
- Être proactif et faire les premiers pas vers la clientèle (éviter d'attendre que ce soit eux qui viennent à vous)
- Être dynamique, vivant et souriant en tout temps



L'image de l'employé

En raison de l'importance accrue que nous accordons à l'expérience de notre clientèle, un employé désagréable, incompréhensif, mal vêtu ou indifférent à ses devoirs est rapidement remarqué de tous les clients.

Il va sans dire que ce genre d'employé risque de détruire l'image que nous voulons conserver au sein de l'organisation et ainsi son comportement sera réprimander et susceptible de sanctions.

VOICI UN RAPPEL DE NOS NORMES DE SERVICES :

1. Notre source de travail provient du client.
2. Sa sécurité est primordiale (éviter qu'il ait un accident).
3. Il a droit à un service efficace (opération professionnelle).
4. Il a droit à un service juste (ne pas substituer son tour à celui d'un autre client).
5. Il doit être servi de manière agréable et courtoise (Sourire accueillant).
6. Il a droit à un service attentif (démontrer l'intérêt que vous lui portez).

Pour toutes questions auxquelles vous ne pouvez répondre, toujours référer le client au service à la clientèle, ou accompagnez-le pour vous aussi savoir la réponse.

Voici quelques rappels importants concernant votre image au travail. Le non-respect de ces aspects pourrait amener à des sanctions disciplinaires, soit les suivantes :

1. Avis verbal
2. Avis écrit
3. Suspension de la journée
4. Suspension 3 jours
5. Suspension 5 jours ou renvoi définitif

UNIFORME :

- Il faudra en tout temps porter votre cocarde avec votre nom (Name Tag). Ceci facilite le contact entre vous et le client, mais également entre le reste de l'équipe.
- Il faudra vêtir le manteau du service qui vous sera prêté en début de saison pour tous vos quarts de travail
- Votre uniforme se doit d'être propre puisque cela consiste en votre outil de travail. Vous êtes devant le public, il est primordial que les uniformes soient propres.
- N'oubliez pas que vous portez et présentez l'image des Sommets en ayant votre uniforme, le porter dans d'autres contextes peut rabaisser la compagnie.

TECHNOLOGIE : CELLULAIRE, ÉCOUTEUR, MONTRE INTELLIGENTE, ETC.

- Utiliser vos appareils électroniques uniquement dans les zones identifiées (salle de pause, etc.)
- N'utiliser en aucun cas votre appareil électronique devant la clientèle (à part s'il y a un enjeu de sécurité important).
-

ALCOOL ET DROGUES:

- Il est strictement interdit d'être sous l'effet de drogues ou d'alcool pendant les heures de travail sous peine de congédiement immédiat;



Règles d'or du service

QUALIFICATIONS DU SERVICE

- Excellente habileté de communication et de service à la clientèle
- Habileté à travailler en équipe
- Bonne compréhension des techniques du contact avec les gens
- Compréhension de la conception d'une animation et d'un événement
- Capacité de travailler dans des conditions climatiques difficiles
- Être en bonne condition physique

CONSIGNES GÉNÉRALES

1. Arrivez prêt à travailler 5 minutes avant le début de votre quart de travail. Une fois poinçonné, vous devez être prêt à travailler (remplissage de bouteille d'eau, collation, toilette, etc. doit se faire avant le début de votre quart de travail).
 - a. Le punch pour les quarts de travail se trouve proche des casiers dans le chalet principal, le code de la porte pour se rendre au punch est le 351
2. Porter en tout temps sa cocarde (Name tag).
3. Utiliser ses appareils électroniques uniquement dans les zones identifiées, à l'abri de la clientèle.
4. Saluer la clientèle en tout temps.
5. Il est strictement défendu de recevoir des amis lorsqu'on est en devoir.
6. Tout objet trouvé doit être rapporté au service à la clientèle.
7. Si vous recevez une plainte d'un client à propos d'un vol ou autre, l'accompagner au service à la clientèle.
8. Vérifier vos horaires chaque jour, celle-ci est sujet à changement selon la météo.
9. Le professionnalisme sera très surveillé. Il sera important de toujours garder un sourire et d'être très patient et courtois avec les clients.
10. L'uniforme complet est de rigueur. Nous tolérons seulement les vêtements du Sommet St-Sauveur qui vous seront fournis, c'est-à-dire, le manteau d'hiver du service.
11. Planifier les animations à l'avance et en discuter d'abord avec votre chef d'équipe.
12. Pour les animations, il faut tenir compte de son environnement, pour ne pas blesser personne et pour atteindre les objectifs de cette activité. Ne pas oublier que la plupart des gens sont en équipement de ski/Snow et que la mobilité est restreinte.
13. Si vous allez quelque part d'isolé, informez quelqu'un et amenez un radio. Si vous faites quelque chose qui demande un effort physique intense, demandez de l'aide.
14. Si jamais on vous menace verbalement ou physiquement, quittez immédiatement les lieux et cherchez de l'aide.



Différents rôles du service

Ces rôles sont primordiaux dans le bon fonctionnement des Sommets. Grâce à leur continuelle présence, ils sont en mesure d'améliorer la qualité, l'ambiance et l'expérience des clients.

ÉVÉNEMENTS Restez attentifs au calendrier d'événements. Chaque événement est unique avec des demandes distinctes. Les détails vous seront fournis une à deux semaines avant chaque événement par votre chef d'équipe. Le calendrier sera mis à votre disposition pour que vous puissiez le consulter. Nous vous demandons de le mémoriser, principalement les gros événements afin de pouvoir répondre aux questions des clients au besoin.

Animateurs

ANIMATEURS :

Ils assistent le chef d'équipe accueil, animations et événements ainsi que le coordonnateur événements dans l'organisation du matériel ainsi que dans l'animation sur le terrain lors des événements. Son rôle est de créer une ambiance festive lors des différentes activations afin de laisser une marque positive et distinctive à notre clientèle.

RESPONSABILITÉS DE L'ANIMATEUR

- Voit au bon déroulement des activités et des événements; stimule la participation aux activités proposées ; Prépare le terrain en prévision des divers événements. Collabore avec les différents services au niveau de la préparation physique des activités où auront lieu les événements et selon les demandes du superviseur ainsi que du coordonnateur événements ;
- S'assure de la disponibilité du matériel requis et de leur bon fonctionnement. Fait une demande à son supérieur lorsqu'un besoin en matériel est requis ;
- Voit à l'installation du matériel selon les demandes des fournisseurs ou promoteurs d'événements; assure la sécurité des déplacements de véhicules sur le site par des sous-traitants ;
- Animation de jeux fixes et amovibles pour les clients ;
- Coordonner et escorter la mascotte ;
- Apporte son aide dans les situations inattendues
- Aide et présente une attitude positive envers le client.
- Effectue toutes autres tâches connexes
- Montage et démontage des jeux et animations diverses
- Remettre les prix aux gagnants

Fournisseurs :

- Installer et ranger le matériel nécessaire (système de son, micro, MP3, stage, table, chaise, etc.) aux animations des sous-traitants
- Accueillir les fournisseurs
- S'assurer de la sécurité des déplacements de véhicules sur le site par les sous-traitants
- S'occuper des fournisseurs sur le terrain en faisant des suivis

Fin du quart :

- Ranger tout l'équipement qui a été utilisé au courant de la journée
- S'assurer de remettre l'équipement prêt à être utilisé.



Différents rôles du service

Mascottes

MASCOTTES :

Elles participent aux activités journalières de promotion et d'animation auprès de la clientèle vêtue du costume représentant la mascotte Pinso. Son rôle est de divertir les jeunes et moins jeunes et d'aider à renforcer l'image et l'identité visuelle de l'entreprise.

RESPONSABILITÉS DE LA MASCOTTE

- Prends connaissance des directives relatives au déroulement des activités de la journée ;
- Revêtir le costume représentant la mascotte de la station ;
- Circuler dans les différentes zones du sommet ;
- Comportements amusants ;
- Porte une attention particulière à l'animation des jeunes enfants ;
- Assume les fonctions d'animateur, au besoin ;
- Effectue toutes autres tâches connexes.

TÂCHES DE LA MASCOTTE

- Divertir les clients (jeunes enfants) avec le costume de Pinso (apparitions de 20 à 30 minutes suivies de pauses)
- Ne jamais parler aux clients, lorsque vous portez le costume.
- Se tenir à la hauteur des enfants (à genoux), lorsque vous êtes en présence de jeunes enfants.
- Donner un coup de main à l'équipe dans des situations inattendues



Différents rôles du service

Ambassadeurs

AMBASSADEURS :

Nos guides de montagnes, les fameux “?” de la station. Votre rôle est d’être autant les yeux des gestionnaires que d’être un support agréable à nos clients. Reconnue de tous, vous êtes responsable de vous assurer que les skieurs se dirigent vers les bonnes pistes de leur calibre et de répondre à toutes leurs questions. Vous connaissez les règlements de montagne sur le bout de vos mitaines et vous les partagez à la clientèle avec le plus grand sourire. L’ambassadeur est un rôle en montage, cependant, le bût officiel est d’être présent pour répondre à toutes les questions et d’assurer une qualité d’expérience client pour toutes la clientèle présente. Ce n’est pas que pour faire du ski, mais bien de représenter notre montagne et de sensibiliser les clients à la courtoisie des autres skieurs.

RESPONSABILITÉS DE L’AMBASSADEUR :

- Suivi hebdomadaire et mensuel avec le superviseur (bons coups et améliorations possibles)
- Prendre les informations de l’état des pistes avec son gestionnaire.
- Vérifier la météo de la journée.
- Répondre aux questions des clients au sujet de la montagne (qualité de piste, zone débutant, ouverte/fermée, etc.).
- Diriger les clients vers les meilleures pistes de leur capacité.

TÂCHE DE L’AMBASSADEUR :

- Prendre son dossard et cocarde (nametag).
- Installer le drapeau en haut de la sommet express (près de la carte).
- Dire bonjour au client et demander s’ils ont des questions.
- Être à l’affût des équipements de location qui se dirigerait vers des pistes plus difficiles.
- En cas de premier arrivé sur un accident, appel à la patrouille et faire la sécurité en haut de la victime en attendant la patrouille (AUCUN TRAITEMENT OU AIDE PHYSIQUE DE VOTRE PART).
- Assuré que les files d’attente des chaises avancent comme il faut (4 par 4 / 6 par 6).



Différents rôles du service

Accueil

ACCUEIL :

L'accueil à un rôle de première ligne pour l'accueil des clients. Sa bonne humeur et son sourire sont donc essentiels au bon déroulement de l'expérience client. Son rôle consiste à créer une efficacité entre l'arrivée des clients et les différents besoins de ce dernier. En plus d'être le premier visage de la station, la personne présente à l'accueil est aussi la référence des clients en termes de questionnement. Il est donc primordial de bien connaître l'offre de service du sommet afin de bien référer la clientèle vers l'endroit approprié pour son besoin.

TÂCHES DE L'ACCUEIL :

- Effectuer le Maze d'accueil pour la billetterie
- S'assurer du bon fonctionnement des bornes GoPass (informer son chef d'équipe ou superviseur si problème)
- S'assurer du bon emplacement des racks à skis
- Pelleter les endroits nécessaires au bon fonctionnement de l'accueil client
- Saluer la clientèle
- Orienter et répondre aux questions de la clientèle
- S'assurer de faire respecter les règles en place concernant le débarcadère et les interdictions de stationner
- Prendre connaissances de votre milieu de travail (pistes ouvertes, remontées ouvertes, etc.)

RAPPEL POUR LE POSTE ACCUEIL :

- L'accueil des membres et clients est la base de votre mandat, il est primordial de sourire et saluer chaque personne
- Le prix des casiers journalier est de 8\$ par jour. Une fois acheté, le client recevra un code secret et il pourra ouvrir son casier de la manière suivante : écrire son code secret et appuyer sur open après.
 - Ce dernier peut acheter son casier de deux façons :
 - En ligne (il recevra un code QR à scanner sur place)
 - Sur place par Paypass uniquement (crédit ou débit)
 - S'il y a un bug avec les casiers, un client oublie son code ou son # casier, il faut cliquer 4 fois en haut à gauche de l'écran et entrer dans le système pour trouver l'information manuellement. Le code est : ID 08 suivi de 89929500
- La personne qui débute le matin doit placer le maze de la billetterie
- La personne qui termine le soir doit ranger le maze de la billetterie
- Il est important de pelleter quotidiennement près de l'arche de la billetterie et aux bornes GoPass (Cabana, bornes, etc.)



Différents rôles du service

Accueil

RAPPEL POUR LE POSTE ACCUEIL (SUITE) :

- Validité des billets des différents Sommets :
 - Les billets SSS peuvent skier à Avila
 - Les billets Avila ne peuvent pas skier à SSS
 - Pour connaître l'ensemble des validités de billets et d'abonnements voir annexe 1
 - Pour connaître les différents types de billets et d'abonnements, voir annexe 2
- Billetterie extérieure
 - N'est pas toujours ouverte (celle intérieure oui)
 - Guichet 1 : billet Maneige (aussi appeler Passe-partout) = billet inter station ou ASSQ ou Passe provinciale (voir lexique)
 - Guichet 2-3 : achat de billets
- Borne GoPass : elles servent à un client qui a acheté son billet en ligne de récupérer ce dernier en évitant la file de la billetterie. En achetant en ligne, le client fait une économie monétaire (moins cher en ligne que sur place). Également, une fois que le client récupère son billet à nos bornes, il peut réutiliser ce dernier infiniment et le recharger en ligne les prochaines fois (autre économie monétaire). Les avantages des billets en ligne et de la borne sont donc multiples ; économie de temps et de file, économie de sous et écologique!
 - Comment remplir la machine :
 - Aller chercher les clés au service client. Nous avons uniquement une paire de clés, il faut toujours les remettre à leur place
 - Débarrer les machines à l'aide des clés
 - Changer la cheminé vide pour une cheminé pleine (se trouve à la même place que les clés)
 - Si un bug se produit avec la borne voici ce qu'il faut faire
 - Appuyer 4 fois en bas en droite
 - Rentrer le code AX0000
 - Choisir l'option adaptée
 - Print Ticket : si un problème avec une impression
 - Reset error : si l'erreur persiste
 - Reboot : si l'erreur persiste malgré l'étape précédente.
- Procédure pour la location d'équipement ****Mentionner aux clients d'avoir leurs pantalons de neige sur eux, car la location les aide à mettre leurs bottes**
 - 1. S'enregistrer au kiosque (grosse tablette au service client)
 - 2. Aller au boot fitting pour se procurer les bottes
 - 3. Payer bottes et locations
 - 4. Aller chercher ses skis à la boîte à skis (à l'extérieur) = voir annexe 3 pour comprendre où est la boîte à skis



Horaire - Application Evolia

PROCÉDURES POUR LES EMPLOYÉS (HORAIRE)

Votre horaire sera affiché chaque semaine sur l'application Evolia. Lorsque publié, vous recevrez une notification ainsi qu'un courriel vous mentionnant l'ajout ou la modification d'un quart de travail.

L'application Evolia sera l'élément central de vos horaires, c'est ici que vous devrez entrer vos disponibilités, vos demandes de congés, etc. L'application est aussi munie d'un chat pour faciliter les échanges entre les différents membres de l'équipe et vos supérieurs.



Les Sommets
☰ 1 ⚙️

Aujourd'hui

8:30 - 17:00 🗓️
Gabrielle Delorme
 SSS - VA Équipe Animation
 Chef d'équipe animation - Sommet Saint-Sauveur

Demain

10:00 - 17:00 🗓️
Gabrielle Delorme
 SSS - VA Équipe Animation
 Chef d'équipe animation - Sommet Saint-Sauveur

[Voir mon horaire complet](#)
 28.75h cette semaine / 14.25h sem. prochaine

90 jours ▼

🗓️ 0	👤 0
Quarts ouverts	Demandes
👉 0	📅 40h semaine
Demandes de congé	Disponibilités
👤? 0	📢 0
Remplacements	Annonces

TABLEAU DE BORD

Permet de voir :

- votre horaire complet
- Vos quarts de travail
- Les quarts ouverts (quarts que vous pouvez accepter et qui sont disponibles)
- Vos demandes
- Demandes de congés (état des demandes)
- Quart de remplacement ouvert
- Annonces

Votre horaire et l'affichage de l'horaire des autres membres de votre équipe

Horaire
☰ 1 ⚙️

[< AUJOURD'HUI](#) novembre 2023

dim.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.
12	13	14	15	16	17	18

lun. 13 nov. 2023

Mes quarts

GD

10:00 - 17:00 🗓️
Gabrielle Delorme
 SSS - VA Équipe Animation
 Chef d'équipe animation - Sommet Saint-Sauv

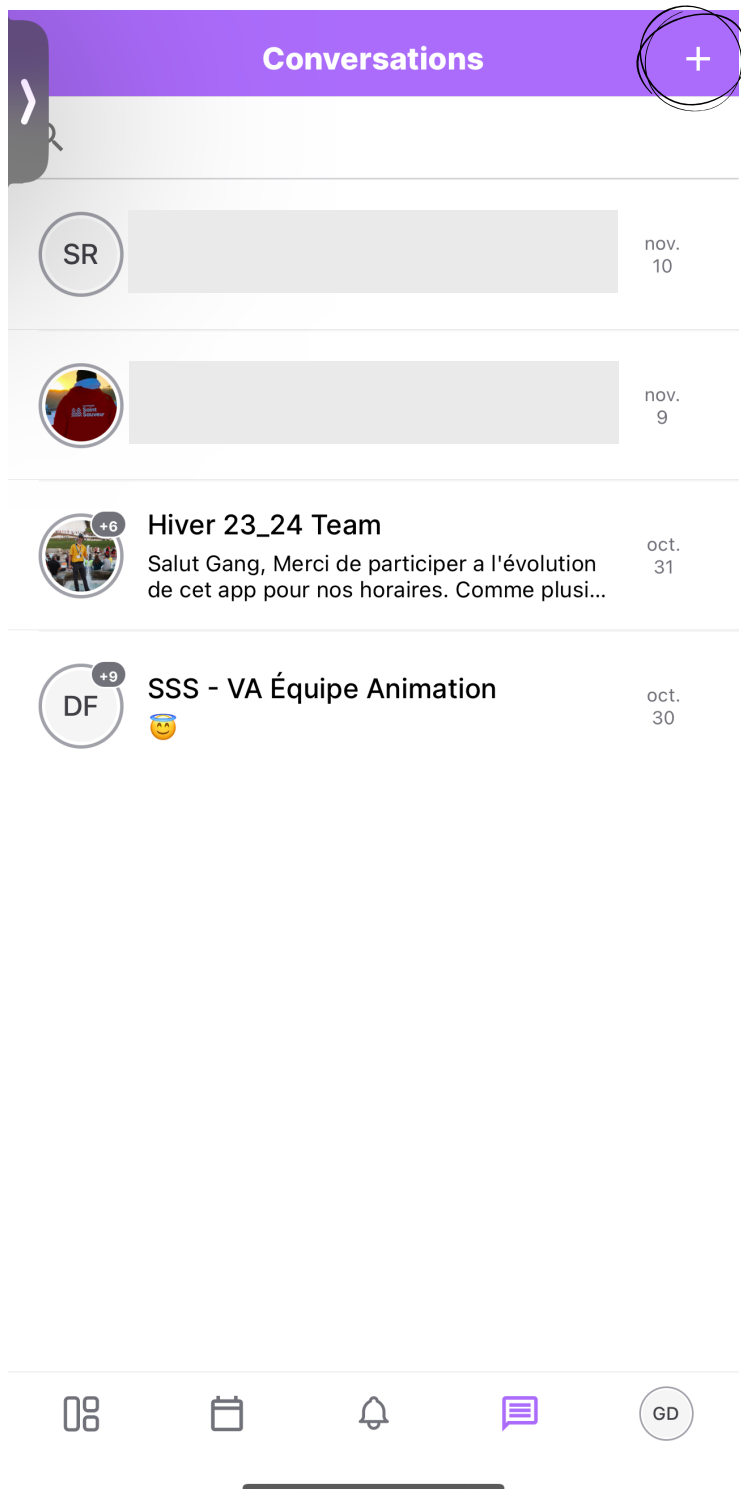
Collègues

8:45 - 18:00
Jérôme Dumulon Gagné
 SSS - VA Équipe Animation
 Chef d'équipe animation - Sommet Saint-Sauv

9:00 - 13:00

Horaire - Application Evolia

Outil Conversation



L'outil "conversation" pourrait être utilisé pour vous faire parvenir des messages d'intérêt général, des plans de journées, etc.

Cela pourra aussi être utilisé pour communiquer entre vous en lien avec des quarts de travail, des remplacements, etc.

Pour créer une conversation, vous pouvez simplement cliquer sur le "+" en haut à droite.

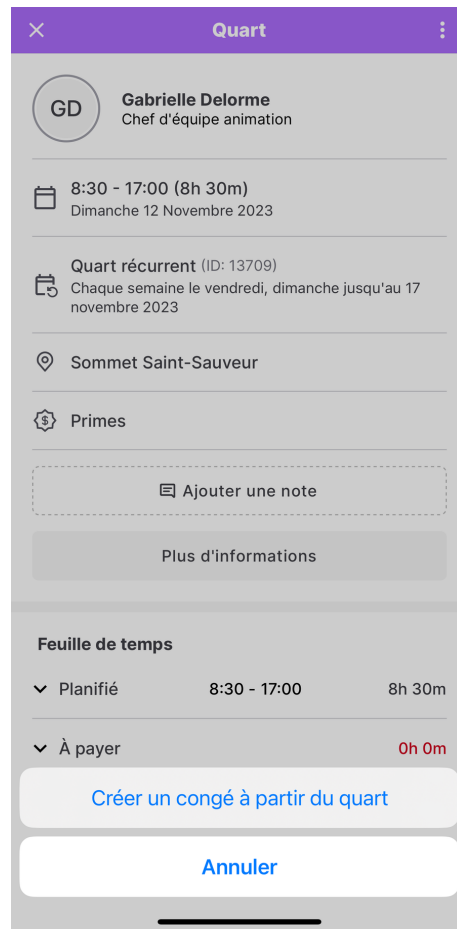
Horaire - Application Evolia

Demande de remplacement (quart à l'horaire)

1. CRÉER UN CONGÉ À PARTIR DU QUART

Lorsqu'un quart de travail vous est attribué, vous pouvez cliquer sur ce quart, cliquer sur les trois petits points en haut à gauche et "Créer un congé à partir de ce quart".

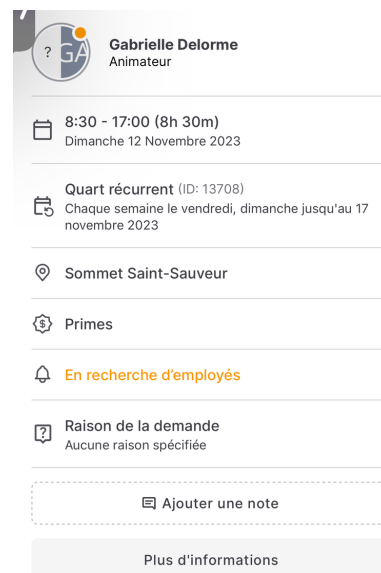
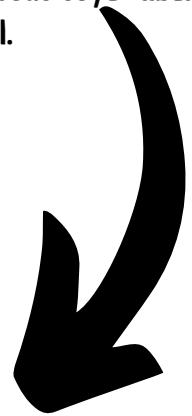
Il est important de comprendre que dans ce cas, le terme congé, signifie demande de remplacement avec un quart à l'horaire. Ceci est bien différent d'une demande de congé en bon uniforme (voir page suivante).



2. CRÉER UN CONGÉ À PARTIR DU QUART

Une fois la demande effectuée, votre superviseur approuvera le "congé" conditionnellement au fait de trouver un remplacement pour votre quart de travail.

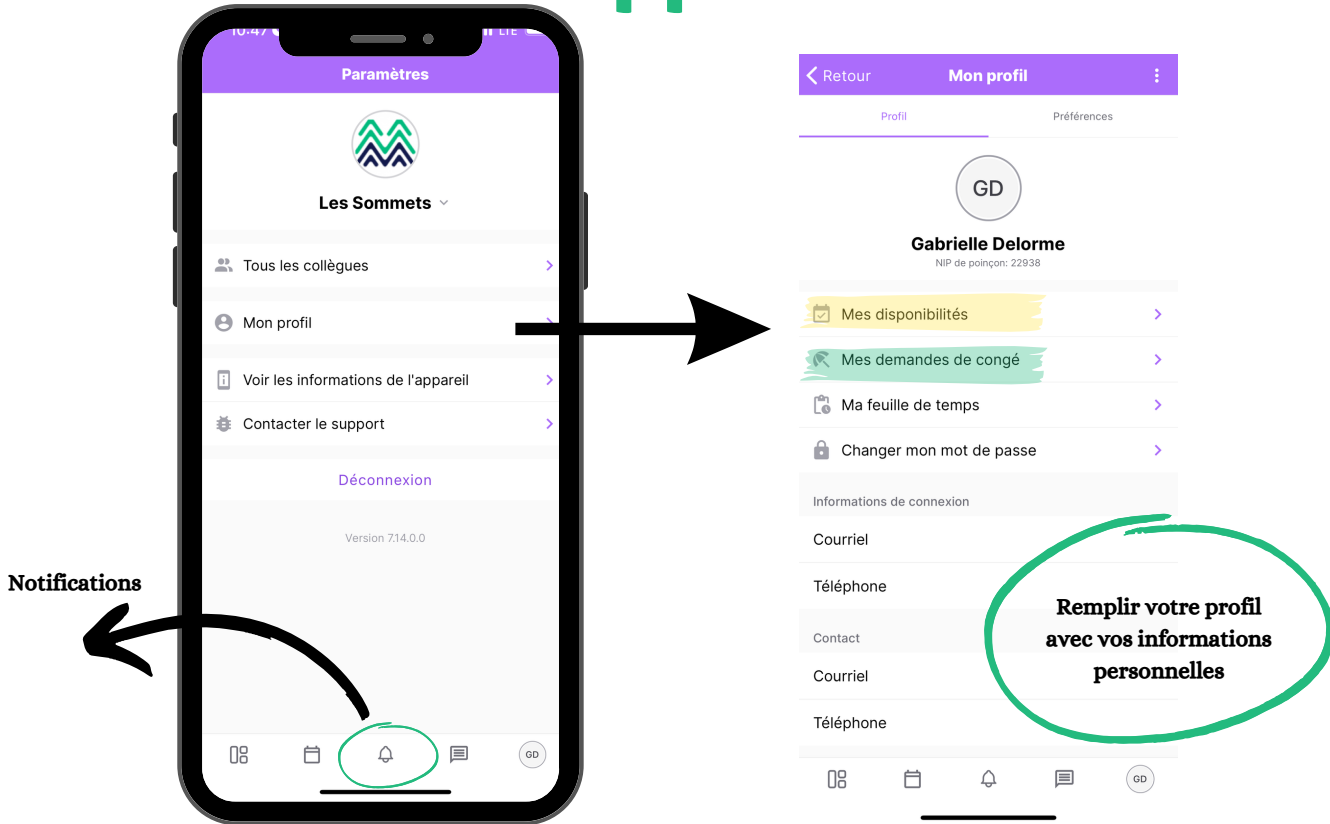
Malgré la notification de demande de congé accepté, il faudra que l'étape ci-dessus soit complétée pour que vous soyez libéré de votre quart de travail.



3. CRÉER UN CONGÉ À PARTIR DU QUART

Une demande de remplacement sera donc envoyée à tous les autres membres de votre équipe. Votre quart de travail deviendra alors avec un "?" et l'indication "En recherches d'employés" sera affiché à votre horaire. Tant et aussi longtemps qu'aucun employé a accepté le remplacement, ce quart de travail vous appartient toujours et c'est votre responsabilité de vous présenter à ce quart. C'est uniquement si un employé accepte le quart que vous êtes libéré de ce dernier.

Horaire - Application Evolia



Mes disponibilités

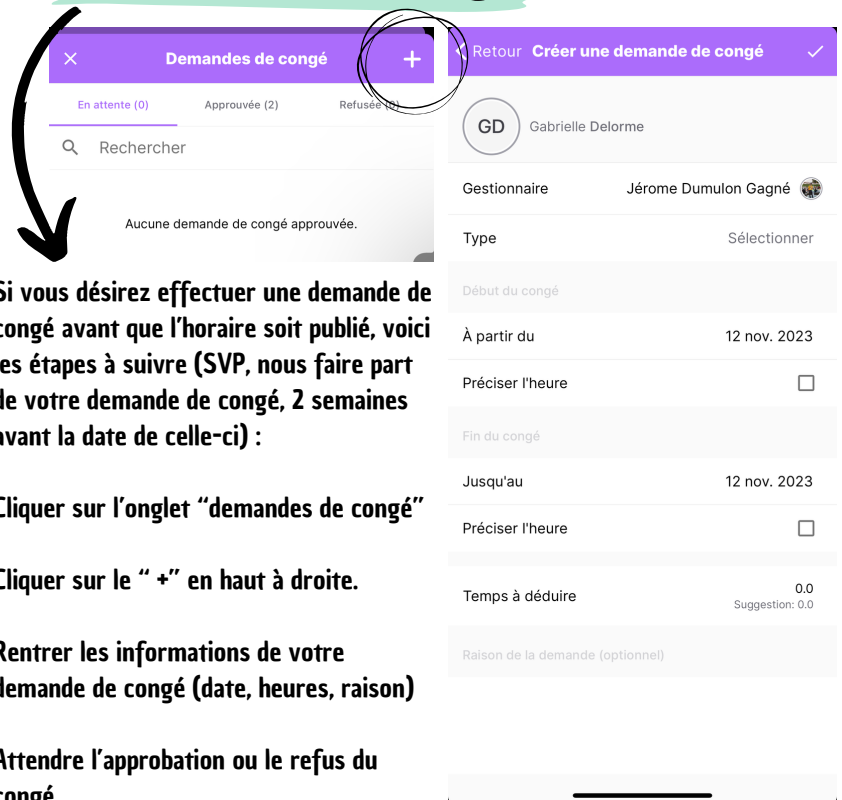


C'est dans l'onglet de disponibilités que vous pourrez indiquer votre disponibilité.

Également, dans les trois petits points en haut à gauche, vous pourrez choisir 3 options :

- 1- Modifier les disponibilités
- 2- Ajouter une disponibilité unique (exemple : être disponible un samedi, alors que d'habitude ce n'est pas une disponibilité)
- 3- Ajouter une indisponibilité unique (exemple : indisponibilité unique le X novembre de 8h à 10h, alors qu'habituellement vos disponibilités sont de 8h à 16h.

Demandes de congés



Si vous désirez effectuer une demande de congé avant que l'horaire soit publié, voici les étapes à suivre (SVP, nous faire part de votre demande de congé, 2 semaines avant la date de celle-ci) :

Cliquer sur l'onglet "demandes de congé"

Cliquer sur le "+" en haut à droite.

Rentrer les informations de votre demande de congé (date, heures, raison)

Attendre l'approbation ou le refus du congé.

En général, nous ferons notre maximum pour vous octroyer votre congé.

Modalité horaire

HORODATEUR

- Il est essentiel de poinçonner votre carte en arrivant au travail et au moment de quitter. Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre carte a été correctement passée dans l'horodateur.
- On vous demande de passer votre carte uniquement 5 minutes ou moins avant le début de votre quart de travail. Par exemple, si vous commencez à 8h00, vous pouvez poinçonner à partir de 7h55. Il est important de comprendre que si vous poinçonnez avant, nous sommes alors obligés de rentrer dans le système et de faire des corrections manuelles. Le but premier de ce nouvel horodateur est d'éliminer les corrections manuelles et par le fait même d'éliminer les risques d'erreurs sur vos paies.

Dans le cas où l'on vous demande de commencer plus tôt ou si vous avez oublié votre carte, il est de votre responsabilité d'informer votre supérieur immédiat le plus rapidement possible afin de remplir le formulaire de modification à cet effet.

JOURNÉE DE PAYE

Vous recevrez votre paye directement dans votre compte bancaire grâce au service de dépôt direct. Pour ce faire, en début de saison vous devez fournir un spécimen de chèque à votre superviseur immédiat. Veuillez noter que les payes sont émises à chaque 2 semaines.

CHANGEMENT DE QUART DE TRAVAIL

Toutes absences doivent être autorisées d'avance. Il est votre responsabilité de trouver un collègue pour vous remplacer durant votre absence. Vous pouvez changer une journée de travail avec un autre employé du même service et durant la même semaine avec autorisation. Pour ce faire, utiliser l'application Evolia.

Dans le cas d'une impossibilité hors de votre contrôle et non prévisible de se présenter à votre quart de travail, veuillez aviser votre supérieur le plus rapidement possible afin de permettre à l'équipe de trouver une alternative.

ABSENTÉISME

Le fait de s'absenter de son quart de travail sans préavis et nouvelle est un comportement prohibé dans notre service. En ce sens, un employé qui ne se présenterait pas à 3 quarts de travail consécutif sans avoir communiqué avec nous (no show, no call) se voit dans une situation où ce dernier perdra son ancienneté et son emploi.

REPAS

Lors d'un quart de travail supérieur à 5h consécutif, vous avez 30 minutes, non rémunérées, d'allouées pour votre repas. Il est interdit de quitter le site pour aller manger à l'extérieur. Si votre quart de travail est supérieur à 8h, en plus de votre 30 minutes non rémunéré, vous avez droit à 2 pauses de 15 minutes rémunérées.

Communication radio

Les communications radio entre les employés doivent se faire sur le canal utilisé par ceux-ci selon le service et via le radio du service à la clientèle.

FRÉQUENCE DE TRAVAIL:

Filtration : fréquence : Neige/filtration

Opérations: fréquence : Opération

Exploitation (menuiserie, électricien) : Opération

Premiers soins: fréquence : Opération

Préposés: fréquence : Préposés

Événements: fréquence : Accueil

Viking: fréquence : Divers 2

CODE - RADIO:

Code 10 : Blessé – décrire la position

Code Rouge : Blessé – Urgence

Code 20 : Ta position : “ C’est quoi ton 20 “ = C’est quoi ta localisation

Code 10-4 : Bien reçu

Code 21 : Position...besoin d'aide – URGENT (Tout le monde doit se rendre sur place pour assistance)

Code 55 : Position ...FEU (Tout le monde doit se rendre sur place pour assistance)

Lorsque vous voulez parler à quelqu'un sur la bande : “ Attention _____”
et ce dernier vous répondra “À l'écoute”

Strict minimum - clair et concis - sans sacre ou autre obscénité.

Ne JAMAIS mentionner sur les ondes les mots: ambulance et blessé.

Horaire d'opération

Disponible sur le site internet les Sommets

HORAIRE DE SKI - PRÉ-SAISON ET FÊTES

Du 23 au 30 novembre 9h à 22h

Du 1er au 15 décembre 9h à 22h

Du 16 au 22 décembre 8h30 à 22h

23 décembre 8h30 à 22h

Les 24 et 25 décembre 8h30 à 16h

Du 26 au 30 décembre 8h30 à 22h

31 décembre 8h30 à 21h

Du 1er au 7 janvier 8h30 à 22h

HORAIRE DE SKI - RÉGULIER JUSQU'AU 24 MARS 2024

Lundi 8h30 à 22h

Mardi 8h30 à 22h

Mercredi 8h30 à 22h

Jeudi 8h30 à 22h

Vendredi 8h30 à 22h

Samedi 8h30 à 22h

Dimanche 8h30 à 22h

HORAIRE DE SKI DE PRINTEMPS JUSQU'AU 20 MAI 2024

Du 25 au 29 mars 8h30 à 17h

Les 30 et 31 mars 8h30 à 22h

Du 1er au 7 avril 8h30 à 17h

Du 8 au 21 avril 9h à 17h

Du 26 au 28 avril 9h à 17h

Du 3 au 5 mai 9h à 17h

Du 10 au 12 mai 9h à 17h

17 mai 9h à 17h

18 mai 9h à 22h

Les 19 et 20 mai 9h à 17h

Santé et sécurité au travail

Nous avons au sein des Sommets un conseiller en santé et sécurité. Son rôle est de veiller sur les normes de la sécurité et aider/conseiller les superviseurs pour la mise en place des normes de sécurité, adaptées aux besoins du site et ses employés, ainsi de suivre les solutions apportées aux problèmes existants. Ceci dans le souci d'éviter tout incident et/ou accident. Pour vous informer sur l'ensemble des normes de santé et sécurité, vous référer au document présent sur votre Monmss.

Risques	Reliés à/au (x)
De chute	<ul style="list-style-type: none"> - Lors d'activité sur le terrain - Dans les marches - L'utilisation des véhicules
De troubles musculo-squelettiques	Soulèvement et au transport de charges lourdes
De surdité	Musique très forte
D'être frappé	<ul style="list-style-type: none"> - Déplacement des véhicules. - La présence d'autres personnes
D'angelures	<ul style="list-style-type: none"> - Exposition prolongée au froid - Habillement inadéquat (bottes d'hiver, tuques, gants, pantalon de neige, manteau d'hiver, etc.)

- 1- Aviser immédiatement son supérieur immédiat;
- 2- Selon la gravité de la blessure, l'employé devra se rendre soit au local de la Patrouille / Clinique soit chez le médecin de son choix afin d'y recevoir les soins nécessaires. L'employé devra se procurer une attestation médicale si son absence se prolonge au-delà de la journée de l' v nement;
- 3- Par la suite, il devra se présenter d'abord au service des ressources humaines pour remettre son attestation médicale et compléter l'avis de l'employeur et la réclamation du travailleur. Par la suite, il sera tenu de collaborer à compléter un rapport d'enquête d'accident qui contiendra toutes les informations et tous les détails pertinents en vue d'établir s'il y a bien eu accident du travail et aux fins d'apporter tous les correctifs nécessaires afin d'éliminer à la source les agents ayant favorisé un tel  v nement. Une copie de ce rapport sera transmise au service des ressources humaines;
- 4- Dans tous les cas d'accident du travail, le service des ressources humaines et le supérieur immédiat de l'employé accident  consid reront l'assignation temporaire de l'employé à un autre travail en attendant que celui-ci redevienne capable d'exercer son emploi. Le formulaire demande d'assignation temporaire d'un travail sera remis à l'employé pour être soumis au médecin traitant;
- 5- L'employeur pourra exiger de l'employé victime d'un accident du travail qu'il se soumette à un examen d'un professionnel de la santé qu'il lui désignera.

Rappel : comment bien pelleter

EN 5 MINUTES

Tempête de neige



Pour consulter toutes nos archives

jdem.com/en5minutes

Pelleter sans se blesser

Les premières bordées de neige s'accompagnent toujours d'une corvée souvent indésirable : le pelletage. Déneiger, souvent dans la précipitation, est un exercice exigeant qui peut constituer un risque chez certaines personnes, notamment celles atteintes de maladies du cœur. Avant de prendre la pelle, quelques règles s'imposent pour se ménager et ainsi éviter les blessures.

Habillez-vous bien

Habillez-vous de plusieurs couches afin de pouvoir en enlever quelques-unes, au besoin.

Faites attention à votre position

Piez les genoux (gardez le dos droit) et resserrez les muscles de votre estomac lorsque vous soulevez la neige.

Choisissez la bonne pelle

Légère dont le manche est courbé et arrive à la hauteur du thorax.

Méfiez-vous du sol

Faites attention à la glace et aux surfaces irrégulières sous la neige ou sur le sol sur lesquelles vous pourriez glisser et tomber.

Ne retenez pas votre souffle

Inspirez lorsque vous soulevez la neige et expirez lorsque vous la projetez.

Évitez les stimulants

La caféine et la nicotine exercent un stress supplémentaire sur votre cœur et augmentent votre rythme cardiaque.

Pelletez de petites quantités

À 15 pelletées par minute (rythme élevé) le poids total (pelle + pelletée) ne devrait pas excéder 5 à 7 kg.

1

Gardez les pieds écartés. Le pied en avant doit être près de la pelle.



2

Transférer le poids du corps sur le pied qui est en avant. **Pousser la pelle avec la jambe.**



3

Transférer le poids du corps sur le pied qui est derrière. Garder la charge près du corps.



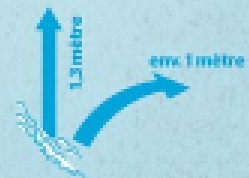
4

Tourner les pieds dans le sens de la projection.



5

La hauteur de projection ne devrait pas excéder 1,3 mètre et la distance de projection légèrement supérieure à 1 mètre.



1. Gardez les pieds écartés afin de favoriser un transfert de poids plutôt qu'un mouvement des épaules et du dos.
2. Placez les mains à la largeur de vos épaules.
3. Forcez davantage en pliant les genoux et en utilisant les muscles de vos cuisses plutôt que de ceux de votre dos.
4. Évitez les mouvements de rotation et de torsion du tronc. Diriger vos pieds et le reste du corps dans la direction dans laquelle vous désirez envoyer la neige.
5. Éviter de lancer la neige à une hauteur supérieure à 4 pieds (1,3 mètre)

Rappel : comment soulever charge



- **Soyez stable sur vos jambes**
Avant de soulever une charge lourde, prenez correctement vos appuis et recherchez l'équilibre. Écartez les jambes!
- **Mettez vous face à la charge**
Mettez-vous toujours en face de la charge à soulever afin d'éviter les torsions de la colonne.
- **Fléchissez les genoux**
Soulevez la charge avec les genoux en pliant les jambes afin de garder la colonne vertébrale droite.
- **Saisissez fermement la charge**
Assurez une bonne prise de l'objet pour bien répartir le poids.
- **Soulevez avec le dos droit**
Quand vous soulevez la charge avec le dos droit, les disques intervertébraux sont sollicités uniformément.
- **Rapprochez au maximum la charge du corps**
Plus vous portez la charge près du corps, moins votre colonne vertébrale est sollicitée.



Référence téléphoniques importantes

Personne	Titre	Courriel	Téléphone
Jérôme Dumulon Gagné	Superviseur accueil, animations et événements	jdgagne@sommets.com	#3214
Gabrielle Delorme	Chef d'équipe accueil, animations et événements	animations@sommets.com	#3219
Mathieu Brosseau	Directeur Expérience clients	mbrosseau@sommets.com	#3286

Annexe 1

Valide au Sommet Saint-Sauveur, Sommet Morin Heights, Sommet Olympia, Sommet Gabriel, Sommet Edelweiss et versant Avila.

ABONNEMENTS LES SOMMETS ILLIMITÉS

5 ET -, 5-25, 26-36, 37-54 ANS, 55-69 ANS, 70 ET +

- Accès en tout temps toute la saison selon l'horaire des stations.
- Accès en tout temps toute la saison aux Glissades sur tube du Sommet Saint-Sauveur situées au versant Avila et du Sommet Edelweiss situées en Outaouais, selon l'horaire des 2 parcs de glissades sur tube.

[Vous devez récupérer un billet à la billetterie des glissades lorsque vous désirez y glisser.](#)

PASSE SOIRÉE

- Accès 7 soirs sur 7 à partir de 17 h, selon l'horaire du ski de soirée.

PASSE PARFAITE

- Accès en tout temps jour et soir jusqu'au lundi 25 décembre 2023.
- Accès à partir de 15 h du mardi 26 décembre 2023 au mercredi 3 janvier 2024.
- Accès jour et soir du lundi au vendredi et à partir de 15 h samedi et dimanche du jeudi 4 janvier au dimanche 3 mars 2024.
- Accès à partir de 15 h du lundi 4 mars au vendredi 8 mars 2024.
- Accès jour et soir du lundi au vendredi et à partir de 15 h samedi et dimanche du samedi 9 mars au dimanche 17 mars 2024.
- Accès en tout temps jour et soir à partir du lundi 18 mars 2024, selon l'horaire de la station.

PASSE ÉCOLE ET PASSE PARENT

(13 samedis ou 13 dimanches)

- Si votre enfant est enregistré dans un programme le samedi : Accès tous les samedis entre le 6 janvier et le 30 mars 2024.
- Si votre enfant est enregistré dans un programme le dimanche : Accès tous les dimanches entre le 7 janvier et le 31 mars 2024.

PASSE ÉCOLE ET PASSE PARENT

(11 samedis ou 11 dimanches)

- Si votre enfant est enregistré dans un programme le samedi : Accès tous les samedis entre le 6 janvier et le 16 mars 2024.
- Si votre enfant est enregistré dans un programme le dimanche : Accès tous les dimanches entre le 7 janvier et le 17 mars 2024.

Annexe 1

VALIDITÉ ABONNEMENTS COMBINÉS 2023-2024

Valide au Sommet Morin Heights, Sommet Olympia, Sommet Gabriel, Sommet Edelweiss et versant Avila.

ABONNEMENTS COMBINÉS ILLIMITÉS

37-54, 55-69, 70 ET +

- **Accès en tout temps toute la saison selon l'horaire des stations.**
- **Accès 7 soirs sur 7 toute la saison au Sommet Saint-Sauveur dès 16 h, selon l'horaire de la station.**
Vous devez vous présenter au Service client, afin de faire activer cette validité sur votre GoPasse.
- **Accès en tout temps au Sommet Saint-Sauveur jusqu'au vendredi 22 décembre 2023 et à partir du lundi 18 mars 2024.**
L'activation est déjà programmée directement sur votre GoPasse.
- **À partir du lundi 8 janvier 2024, accès de jour au Sommet Saint-Sauveur le lundi, mardi et mercredi.**
Vous devez vous présenter au Service client, afin de faire activer cette validité sur votre GoPasse.

Annexe 1

Valide au Sommet Gabriel.

ABONNEMENTS SOMMET GABRIEL ILLIMITÉS

6-12, 13-54 ANS, 55-69

- **Accès en tout temps au Sommet Gabriel selon l'horaire de la montagne.**
- **Accès 7 soirs sur 7 toute la saison au Sommet Saint-Sauveur dès 16 h, selon l'horaire de la station.**

Vous devez vous présenter au Service client du Sommet Gabriel ou Sommet Saint-Sauveur, afin de faire activer cette validité sur votre **GoPasse du Sommet Gabriel**.

- **À partir du lundi 8 janvier 2024, accès de jour au Sommet Saint-Sauveur le lundi, mardi et mercredi.**

Vous devez vous présenter au Service client du Sommet Gabriel ou du Sommet Saint-Sauveur, afin de faire activer cette validité sur votre **GoPasse du Sommet Gabriel**.

- **Accès en tout temps au Sommet Saint-Sauveur jusqu'au vendredi 22 décembre 2023 et à partir du lundi 18 mars 2024.**

L'activation est déjà programmée directement sur votre **GoPasse du Sommet Gabriel**.

Valide au Sommet Edelweiss.

ABONNEMENTS SOMMET EDELWEISS ILLIMITÉS

6 ET -, 7-25, 26-54, 55-69, 70-79, 80 ET +

- **Accès en tout temps au Sommet Edelweiss selon l'horaire de la montagne.**
- **Accès 7 soirs sur 7 toute la saison au Sommet Saint-Sauveur dès 16 h, selon l'horaire de la station.**

Vous devez vous présenter au Service client du Sommet Edelweiss ou Sommet Saint-Sauveur, afin de faire activer cette validité sur votre **GoPasse du Sommet Edelweiss**.

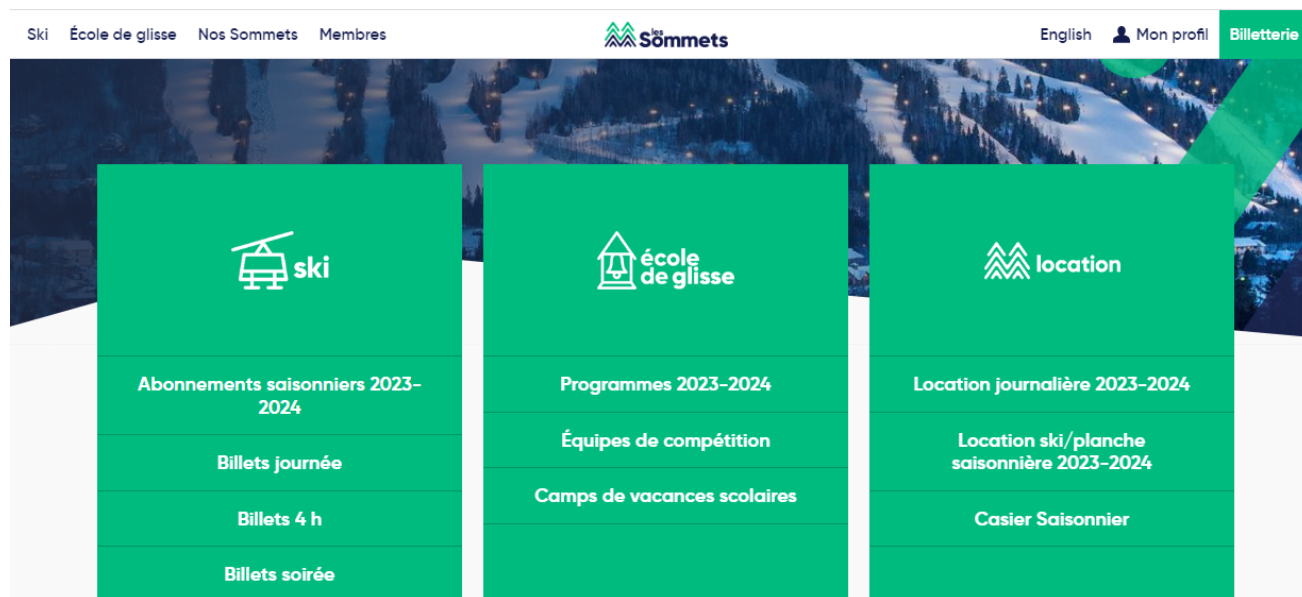
- **À partir du lundi 8 janvier 2024, accès de jour au Sommet Saint-Sauveur le lundi, mardi et mercredi.**

Vous devez vous présenter au Service client du Sommet Edelweiss ou Sommet Saint-Sauveur, afin de faire activer cette validité sur votre **GoPasse du Sommet Edelweiss**.

- **Accès en tout temps au Sommet Saint-Sauveur jusqu'au vendredi 22 décembre 2023 et à partir du lundi 18 mars 2024.**

L'activation est déjà programmée directement sur votre **GoPasse du Sommet Edelweiss**.

Annexe 2



Nuance des heures d'utilisation des billets et des passes

- **Billets journée** : jusqu'à 17h
- **Billet 4h** : s'active du moment que le skieur scan sa carte pour la première fois à une remontée
- **Billet soirée** : à partir de 16h tous les soirs
- **Passé soirée** : à partir de 17h tous les soirs
- **Passé parfaite** : à partir de 15h (non valide durant les fêtes)

Annexe 3



Lexique

- **SSS** : Sommets Saint-Sauveur
- **SSA** : Sommets Saint-Sauveur Versant Avila
- **Abonnement combinée** : Comprend Sommets Morin-Heights, Sommet Olympia, Sommet Edelweiss et Sommet Gabriel
- **Abonnement illimité** : comprend Sommet Saint-Sauveur, Versant Avila, Sommets Morin-Heights, Sommet Olympia, Sommet Edelweiss et Sommet Gabriel
- **GoPass** : Nom de notre carte RFID les sommets. Elle se présente comme un billet ou un abonnement saisonnier
- **WTP** : Numéro unique généré sur la carte RFID relié à une impression d'un carte (billet ou passe)
- **Gate Acces** : Portillon de validation d'une carte GoPass aux remontées mécaniques
- **Membre** : Client détenteur d'un abonnement saisonnier dans l'une de nos stations
- **ParkPass** : Produit pour avoir accès au Parc à Neige du versant Avila à usage restreint - des frais s'appliquent
- **Programme école d'école de Glisse** : Cours de glisse de façon récurrente à jour et heure fixes, sur une période de 8 ou 10 semaines
- **ASSQ** : Association des stations de ski du Québec
- **MaNeige/.ski** : Nom du site web de l'ASSQ et de leur boutique en ligne
- **Passe provinciale** : Carte de la boutique MaNeige valide dans toutes les montagnes du Québec
- **Passepartout** : Carte vendu sur la boutique MaNeige échangeable contre des % de rabais sur les billets à tarif régulier dans les stations participantes du Québec
- **J'ai ma passe** : Client à déjà acheté un droit d'accès à la montagne (passe école, abonnement saisonnier)
- **Club GoPass** : Le Club GoPasse comptabilise vos descentes et motive les gens à venir skier ou faire de la planche à neige
 - Le client doit se créer un profil avec ses informations et son WTP pour avoir accès à ses statistiques
- **Evolia** : Application pour les horaires
- **Monmss** : Portail interne pour valider vos talons de paye et tout document de ressources humaines ou d'intérêt général pertinent à votre poste.