



Emmène-moi au sommet

# BIENVENUE À TREMBLANT



# Déroulement de la journée



AM

9:00 – 10:30	Présentation Bienvenue Tremblant
10:30 – 10:45	Pause
10:45 – 11:30	Suite présentation Bienvenue Tremblant
11:30 à 12:00	Redingote



PM

12:00 – 13:00	Dîner (repas offert)
13:00 – 15:00	Activité rallye dans le centre de villégiature
15:00 – 16:00	Réponses aux questions
Clôture de la journée!	

# AGENDA



Emmène-moi au sommet

1. CULTURE & PRIVILÈGES
2. POLITIQUES & PROCÉDURES
3. CONDITIONS DE TRAVAIL
4. RESSOURCES POUR LES ÉQUIPIERS



Emmène-moi au sommet

# CULTURE & PRIVILÈGES

# ALTERRA

MOUNTAIN COMPANY



## **VISION D'ALTERRA**

• • •

Notre **entreprise** regroupe de nombreuses marques uniques visant à former une grande **communauté mondiale de montagnes.**



## **VALEURS D'ALTERRA**

*Cliquez ou appuyez  
sur chaque en-tête  
pour en savoir plus.*

• • •

## **ÉTHIQUE D'ALTERRA**

# ÉTHIQUE D'ALTERRA



- Nous sommes les **melleurs exploitants** de l'industrie.
- **Nous aimons vraiment les gens.** Nous ne traitons pas seulement notre clientèle, notre personnel et nos partenaires financiers comme des amis; ils sont nos amis.
- Nous préférons **agir de la bonne façon** plutôt que de suivre les règles.
- Nous croyons que **les résultats concrets sont plus importants que les belles paroles.**
- Nous **collaborons** pour prendre les bonnes décisions.
- Nous savons que les **consensus ne remplacent pas le leadership.**
- Nous sommes fiers **d'accomplir ce que les autres croient impossible.**
- **Nous prenons des risques** calculés pour gagner. **Nous faisons preuve de beaucoup d'honnêteté et de transparence.**
- **En cas de différend,** nous parlons aux collègues concernés avant d'en parler aux autres. **Nous remettons en question le statut quo.**
- **Nous sommes passionnés et avons des points de vue clairs, mais écoutons toujours en gardant l'esprit ouvert.**
- **Nous considérons notre travail davantage comme un style de vie que comme un emploi. Nous sommes tous différents, mais nous avons beaucoup de choses en commun.**





Emmène-moi au sommet

## **VISION**

**Devenir une destination de montagne incontournable qui attire des gens de partout dans le monde.**

## **MISSION**

**Nous créons des expériences de montagne mémorables en propageant notre joie de vivre.**

# NOS VALEURS



Emmène-moi au sommet

**Intégrité    Collaboration    Performance**

**Environnement    Plaisir**

**La sécurité est au cœur de nos préoccupations.**

# ACTIVITÉ BRISE-GLACE



Emmène-moi au sommet

Intégrité Collaboration

Performance

Environnement Plaisir

# QUI NOUS SOMMES

Station de ski et village piétonnier quatre saisons unique au charme européen accueillant 3M de visiteurs par année

HIVER 	ÉTÉ 
Plus haute montagne skiable des Laurentides (875m d'altitude) 755 acres – 102 pistes – 4 versants	LA destination de l'été pour activités et de l'animation en abondance
Un des plus puissants systèmes de fabrication de neige artificielle en Amérique du Nord, avec plus de 1200 canons à neige	Activités: Ziptrek Écotours, Luge skyline, sentier illuminé Tonga Lumina, randonnée pédestre, golf (Le Diable & Le Géant), Mini-golf Petit Géant
Événement caritatif 24H Tremblant	Événements tout l'été: Ironman, Festival International du Blues, etc.
Coupe du monde de bosses	Télécabine panoramique



Emmène-moi au sommet

## CE QUI NOUS REND UNIQUE

Le français  
Le village piétonnier  
La joie de vivre

# NOUS REPRÉSENTONS



STATION MONT TREMBLANT  
MONT TREMBLANT RESORT

Montagne de ski débutant à expert

- 13 hôtels
- 1 900 unités d'hébergement
- 75 commerces (restaurants & boutiques)
- Casino en pleine nature



ASSOCIATION DE VILLÉGIATURE TREMBLANT  
TREMBLANT RESORT ASSOCIATION

Organisme à but non lucratif

- Assure la pérennité du Centre de Villégiature & l'expérience invité
- Animation, événements et spectacles
- Redevance
  - 3% produits et services
  - 3,5% hébergement

## Accessibilité

**90 minutes** de Montréal et Ottawa – **65 minutes** de Toronto (par avion)  
**40M de clients potentiels** dans un rayon équivalent à 8 heures de route

Aéroport à proximité (vols de Porter et Air Canada)



# PARTENAIRES AFFILIÉS



Emmène-moi au sommet

MONT  
**Tremblant**  
RESERVATIONS

The logo for Mont Tremblant Reservations, with "MONT" in small letters above "Tremblant" in a large, white, serif font, and "RESERVATIONS" in a smaller, white, sans-serif font below it, all on a dark blue background.

## Centrale officielle de réservations

- Hôtels (Suites Tremblant)
- Activités de la région
- Amérique du Nord  
1-888-738-1777
- Local / International  
1-514-764-7546
- <https://reservations.tremblant.ca/>



**ENGEL & VÖLKERS**

## Société de courtage en immobilier

- Service de conseil
- Vente et location de propriétés immobilières dans la Villégiature de Mont-Tremblant
- Service aux propriétaires

# STRUCTURE DE L'ENTREPRISE



Cliquez ou appuyez sur chaque case pour en savoir plus.

**KSL CAPITAL PARTNERS  
& HENRY CROWN & CO.**

*Propriétaires*

**HAUTE DIRECTION**

*Siège social*

**STATIONS ET DESTINATIONS**

*15 emplacements + Alpine  
Aerotech*

**RINO (DENVER)**

*Siège social*

**NOURRITURE  
ET BOISSONS**

**VENTE AU DÉTAIL  
ET LOCATIONS**

**HÉBERGEMENT**

**OPÉRATIONS À  
LA MONTAGNE**

**RH**

**LÉGAL**

**MARKETING**

**ESG**

**VENTES DE  
BILLETS**

**ÉCOLE DE SKI  
ET DE PLANCHE  
À NEIGE**

**ADMIN**

**ACTIVITÉS**

**TI**

**IMMOBILIER**

**FINANCE**

**ACCUEIL**

# ORGANIGRAMME



Emmène-moi au sommet

## Président et Chef de l'exploitation régionale

### Ressources humaines

- Recrutement
- Santé et sécurité
- Relations de travail
- Paie
- Avantages sociaux
- Assurances collectives

### Finances

- Comptabilité
- Gestion des revenus
  - Actifs commerciaux
- Technologie de l'information

### Ventes, Marketing, Communications

- Marketing et communications
- Ventes

### Opérations commerciales

- Événements
- Nourritures et boissons (N&B)
- Golf
- École sur neige (ESN)
- Boutiques et locations

### Opérations montagne

- Opérations montagne
- Entretien sites et bâtiments (ESB)

### Hébergement et Expérience Village

- Expérience de l'invité
- Hôtels
- Écoresponsabilité

# DÉVELOPPEMENT DURABLE



Emmène-moi au sommet

Station Mont Tremblant est la première station de ski certifiée entreprise écoresponsable par le Conseil des Industries Durables et est devenue la première entreprise québécoise à obtenir la certification niveau 3 par Ecocert Canada en 2021!





# FAITS SAILLANTS ÉCO-RESPONSABLES



## PROGRAMME “MON TREMBLANT”

Depuis 2015, Station Mont Tremblant offre chaque année la possibilité aux jeunes de **10 écoles** de la région de skier gratuitement : **1200 jeunes** par année



## AIDE À LA DISTRIBUTION DES PANIERES DE NOËL

En décembre 2021, **13 équipiers de SMT** ont aidé à la distribution des paniers de Noël auprès d'une **centaine de familles** de la région



## GRANDE CORVÉE AUTOMNE 2022

Deuxième édition

50 participants  
328 livres de déchets  
168 livres de recyclage  
64 livres déchets divers  
(pneu, bois, métal, etc.)



RÉDUIRE



RÉUTILISER



RECYCLER



VALORISER



ÉVÈNEMENT  
RESPONSABLE  
NORME BNQ 9700-253

## FESTIVAL RANDO ALPINE

CLASSIQUE  
SALOMON

FESTIVAL  
DU BLUES

IRONMAN



Agir de manière écoresponsable n'est dorénavant plus une option, mais devient un incontournable pour chacun des départements de Station Mont Tremblant.

Station Mont Tremblant est fière de vous inviter à participer collectivement et contribuer à un développement durable.

# PROGRAMME DE RECONNAISSANCE



Emmène-moi au sommet

ÉQUIPIERS  
AU  
SOMMET

RECONNAISSANCE  
5, 10 ET 15  
ANS

VICTOIRES

GALA  
DES  
LÉGENDES

# PRIVILÈGES ÉQUIPIERS



Emmène-moi au sommet

## Équipier

- Privilèges disponibles dès la 1<sup>re</sup> journée au travail

## Mise à pied

- Équipiers bénéficient de leurs privilèges ski jusqu'à la fin de la saison

## Passes familiales

- Nouveaux équipiers et partiels: disponibles après 30 jours civils du début
- Tous les autres équipiers: dès le premier jour de travail de la saison

## Famille

- Conjoint de l'équipier
- Enfants de 17 ans et -
- Étudiants entre 18 et 25 ans



# PRIVILÈGES ÉQUIPIERS



Emmène-moi au sommet

- Stationnement gratuit P1, P2, P6
- Télécabine panoramique (été)
- Club plage et tennis
- Golf
- Nourriture et boisson
- Hébergement
- Brind'O Aquaclub
- Boutiques, location et activités + casque à 40%
- Montagne (hiver) + passes familiales, invitez un ami et passe de randonnée alpine
- École sur neige
- Destinations Alterra et IKON
- Rabais partenaires exclusifs
- AVT autres commerces du centre de villégiature

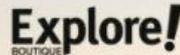


# PRIVILÈGES ÉQUIPIERS



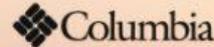
Emmène-moi au sommet

- Ressources humaines - Accueil ([sharepoint.com](https://sharepoint.com))



CHAMONIX

TREMBLANT&CO



SKI SHOP

- **Kombi (Grand Manitou)**
- **Le Skieur (Versant Nord)**
- **Versant Nord (location)**

# LES RABAIS PARTENAIRES EXCLUSIFS AUX ÉQUIPIERS

**DAKINE**

**THE  
NORTH  
FACE**

**VAN**   
**HOUTTE**<sup>®</sup>  
SERVICES DE CAFÉ

**SMITH**



**Smartwool.**  
Go far. Feel good.™

 **TELUS**<sup>™</sup>

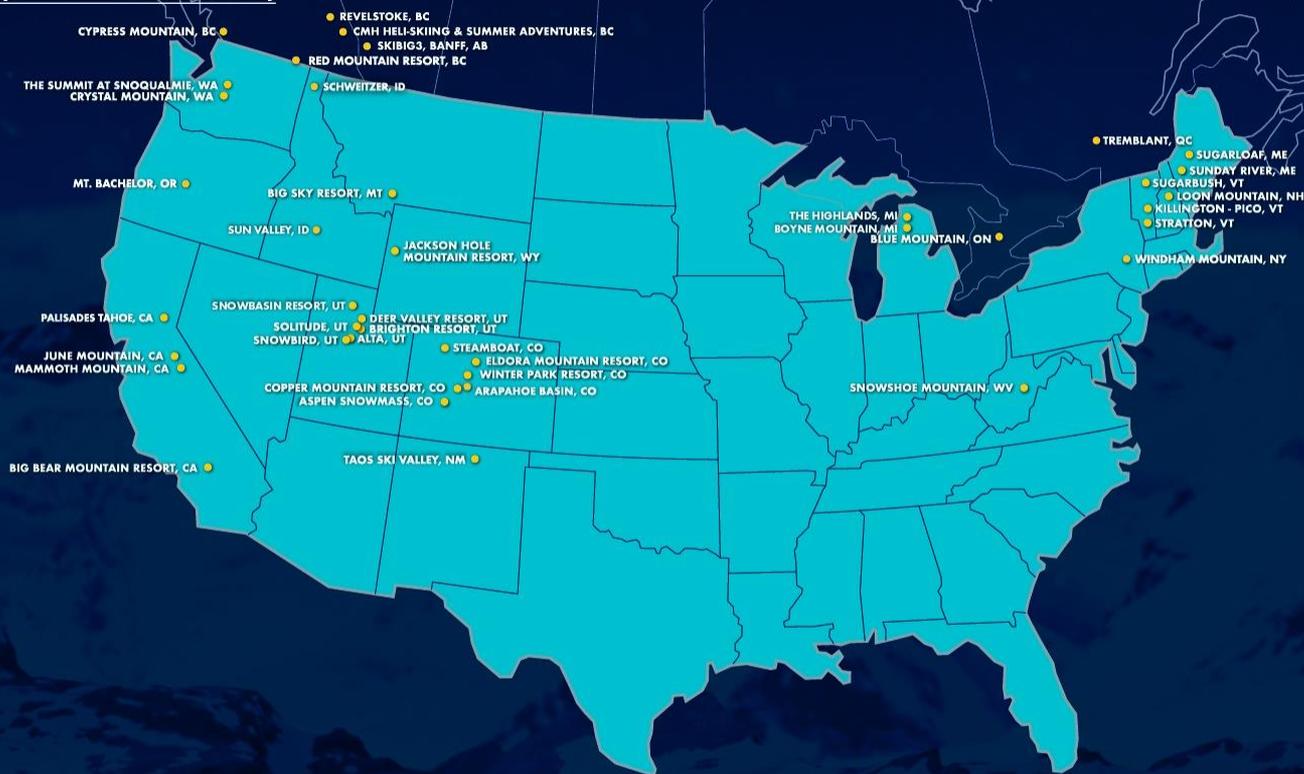
# DESTINATIONS ALTERRA & IKON

**MULTI-RESORT UNLIMITED SKI/SNOWBOARD SEASON PASS | IKON PASS**

**PASSES DE SAISON (SHAREPOINT.COM)**

**IKON  
PASS**

**DESTINATIONS  
ICONIQUES  
À TRAVERS  
LE MONDE**



**+ 50 DESTINATIONS**

# Rabais et privilèges

AVT

PASSES DE SKI ET BILLETS JOURNALIERS

RESTAURANTS ET BARS

BOUTIQUES

ACTIVITÉS



ASSOCIATION DE VILLÉGIATURE TREMBLANT  
TREMBLANT RESORT ASSOCIATION

[Portail employés \(google.com\)](https://www.google.com)

# ÉVÈNEMENTS ÉTÉ 2023



**6**  
MAI  
TOUT L'ÉTÉ

## ANIMATION ESTIVALE ET AMUSEURS PUBLICS

Laissez-vous séduire par les amuseurs de rue tout au long de l'été



**24**  
JUIL  
SUR 2 JOURS

## IRONMAN 70,3 MONT-TREMBLANT / TRIATHLON 5150 MONT-TREMBLANT

Vivez une expérience de triathlon de classe mondiale



**9**  
JUIL  
SUR 3 JOURS

## FESTIVAL NBHPA PRÉSENTÉ PAR TOURNÉE ALEX BURROWS

Un événement de dekhockey pour tous les joueurs passionnés du Québec!



**1**  
JUIL

## FÊTE DU CANADA

Profitez des célébrations en famille!



**17**  
JUIL  
SUR 2 JOURS

## WEEK-END SPARTAN TRIFECTA

C'est le retour de la course Spartan Race à Tremblant



**3**  
JUIL  
SUR 4 JOURS

## J'AMÈNE UN ENFANT AU TERRAIN DE GOLF

Initiez vos jeunes de 15 ans et moins aux terrains de golf de Tremblant!



**6**  
JUIL.  
SUR 4 JOURS



### LES RYTHMES TREMBLANT DÉCOUVERTES >

Une fête pour toute la famille!



**12**  
JUIL.  
JUSQU'AU 16 JUIL.



### FESTIVAL INTERNATIONAL DU BLUES DE TREMBLANT >

Venez vibrer au son de la musique



**20**  
JUIL.  
SUR 3 JOURS



### LES RYTHMES TREMBLANT NEW COUNTRY >

Concerts en plein air gratuits pour combler l'amateur country en vous



**25**  
JUIL.  
JUSQU'AU 5 AOÛT



### PARADE WEST TRAINZ >

Un convoi musical équipé de sculptures sonores



**28**  
JUIL.  
SUR 3 JOURS



### SPECTACLE BMX >

Cascades périlleuses et bonne ambiance



**10**  
AOÛT  
SUR 3 JOURS



### LES RYTHMES TREMBLANT MUSIQUE LATINE >

Musique latine dans une ambiance festive et décontractée



**13**  
AOÛT



### DEMI-MARATHON MONT-TREMBLANT >

Un événement de course à pied festif, rassembleur et familial



**1**  
SEPT.  
SUR 4 JOURS



### LA FÊTE DE LA MUSIQUE DE TREMBLANT AVEC ANGÈLE DUBEAU >

Rendez-vous unique qui vous fera vivre une escapade musicale des plus festives



**20**  
AOÛT



### IRONMAN MONT-TREMBLANT >

Un événement VinFast du circuit nord-américain



**15**  
SEPT.  
SUR 2 JOURS



### DÉFI 808 BONNEVILLE >

Venez rouler sur les plus belles routes des Laurentides et faites une différence dans le parcours de nos jeunes



**25**  
AOÛT  
SUR 2 JOURS



### WEEK-END FOLK >

Des prestations intimes favorisant la proximité avec les artistes



**16**  
SEPT.  
JUSQU'AU 15 OCT.



### MÉLODIES D'AUTOMNE >

Combinez la beauté des couleurs de l'automne à celle de la musique

# ÉVÉNEMENTS ÉQUIPIERS



**JOURNÉE DE GLISSE DES  
ÉQUIPIERS**



**COUPE CARTON**



**JEUX DES ÉQUIPIERS**



**COUPE GILLIGAN**



**TOURNOI DE HOCKEY DEK**



**NOËL DES ÉQUIPIERS**

# PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA DEI

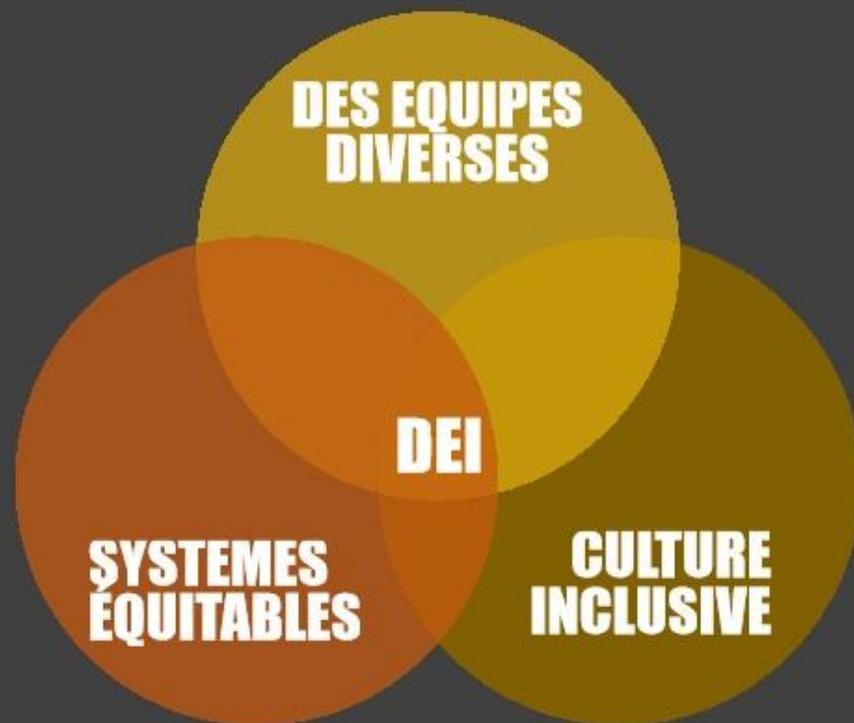
## COMPRENDRE LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION

# QU'EST-CE QUE LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION (DEI)?

L'équilibre de trois concepts :

- **Équité** : Systèmes équitables avec **des portes ouvertes**
- **Diversité** : Différences valorisées et perçues avec **des esprits ouverts**
- **Inclusion** : Une culture d'appartenance accueillante, à **bras ouverts**

La DEI NOUS concerne tous





## DIVERSITÉ

**Différences valorisées par les personnes.**

Comprend la race, l'origine ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique, l'âge, l'emplacement géographique, l'origine nationale, les croyances religieuses, la langue, le statut d'ancien combattant, les handicaps et autres **facteurs d'identité ou antécédents.**

Ces différences reflètent une **gamme significative d'expériences vécues.**

# ÉQUITÉ

Systèmes équitables **désigne la fourniture d'un large éventail d'occasions et d'accès équitables** pour un grand nombre de personnes.

Les systèmes équitables **atténuent ou suppriment les préjugés et les obstacles** à la participation et à la croissance.

## Equality



**Égalité** signifie que chaque personne ou groupe de personnes reçoit les **MÊMES** ressources.

## Equity



**Équité** reconnaît que chaque personne possède un parcours différent et alloue les ressources nécessaires pour atteindre des résultats **ÉQUITABLES**



## **INCLUSION**

Les cultures inclusives sont un environnement où un large éventail de personnes sont **accueillis tels qu'ils sont et ont un sentiment d'appartenance.**

Les personnes ne sont pas tenues d'être identiques ou de s'assimiler à une norme pour s'intégrer.

L'inclusion rejette le mythe de l'indifférence à la couleur de peau ou du fait de « ne pas voir » les différences.

Au contraire, l'inclusion perçoit, embrasse et valorise les différences, recherchant une harmonie qui équilibre à la fois le désir de se démarquer et celui de s'intégrer. (Johnson, 2020)

## POURQUOI LA DEI EST-ELLE IMPORTANTE POUR LES SPORTS DE GLISSE?

Ce n'est un secret pour personne que l'industrie des sports de glisse a toujours été **homogène**..

Des études montrent que les entreprises présentant une plus grande diversité de genres, d'ethnies et de cultures ont **33 % de chances supplémentaires d'obtenir une rentabilité supérieure à la moyenne**,(McKinsey 2017), avec plus d'innovation et moins d'angles morts.

Ne pas être inclusif a **de nombreux impacts négatifs**.

Attirer un plus large éventail de personnes favorise la **durabilité à long terme**.



Assurer le succès de notre entreprise et respecter nos valeurs



## INCLUSION ET IDENTITÉ

**Il n'y a pas deux personnes identiques!**

**Qui êtes-vous? Posez-vous la question:**

- **Quels facteurs façonnent fortement mon identité?**
- **Ai-je le choix** ou certaines caractéristiques sont-elles hors de mon contrôle? Sont-elles visibles ou non?
  - Pour mes facteurs clés, **est-ce que je fais partie de la majorité** ou non?
- **Si j'avais des caractéristiques différentes**, pourrais-je imaginer que mes expériences de vie soient très différentes?

Comprendre nos propres couches d'identité peut nous aider à reconnaître différentes expériences de vie et les impacts de **l'intersectionnalité**.

L'inclusion favorise l'individualité!

# L'IMPACT DES PRÉJUGÉS INCONSCIENTS SUR L'INCLUSION

Vous vous demandez peut-être : « *Être inclusif n'est-il pas la même chose qu'être gentil?* »

Pas tout à fait, en partie parce que, quelle que soit la bonne intention d'une personne, nous avons tous des préjugés inconscients qui peuvent entraîner des propos ou des comportements non inclusifs.

Les préjugés inconscients sont **une association mentale automatiquement** mémorisée de manière inconsciente comme un raccourci informationnel, souvent basé sur des hypothèses apprises ou des stéréotypes de groupes identitaires.



## PRÉJUGÉS INCONSCIENTS EXEMPLES

Les préjugés inconscients influencent ce qui nous vient automatiquement à l'esprit en premier, même si nous ne le voulons pas ou si nous n'en avons pas l'intention. Nous pouvons penser à **des associations plus variées lorsque nous faisons une pause et ralentissons notre pensée.**

DESCRIPTION	HYPOTHÈSE INITIALE POTENTIELLE	EN RÉFLÉCHISSANT D'AVANTAGE, ON PEUT AUSSI PENSER À...
Chirurgien	Homme	Identités féminines ou autres identités de genre
Enseignant	Femme	Identités masculines ou autres identités de genre
Immigrant	Personne de couleur	Blanc australien, néo-zélandais ou européen, etc.
Skieur	Homme blanc valide	<ul style="list-style-type: none"><li>• Femmes</li><li>• Personne noire, autochtone ou de couleur (NAC)</li><li>• Bispirituel ou LGBTQIA+</li><li>• Personnes handicapées/skieurs adaptés</li><li>• Et plus encore!</li></ul>

# PRÉJUGÉS INCONSCIENTS ÉTUDE DE RECHERCHE

## Le contexte

- Une étude visant à évaluer les préjugés raciaux inconscients à l'aide d'un CV fictif identique, ne changeant que le nom du candidat
  - Les noms à consonance blanche ont reçu 50 % de demandes d'entretien en plus
- « Emily et Greg sont-ils plus employables que Lakisha et Jamal? »  
(Étude de Bertrand et Mullainathan)

## Qu'est-ce que cela signifie?

- Les préjugés sont réels, avec de graves conséquences
- Changer les préjugés inconscients est difficile parce que nous n'en sommes souvent pas conscients
- La sensibilisation peut nous motiver à créer des systèmes et des processus plus justes et à aider à contrer les effets des préjugés lorsque cela est possible



# PRÉJUGÉS INCONSCIENTS ET MICROAGRESSIONS

**Les préjugés inconscients** peuvent apparaître dans **des mots et des actions** jusqu'à être des **microagressions**.

Un affront ou une insulte qui communique **un messages négatif ou dévalorisant**, souvent basé sur des stéréotypes qui **présument des caractéristiques** d'un groupe d'identitaire.

Souvent, elles ne sont **pas agressives** et se produisent malgré les meilleures intentions.

Généralement **répétés encore et encore** aux **groupes d'identité sous-représentés** sur de longues périodes.



## EXEMPLE DE PRÉJUGÉ INCONSCIENT



Bonjour, d'où  
venez-vous?

Bonjour, je suis  
du Colorado.



Moi aussi, mais  
d'où venez-  
vous  
**VRAIMENT?**

Je viens  
**VRAIMENT**  
du Colorado...

# LES MICROAGRESSIONS SONT COMME DES PIQÛRES DE MOUSTIQUES

Lorsqu'on identifie et adresse les microagressions, l'inclusion se mesure davantage par l'**impact sur le destinataire** que sur l'**intention de celui qui a parlé**.

L'objectif est l'**inclusion**, pas la perfection.

Si vous proférez accidentellement **une microagression**, présentez vos excuses.

Les microagressions **minent les cultures inclusives** et érodent le sentiment d'appartenance.



Comment les micro-agressions ressemblent aux piqûres de moustiques •  
Même différence - YouTube

# CONSEILS LINGUISTIQUES

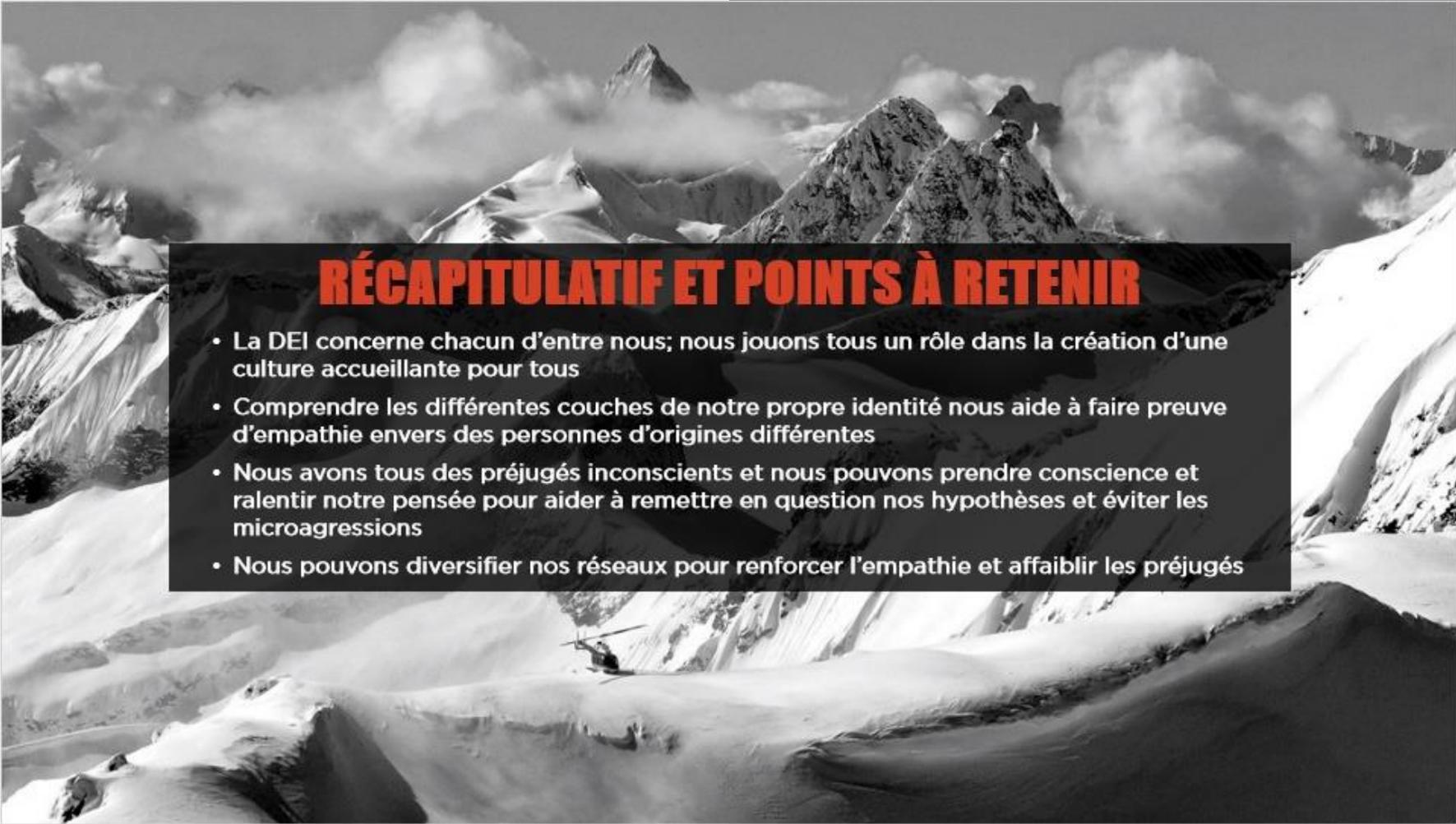
## Utile À FAIRE Pratiquer

- « Bienvenue! »
- « D'où venez-vous? »
- « Nous sommes ravis que vous soyez ici. »
- « Comment prononcez-vous votre nom? »
- « Quelles activités aimez-vous? »
- « Merci de vous joindre à nous. »
- Lorsqu'une erreur est commise : « Je suis vraiment désolé, nous allons y remédier immédiatement. »

## À NE PAS FAIRE

### Éviter les microagressions involontaires

- Aux personnes noires, autochtones et de couleur : « D'où venez-vous (réellement/initialement)? » ou « Qu'êtes-vous? » aux personnes autochtones : « Quel pourcentage êtes-vous? »
- Faire une supposition sur la façon de prononcer un nom unique, plutôt que de demander.
- Aux couples, familles ou groupes de voyageurs LGBTQ+ et/ou multiraciaux : « Êtes-vous ensemble? » ou « Est-ce qu'il/elle vous accompagne? »
- Commenter à une femme adulte qu'elle « a l'air tellement jeune » ou « est belle pour son âge ».
- Faire référence aux résidents locaux en tant que « natifs », en dehors du contexte des communautés autochtones américaines, des Premières Nations ou indigènes.
- Pour les clients handicapés : « Êtes-vous certain(e) de vouloir essayer cette activité? » ou « Vous voir essayer cette activité m'inspire beaucoup! »
- Dire aux personnes âgées qu'elles ne comprennent pas les médias sociaux ou la technologie
- Supposer ou deviner le groupe identitaire d'une personne, plutôt que d'accueillir l'auto-identification si elle est volontaire
- Lorsqu'une erreur est commise, dire « Je suis désolé que vous vous sentiez ainsi. »



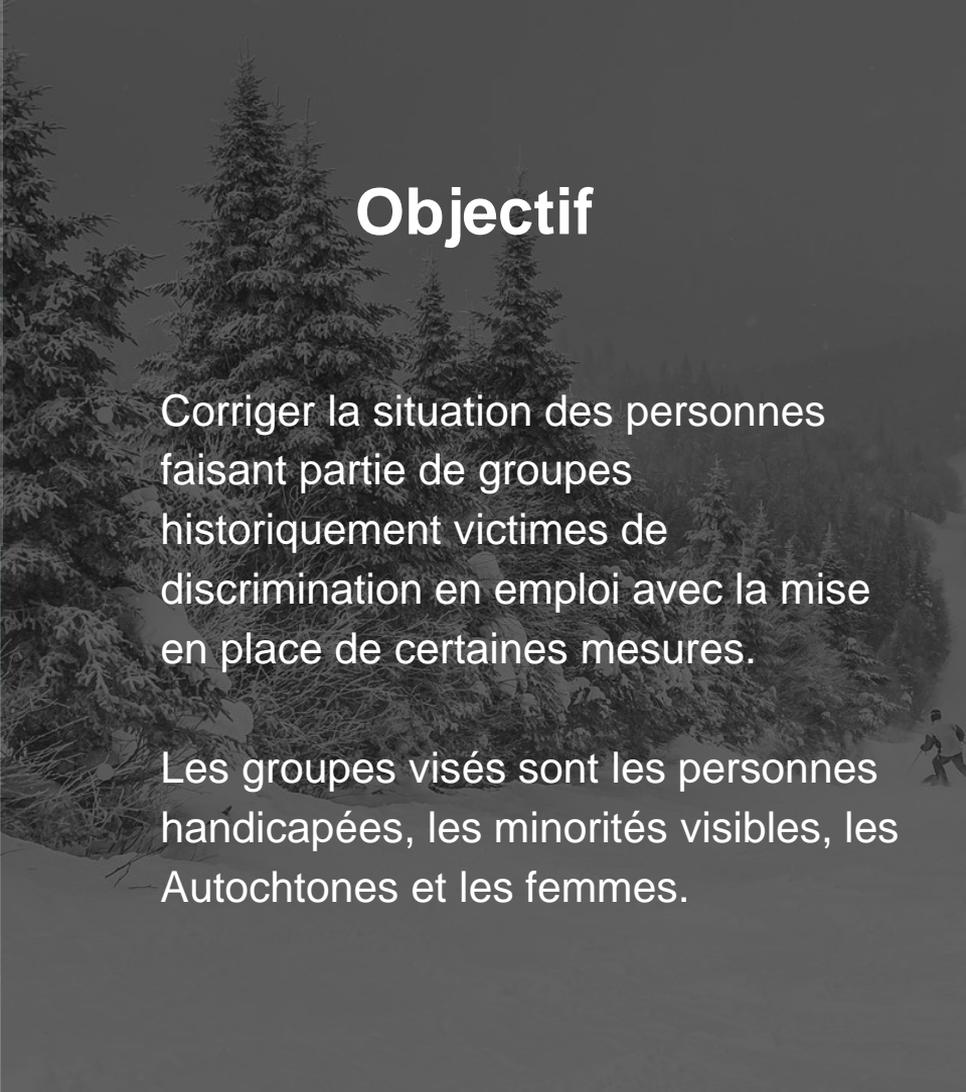
## RÉCAPITULATIF ET POINTS À RETENIR

- La DEI concerne chacun d'entre nous; nous jouons tous un rôle dans la création d'une culture accueillante pour tous
- Comprendre les différentes couches de notre propre identité nous aide à faire preuve d'empathie envers des personnes d'origines différentes
- Nous avons tous des préjugés inconscients et nous pouvons prendre conscience et ralentir notre pensée pour aider à remettre en question nos hypothèses et éviter les microagressions
- Nous pouvons diversifier nos réseaux pour renforcer l'empathie et affaiblir les préjugés



# Programme d'accès à l'égalité en emploi

*En collaboration avec la Commission  
des droits de la personne  
et des droits de la jeunesse*



## Objectif

Corriger la situation des personnes faisant partie de groupes historiquement victimes de discrimination en emploi avec la mise en place de certaines mesures.

Les groupes visés sont les personnes handicapées, les minorités visibles, les Autochtones et les femmes.



## Mise en œuvre du programme

*Actuellement, nous sommes à la phase de l'implantation des mesures déterminées afin d'atteindre nos objectifs de représentation*

- L'auto-identification à un ou plusieurs groupes visés est volontaire et peut être faite à tout moment

➤ [Questionnaire d'auto-identification](#)

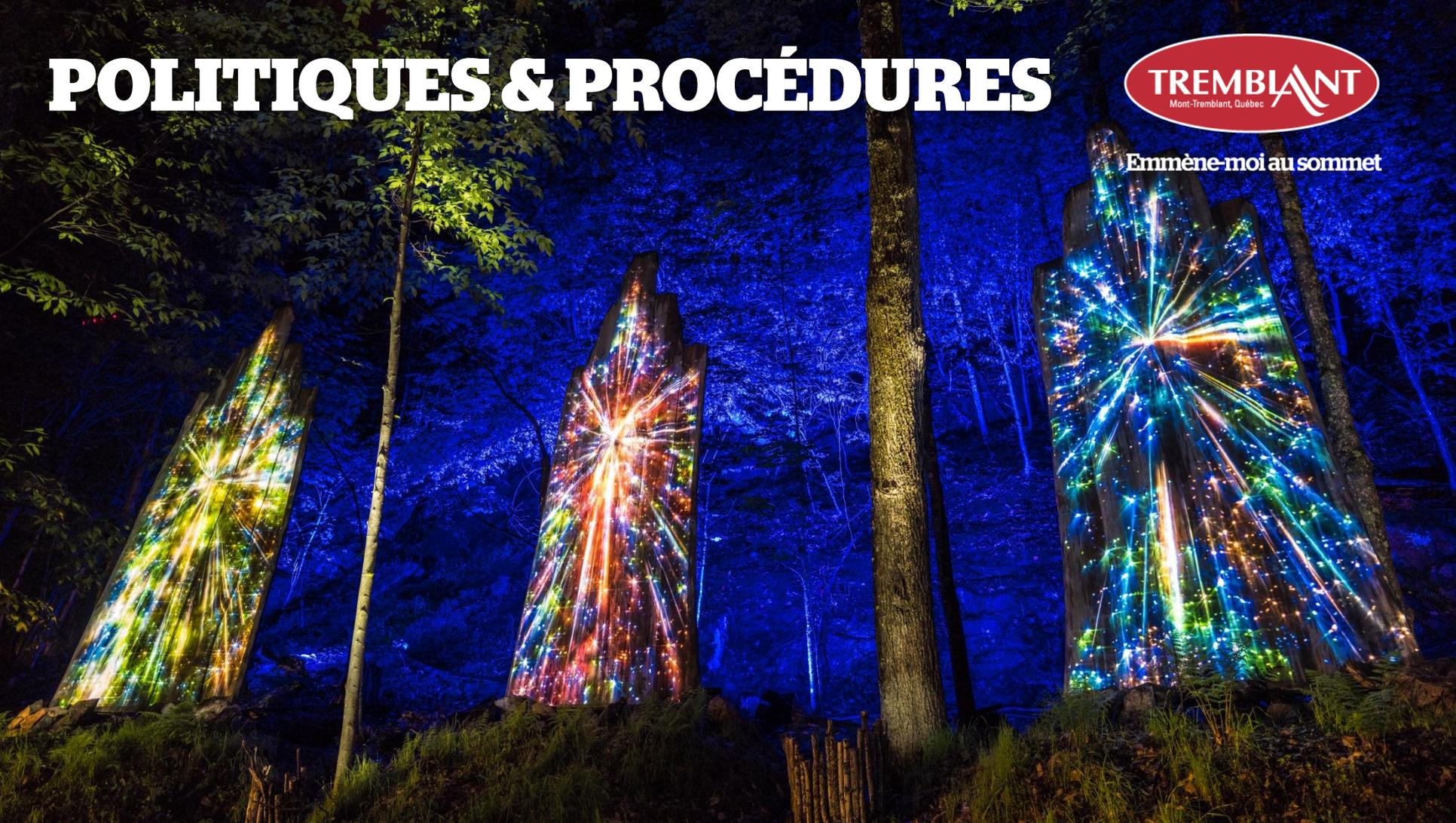
**En savoir plus sur le programme  
d'accès à l'égalité en emploi**

⏏  
Nous vous invitons à consulter le site de la  
Commission des droits de la personne et des droits  
de la jeunesse

# POLITIQUES & PROCÉDURES



Emmène-moi au sommet





# Politique de prévention des virus

## Les objectifs

Rappeler à tous que chaque individu a la responsabilité sociale de se protéger et de protéger les autres d'une transmission de virus, quelle qu'elle soit, en suivant les règles d'hygiène et sanitaire établies par les instances compétentes.

Rappeler à tous les équipiers les règles de prévention de base permettant de réduire la propagation de ces virus incluant celui de la COVID-19 et ses variants. La surveillance de ses symptômes!

# Covid

## Vos ressources

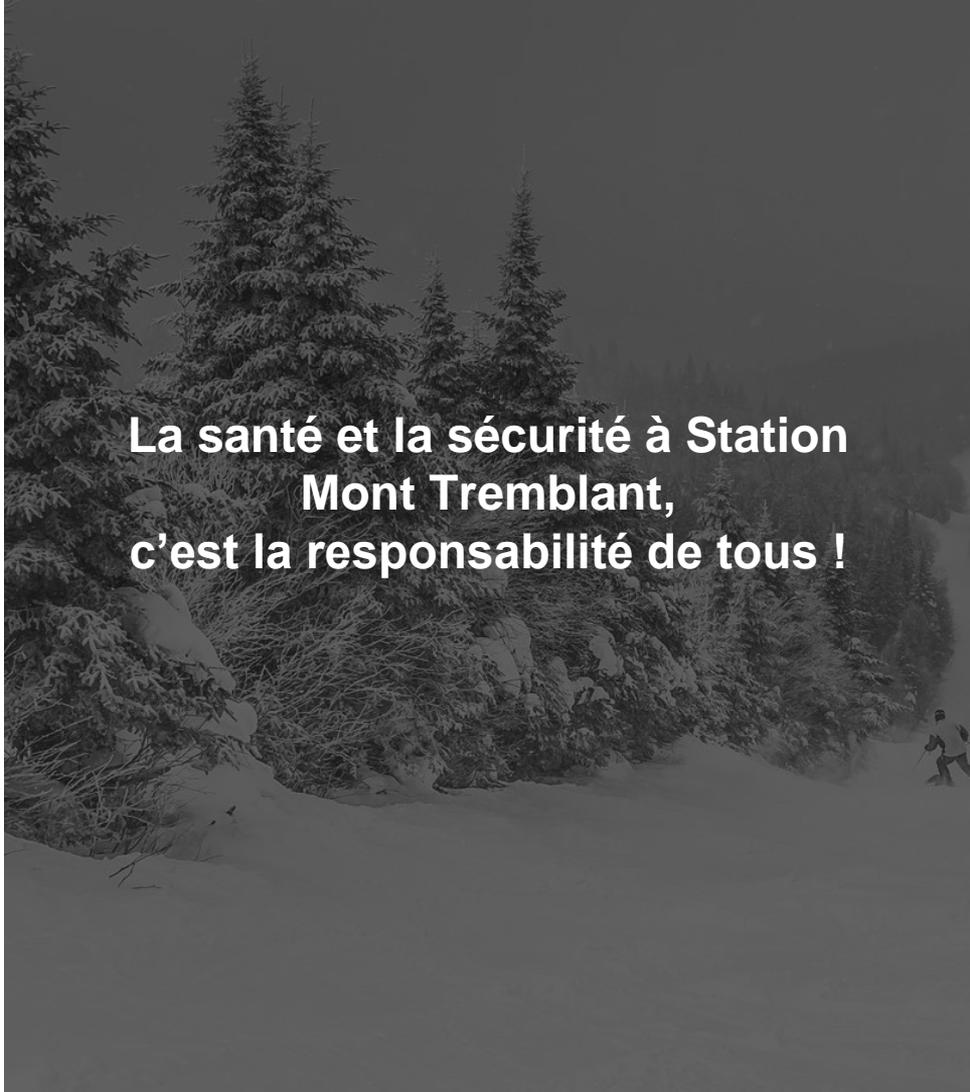
- Gestionnaire
- Politique Prévention des virus  
[blogue.tremblant.ca/fr/rh](http://blogue.tremblant.ca/fr/rh)

## Ressources pour gestionnaires

- [Outils gestionnaires \(Intranet\)](#)
- [infocovid@tremblant.ca](mailto:infocovid@tremblant.ca)



# **SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL**



La santé et la sécurité à Station  
Mont Tremblant,  
c'est la responsabilité de tous !

## Cadre réglementaire

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

- Organisme auquel le gouvernement du Québec a confié la promotion des droits et des obligations en matière de travail.
- Assure le respect des droits et obligations de travail auprès des travailleurs et des employeurs québécois.
- S'appuie sur la *Loi sur la santé et sécurité au travail*, la *Loi sur les accidents et maladies professionnelles* ainsi que les règlements qui en découlent.
- **Tous** les travailleurs ont le droit de bénéficier de la couverture de la CNESST.
- Elle protège aussi les travailleuses enceintes.

## Comité paritaire de Santé et sécurité au travail (SST)

Son mandat (prévu à la convention collective) :

- Étudier les problèmes de SST, d'ergonomie et d'hygiène;
- Convenir des modes d'inspection des lieux de travail;
- Identifier les situations qui peuvent être source de danger pour les salariés;
- Recueillir les renseignements utiles concernant les accidents survenus;
- Recommander les moyens et équipements de protection individuels ;
- Établir, à titre indicatif, une liste de tâches susceptibles d'être utilisées aux fins d'assignation temporaire.

Les rencontres ont lieu une fois par mois et le procès-verbal est disponible dans les tableaux d'affichage.

**N'hésitez pas à faire part de vos suggestions au comité!**

### Responsabilités employeur

- Identifier, contrôler et éliminer les dangers pour ses travailleurs.
- Fournir les équipements, outils et méthodes de travail sécuritaires et s'assurer qu'elles sont utilisées.
- Informer ses travailleurs des risques liés à leur emploi.
- Donner la formation nécessaire pour travailler de façon sécuritaire.
- Superviser le travail et s'assurer que les normes de sécurité sont respectées.
- Établir un programme de prévention.

### Responsabilités équipiers

- Prendre les mesures nécessaires pour protéger votre SST et celle de votre entourage au travail.
- Participer à l'identification et à l'élimination des risques au travail.
- Prendre connaissance du programme de prévention.
- Collaborer avec le comité de santé et de sécurité.
- Vous soumettre aux examens médicaux légalement exigés.

## Le retrait préventif - Travailleuses enceintes

- Lorsqu'une travailleuse enceinte fournit à l'employeur un certificat attestant que les conditions de son travail comportent des dangers physiques pour l'enfant à naître ou pour elle-même à cause de son état de grossesse peut demander d'être affectée à des tâches ne comportant pas de tels dangers et qu'elle est raisonnablement en mesure d'accomplir.
- Consultez votre médecin dès que vous pensez à un danger pour vous ou votre enfant dans les conditions d'exercice de votre travail.
- Informez-vous auprès du département SST pour plus de détails.

## Déclaration de situations dangereuses

**Vous devez déclarer les situations dangereuses:**

- Au gestionnaire en devoir dans un premier temps
- Vous pouvez aussi les déclarer directement au Comité paritaire de Santé et Sécurité au Travail
- Formulaire disponible sur le Blogue RH, l'intranet et sur les tableaux d'affichage

[Formulaire de déclaration électronique >](#)

The screenshot shows a web form titled "SST-Formulaire Avis de Situation Dangereuse". The form is divided into a header section and a main content section. The header section has a light green background and contains the text "Description de la situation". The main content section is white and contains several input fields and buttons. The first field is labeled "Nature du danger:" and is a large text area. The second field is labeled "Date observée:" and is a date picker. The third field is labeled "Endroit précis (bâtiment):" and is a dropdown menu with "Sélectionner..." as the selected option. The fourth field is labeled "Endroit précis (Local):" and is a text input field. The fifth section is labeled "Photos ou croquis explicatifs" and contains four buttons, each with a camera icon and the text "Cliquez ici pour joindre un fichier".

**SST-Formulaire Avis de Situation Dangereuse**

**Description de la situation**

*Nature du danger:*

*Date observée:*

*Endroit précis (bâtiment):* Sélectionner...

*Endroit précis (Local):*

*Photos ou croquis explicatifs*

## Programme d'aide aux employés

- Difficultés conjugales ou familiales
- Difficultés psychologiques et/ou émotionnelles
- Difficultés liées au travail et à la carrière
- Abus d'alcool, de drogues ou de médicaments et autres comportements compulsifs
- Difficultés légales ou financières
- Difficultés nutritionnelles
- Services confidentiels et gratuits
- Outils en ligne

**1-866-365-0892**



## Besoin d'un coup de main?

Votre programme d'aide aux employés offre un soutien émotionnel confidentiel, ainsi que des conseils juridiques, financiers et sur la conciliation travail-vie personnelle, au moment et à l'endroit où vous en avez besoin.

La vie comporte son lot de défis.

Nous pouvons vous aider.

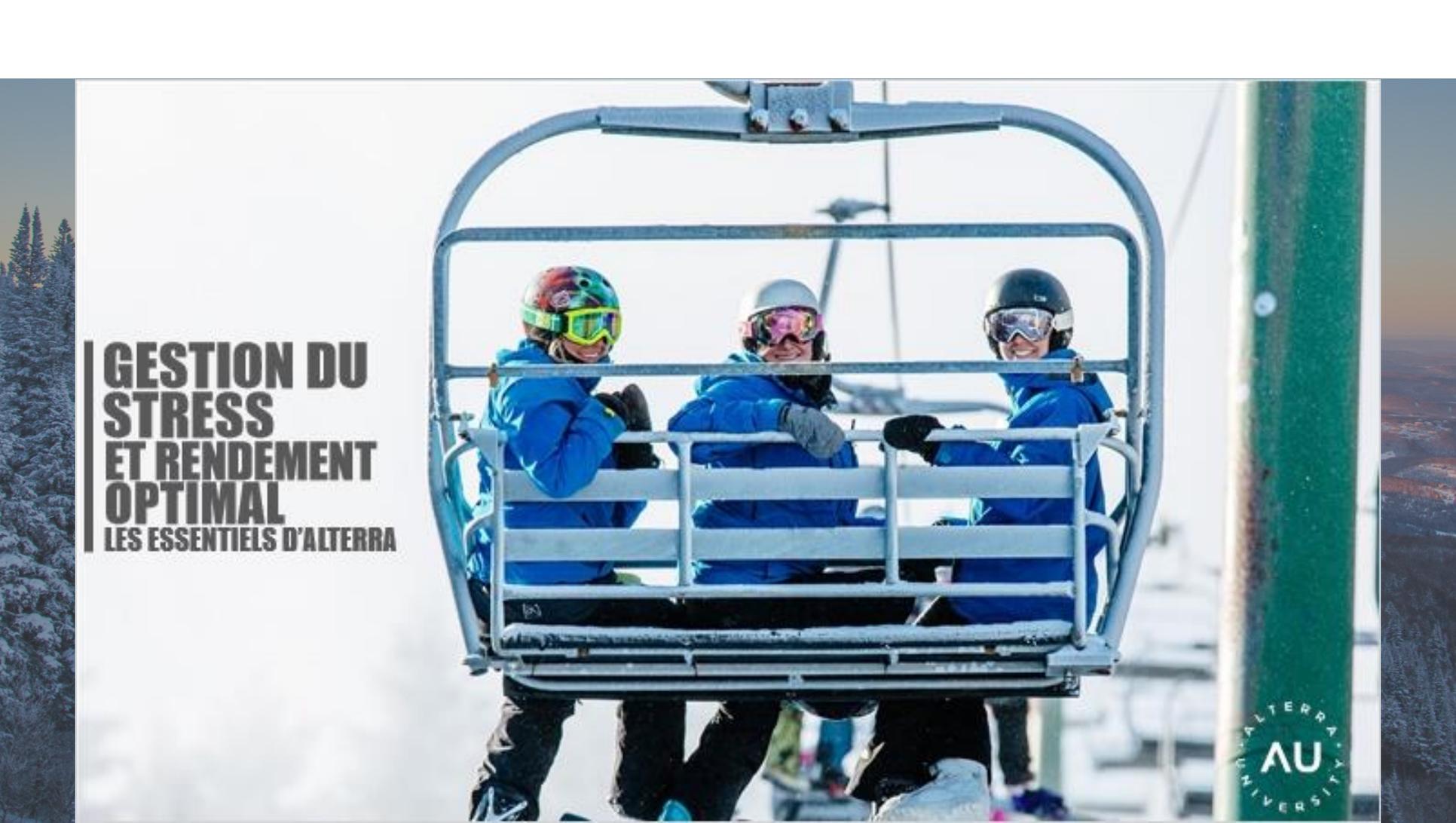


Tél. : 866-365-0892  
TRS : composez le 711



En ligne : [guidanceresources.com](http://guidanceresources.com)  
Appli : GuidanceNow™  
Identifiant Web : ALTERRA



A photograph of three skiers sitting on a chairlift. They are all wearing blue ski jackets and helmets. The skier on the left has a colorful helmet and yellow goggles. The middle skier has a white helmet and pink goggles. The skier on the right has a black helmet and white goggles. They are all smiling and looking towards the camera. The background is a snowy mountain slope with some evergreen trees on the left. The chairlift is a metal structure with a bench and handrails. A green pole is visible on the right side of the frame.

**GESTION DU  
STRESS  
ET RENDEMENT  
OPTIMAL**  
LES ESSENTIELS D'ALTERRA

ALTERRA  
AU  
UNIVERSITY

# LE STRESS : COMMENT NOUS AFFECTE-T-IL?

Ressentir un peu de stress s'avère être une bonne chose. Cela nous pousse à évoluer et à apprendre en tant que personne. Vivre trop de stress peut cependant mener à des conditions plus graves ou entraîner un épuisement professionnel. **Cliquez sur chacune des cases** pour voir de quelle façon le stress peut avoir des répercussions sur vous.



ÉMOTIONNELLEMENT



PHYSIQUEMENT



SOCIALEMENT

# LE STRESS : COMMENT NOUS AFFECTE-T-IL?

Ressentir un peu de stress s'avère être une bonne chose. Cela nous pousse à évoluer et à apprendre en tant que personne. Vivre trop de stress peut cependant mener à des conditions plus graves ou entraîner un épuisement professionnel.  **Cliquez sur chacune des cases**  pour voir de quelle façon le stress peut avoir des répercussions sur vous.

## EFFETS ÉMOTIONNELS

- Anxiété ou pression lancinante
- Sentiment de dépassement
- Colère
- Préoccupations
- Manque de confiance en soi
- Épuisement



# LE STRESS : COMMENT NOUS AFFECTE-T-IL?

Ressentir un peu de stress s'avère être une bonne chose. Cela nous pousse à évoluer et à apprendre en tant que personne. Vivre trop de stress peut cependant mener à des conditions plus graves ou entraîner un épuisement professionnel.  **Cliquez sur chacune des cases pour voir de quelle façon le stress peut avoir des répercussions sur vous.**

## EFFETS PHYSIQUES

- Maux de tête
- Maux d'estomac
- Douleurs au dos et au cou
- Indigestion
- Fatigue
- Problèmes de sommeil
- Manger ou boire trop ou pas assez



# LE STRESS : COMMENT NOUS AFFECTE-T-IL?

Ressentir un peu de stress s'avère être une bonne chose. Cela nous pousse à évoluer et à apprendre en tant que personne. Vivre trop de stress peut cependant mener à des conditions plus graves ou entraîner un épuisement professionnel.  **Cliquez sur chacune des cases pour voir de quelle façon le stress peut avoir des répercussions sur vous.**

## EFFETS SOCIAUX

- Tensions dans les relations amoureuses en raison de la préoccupation ou de la frustration
- Tensions dans les relations au travail ou les amitiés
- Conflits au sujet du temps
- Tensions avec d'autres membres de la famille
- Sentiment d'être incapable de passer du temps avec les autres





**VIE À LA MAISON**



**COLLÈGUES DE TRAVAIL**



**SUPERVISEUR(E)**



**AUTRES ASPECTS  
DE VOTRE TRAVAIL**



**FINANCES**

Pensez à vos sources de stress les plus fréquentes. **Faites glisser les Icônes** (pas le texte) de ce qui vous semble le plus stressant dans cette case, puis cliquez sur « Envoyer ».

**MES SOURCES  
DE STRESS**



**ANIMAUX DOMESTIQUES**



**FAMILLE**



**PROBLÈMES MÉDICAUX**



**AMIS(E)S**



**SOCIÉTÉ/POLITIQUE**

# PRÉVENIR LE ■■■ STRESS



# PRÉVENIR LE STRESS HABITUDES DE VIE

■ Beaucoup de stress peut être évité, ou du moins réduit, grâce à vos habitudes de vie.  
■ Cliquez ou appuyez sur chacune des phrases ci-dessous pour en savoir plus.  
■

1 DORMEZ SUFFISAMMENT

2 FAITES DE L'EXERCICE

3 ÉVITEZ LA CONSOMMATION EXCESSIVE DE SUBSTANCES

4 AMUSEZ-VOUS, REPOSEZ-VOUS ET DÉTENDEZ-VOUS

5 FAITES PREUVE DE GRATITUDE

# PRÉVENIR LE STRESS HABITUDES DE VIE

- Beaucoup de stress peut être évité, ou du moins réduit, grâce à vos habitudes de vie.
- *Cliquez ou appuyez sur chacune des phrases ci-dessous pour en savoir plus.*
- 

## 1 DORMEZ

Le manque de sommeil peut entraîner de nombreux effets négatifs, tels que de l'irritabilité, de la difficulté à se concentrer, de la dépression et de l'anxiété. Cela peut également contribuer au développement de maladies cardiaques, au diabète, à l'hypertension artérielle et aux accidents vasculaires cérébraux.

Voici quelques **astuces** pour mieux dormir :

- Évitez de consommer trop **d'alcool** ou **de nourriture** avant d'aller vous coucher.
- Dormez dans une pièce **totale**ment sombre.
- Faites beaucoup **d'exercice** plus tôt dans la journée.
- Engagez-vous à **ranger votre téléphone**.
  - Les téléphones intelligents contribuent à une véritable épidémie de manque de sommeil.
  - Pensez à investir dans un simple réveille-matin et à recharger votre téléphone à l'autre bout de la pièce ou dans une autre pièce pendant la nuit.
  - Au minimum, rangez-le au moins 30 minutes avant l'heure à laquelle vous souhaitez vous endormir.



# PRÉVENIR LE STRESS HABITUDES DE VIE

Beaucoup de stress peut être évité, ou du moins réduit, grâce à vos habitudes de vie.  
*Cliquez ou appuyez sur chacune des phrases ci-dessous pour en savoir plus.*

2

## FAITES DE L'EXERCICE

Vous êtes peut-être un ou une accro de l'exercice ou vous détestez tout simplement l'idée, mais **rien n'est plus efficace que de faire de l'exercice** pour rester en bonne santé et vous aider à traiter et à prévenir le stress.

Le **cardio** et la **musculaton** ont d'excellents bienfaits pour la santé et la réduction du stress, grâce aux hormones appelées endorphines que votre corps produit lorsque vous faites de l'exercice et qui vous font vous sentir plus calme et plus heureux ou heureuse.

Vous constaterez probablement les bienfaits de l'exercice sur la réduction du stress si vous vous engagez à faire de **15 à 20 minutes** d'exercice énergétique par jour.



# PRÉVENIR LE STRESS HABITUDES DE VIE

- Beaucoup de stress peut être évité, ou du moins réduit, grâce à vos habitudes de vie.
- Cliquez ou appuyez sur chacune des phrases ci-dessous pour en savoir plus.
- 

## ÉVITEZ LA CONSOMMATION EXCESSIVE DE SUBSTANCES

Bien que la consommation de substances telles que l'alcool puisse soulager votre stress rapidement après leur consommation, une consommation excessive de toute substance, y compris l'alcool, a généralement l'effet inverse à long terme. Il a été démontré que l'usage excessif de la plupart des substances peut entraîner la **dépression** et l'augmentation de l'**anxiété**.

Si vous pensez que votre consommation de substances est un peu trop élevée, envisagez de la **diminuer**, petit à petit. Si vous n'arrivez pas à réduire votre consommation de substances et que celle-ci a des répercussions sur votre rendement au travail, vos relations ou votre bonheur, obtenir de l'information spécifique sur la consommation de substances ainsi que des **conseils** pourrait vous être très utile.



# PRÉVENIR LE STRESS HABITUDES DE VIE

Beaucoup de stress peut être évité, ou du moins réduit, grâce à vos habitudes de vie.  
*Cliquez ou appuyez sur chacune des phrases ci-dessous pour en savoir plus.*

## AMUSEZ-VOUS, REPOSEZ-VOUS ET DÉTENDEZ-VOUS

Avoir un peu de **plaisir**, **vous reposer** et **recréer** ce que vous aimez, peu importe de quoi il s'agit, sont des facteurs essentiels pour **gérer le stress**.

Peu importe à quel point vous êtes occupé(e), prenez au moins un peu de temps pour faire des choses que vous aimez, que ce soit la lecture, le ski ou autre chose.

Lorsque vous êtes très occupé(e) ou stressé(e), **planifiez** des activités amusantes dans le **futur** pour que vous ayez quelque chose à attendre avec impatience.



# PRÉVENIR LE STRESS HABITUDES DE VIE

Beaucoup de stress peut être évité, ou du moins réduit, grâce à vos habitudes de vie.  
*Cliquez ou appuyez sur chacune des phrases ci-dessous pour en savoir plus.*

## FAITES PREUVE DE GRATITUDE

Il a été scientifiquement **prouvé** que faire preuve de gratitude **améliore l'humeur**.  
**Essayez la technique 5-1-1** chaque matin pour préparer le terrain pour passer une journée positive :

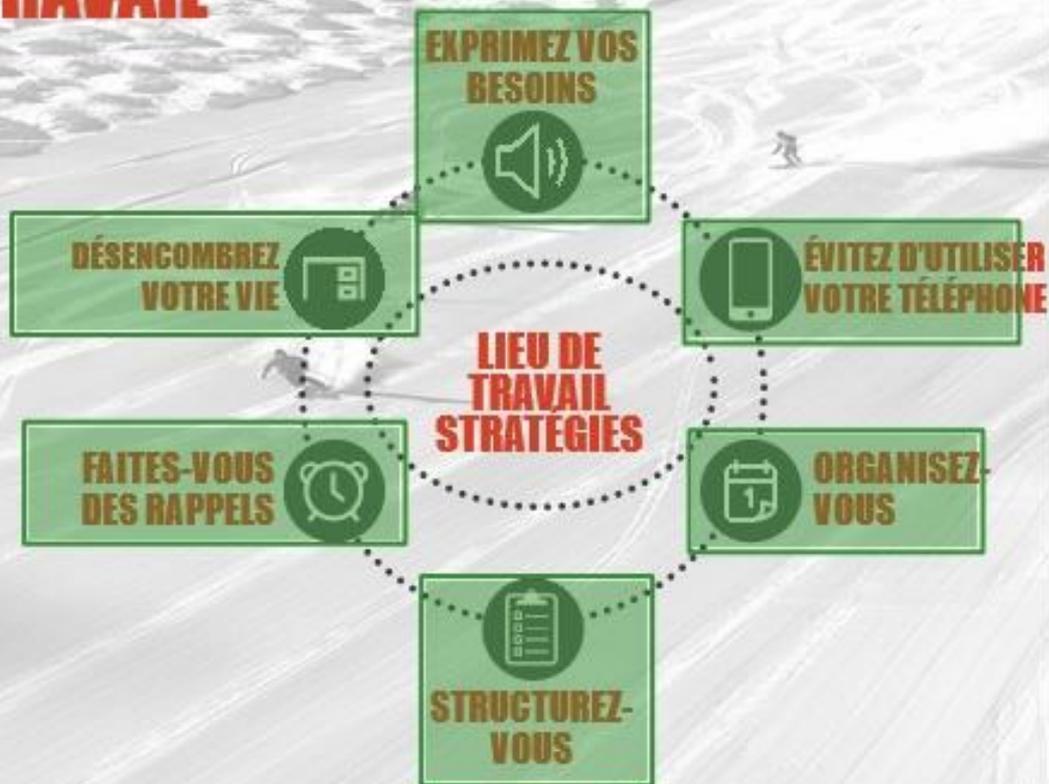
- Tout d'abord, faites une liste mentale de **5 choses** pour lesquelles vous êtes **reconnaisant(e)** avant de sortir du lit.
  - Il peut s'agir de choses très simples (un délicieux repas la veille) ou significatives (être reconnaissant(e) qu'un être cher ait vaincu le cancer).
  - Vous pouvez en répéter quelques-unes tout au long de la semaine, mais essayez de trouver 2 ou 3 nouvelles choses chaque jour.
- Ensuite, pensez à **1 tâche ou 1 accomplissement** que vous aimeriez réaliser dans la journée.
- Enfin, pensez à **1 chose** à laquelle vous avez **hâte**, grande ou petite, dans la journée.



# PRÉVENIR LE STRESS

## HABITUDES LIÉES AU TRAVAIL

*Cliquez ou appuyez sur chaque titre pour en savoir plus.*



## EXPRIMEZ VOS BESOINS

Devenez à l'aise d'affirmer de manière productive ce dont vous avez besoin pour bien faire votre travail en étant moins stressé(e).

Par exemple, vous avez peut-être besoin d'une pause régulière, d'une nouvelle façon de communiquer avec un collègue ou de rétroactions plus fréquentes de votre supérieur(e) immédiat(e).

C'est toutefois souvent beaucoup plus facile à dire qu'à faire. **Écrire** ce que vous voulez dire ou vous **pratiquer** vous aidera pratiquer-vous devant un ou une ami(e).

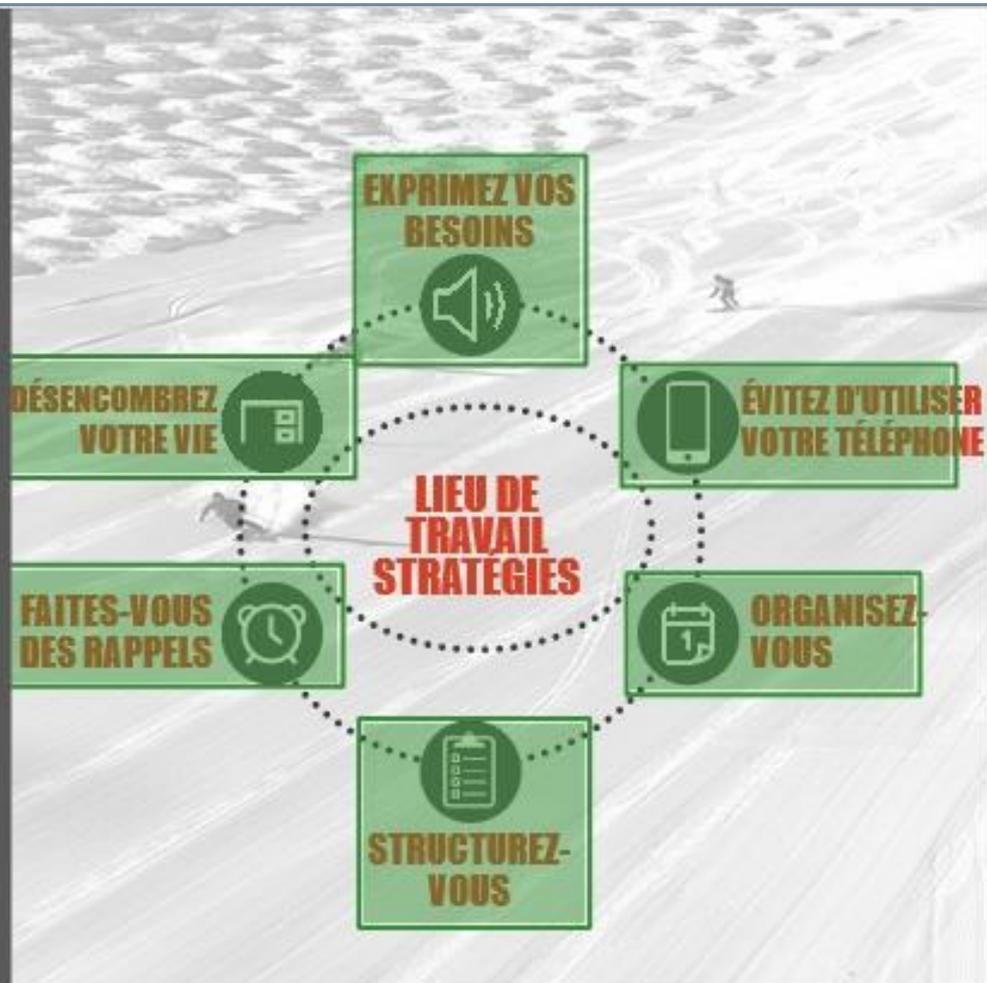


## ÉVITEZ D'UTILISER VOTRE TÉLÉPHONE

Au moins pendant quelques minutes.

Lorsque vous faites une pause, essayez de faire autre chose que d'être au téléphone. Par exemple, allez faire une **courte marche**, faites des **exercices de respiration** ou **discutez avec un ou une collègue**.

Prendre au moins une partie de votre pause loin de votre téléphone vous aidera à vraiment **déconnecter et à déstresser**.



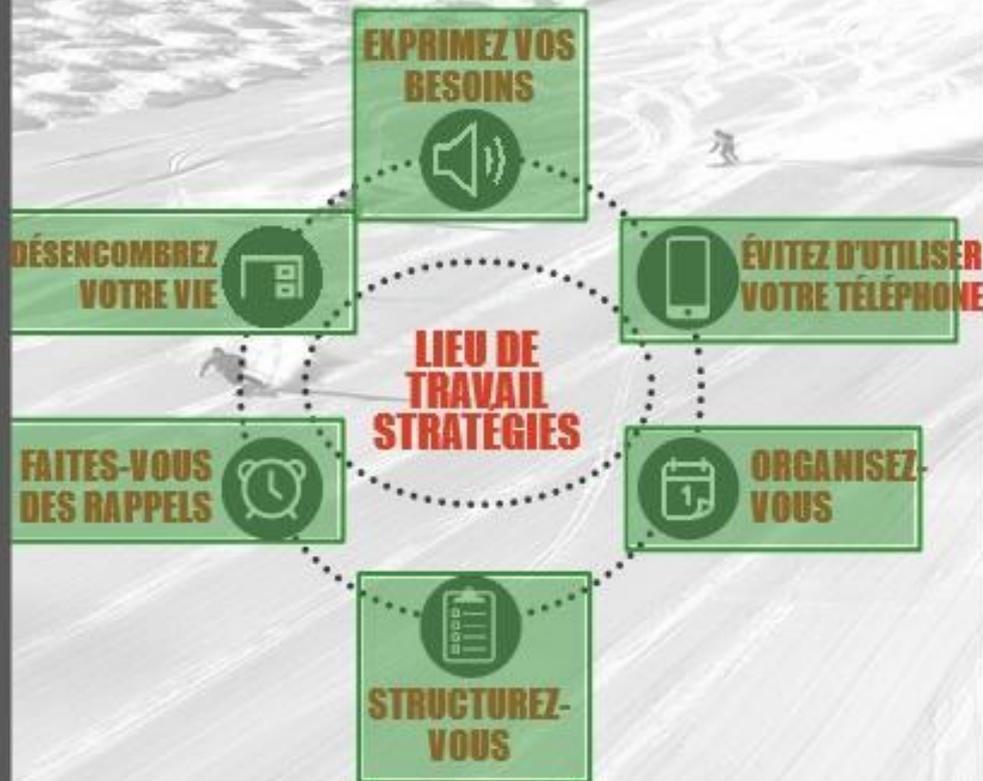
## ORGANISEZ-VOUS

Prenez **5 minutes** pour organiser et revoir le jour suivant à la fin de votre journée/solrée.

Passez en revue votre calendrier ou vos courriels pour que vous anticipiez mentalement et que vous vous prépareriez pour le lendemain.

Suivre cette routine peut vous aider à éviter d'être pris(e) par surprise par des rendez-vous et des échéances.

Vous pouvez utiliser cette même approche à la maison avec les factures, les tâches et les appels téléphoniques importants.

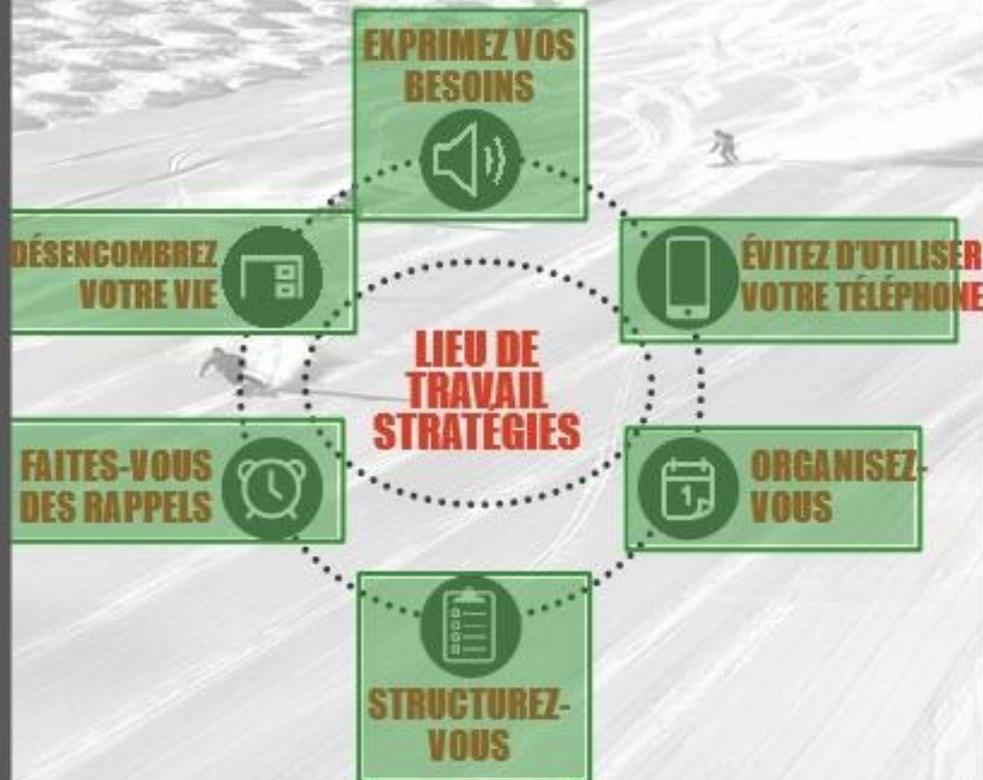


## STRUCTUREZ-VOUS

Créez des échéanciers pour vos projets ou **structurez** vos tâches de la journée.

**Planifier** quand vous effectuerez les tâches et **fixer un objectif** pour la durée de chaque tâche/projet vous aidera à vous sentir plus en contrôle de votre journée.

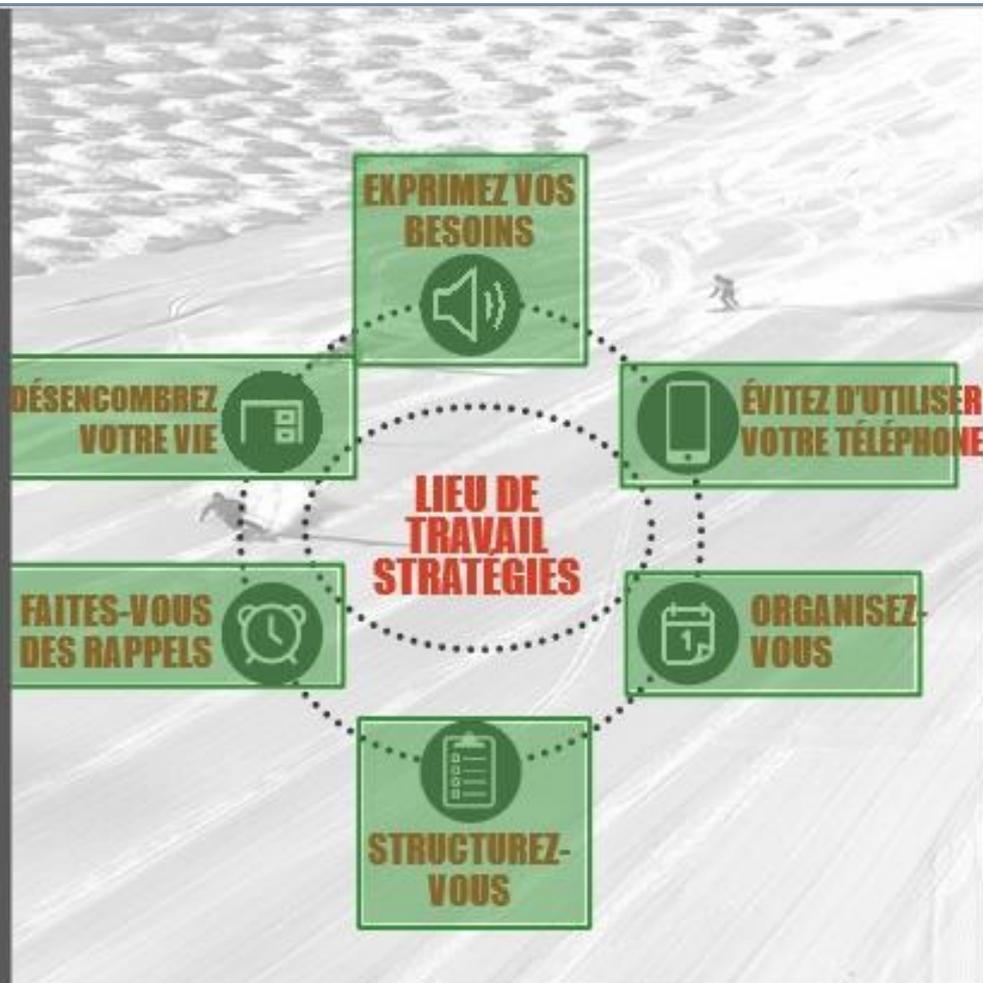
Si vous êtes toujours pressé(e) de vous rendre au travail, pensez à **quitter la maison 5 minutes plus tôt** pour éviter le stress d'arriver en retard ou juste à temps.



## FAITES-VOUS DES RAPPELS

Ajoutez des rappels pour ne pas oublier vos **tâches importantes et les délais** dans votre **calendrier** ou votre **téléphone**, le jour de leur échéance et quelques jours avant celle-ci.

Cela vous aidera à **respecter les délais** et à **éviter** d'être pris(e) par **surprise** par des délais et des réunions.

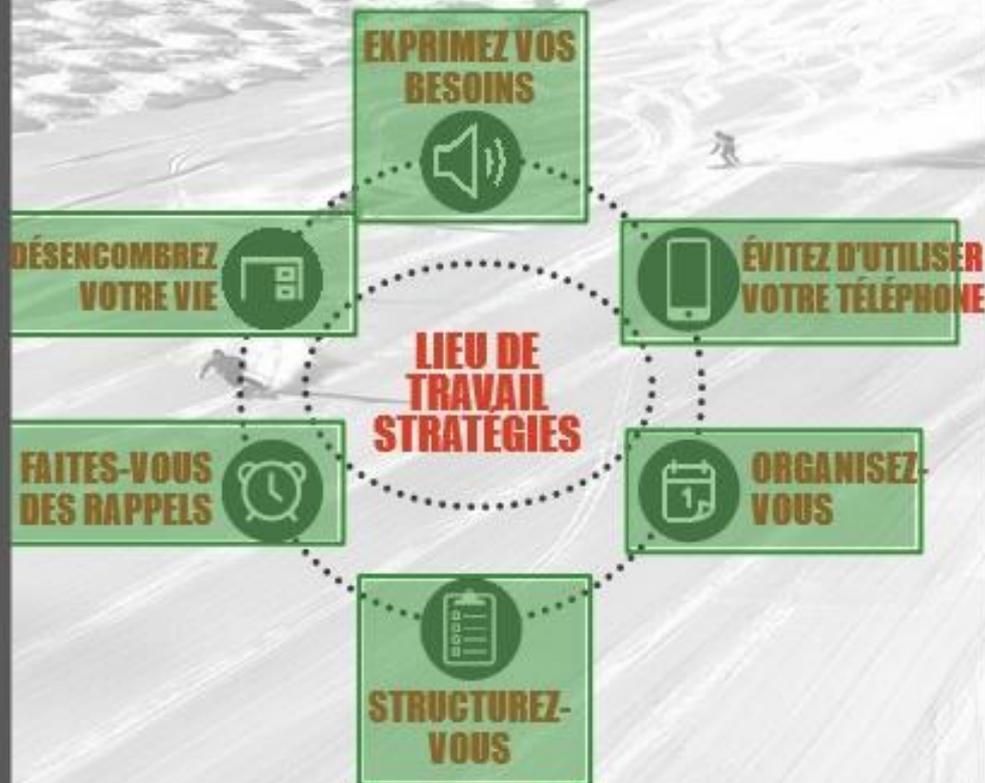


## DÉSENCOMBREZ VOTRE VIE

La plupart des gens se sentent plus calmes dans un environnement propre et organisé.

Même lorsque vous en avez beaucoup à faire, prendre quelques minutes pour désencombrer votre espace de travail peut vous permettre de vous sentir plus calme et d'être plus concentré(e).

Vos collègues apprécieront probablement la différence eux aussi!





**RÉDUIRE LE STRESS**



**SUR LE MOMENT**



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**

**Arrêtez** ce que vous faites et prenez **trois respirations lentes et profondes**.

En même temps, vous pouvez **répéter un mantra** comme « Mon corps n'a pas besoin de ce stress » ou « Je peux le faire ».

Vous concentrer sur votre respiration interrompt le cycle des pensées liées au stress, connecte votre cerveau à votre corps et garantit que votre cerveau reçoit beaucoup d'oxygène.



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**

Écrivez-vous des notes encourageantes et affichez-les dans votre espace de travail. Voici quelques exemples:

- « T'es capable! »
- « Ce projet ne durera pas éternellement. »
- « CONCENTRE-TOI »
- « Tu es super, continue ton excellent travail! »

Si vous partagez votre espace de travail, vos collègues pourront également apprécier ces encouragements. Autrement, vous pouvez les ajouter dans votre téléphone à titre de rappels.



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**

Si le stress est déclenché par d'autres personnes, **donnez-vous suffisamment de temps pour laisser vos émotions s'atténuer** avant de réagir.

Faites une courte pause si vous le pouvez. Sinon, concentrez-vous sur des choses et des tâches autres que la source de votre stress.

Si vous écrivez un courriel ou un message texte lorsque vous êtes contrarié(e), **laissez passer la nuit** avant de l'envoyer, ou laissez passer **au moins** une heure ou deux, puis passez-le en revue et envisagez d'atténuer l'intensité pour en arriver à la meilleure résolution possible.



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**

Lorsque le volume ou la complexité du travail commence à devenir stressant ou accablant, accordez-vous du temps et prenez un moment pour **prioriser**.

Faites une **liste de choses à faire**.  
Décidez **plus tôt** et non plus tard si vous avez besoin d'aide supplémentaire pour terminer une tâche ou un projet.



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**

Une personne qui vous a critiqué(e) ou qui ne vous a pas soutenu(e) gère très probablement **son propre stress**.

Les gens ont tendance à être absorbés par leur propre expérience et les humains **personnalisent par erreur** le comportement des autres. La recherche montre que les gens malheureux ont tendance à prendre les choses plus personnellement que les gens heureux, alors demandez-vous si vous **surpersonnalisez** un peu – cela pourrait améliorer votre humeur.



# RÉDUIRE LE STRESS TECHNIQUES SUR LE MOMENT

...

**PRENDRE TROIS RESPIRATIONS PROFONDES**

**ÊTRE VOTRE PROPRE MOTIVATEUR OU MOTIVATRICE**

**VOUS DONNER DU TEMPS**

**PRENDRE UNE PAUSE ET ÉTABLIR DES PRIORITÉS**

**RÉALISER QUE CE N'EST PAS VOUS**

**DONNER UNE PAUSE À VOTRE CERVEAU**

La **productivité diminue** après de longues heures de travail.

Parfois, la chose la plus **productive** que vous pouvez faire, même lorsque vous travaillez dur pour respecter une échéance, est de prendre une « pause cérébrale » de **5 à 10 minutes** en vous éloignant de votre espace de travail et en faisant autre chose. Le but est de donner à vos **yeux, à votre corps et à votre cerveau** quelque chose de nouveau sur lequel se concentrer, alors essayez de ne pas regarder un écran.



## QUAND PARLER À VOTRE VOTRE PATRON(NE)

Lorsque votre charge de travail semble **systematiquement accablante**.

Si vous vous sentez **constamment maltraité(e)** par vos collègues.

Si votre stress personnel vous rend **incapable de faire votre travail**.

## QUAND PARLER À UN(E) PROFESSIONNEL(LE)

Si le stress vous rend malheureux ou malheureuse **plus souvent qu'autrement**.

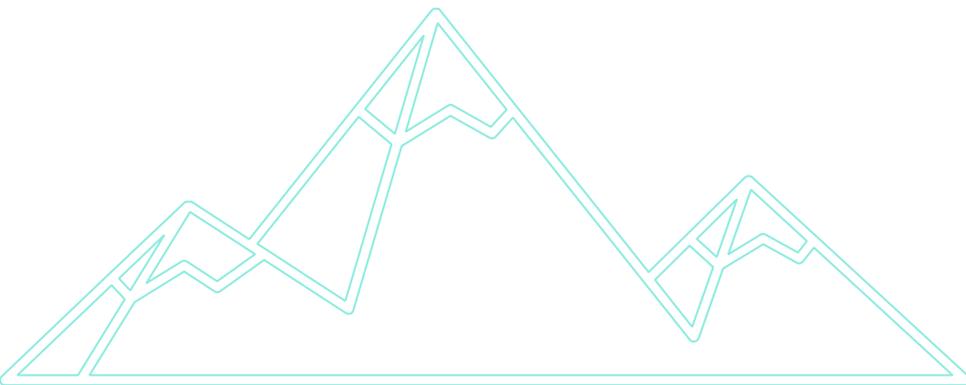
Si vous rencontrez des **problèmes de santé** ou des **problèmes relationnels**.

Si vous avez **d'importants problèmes de rendement au travail** en raison du stress.

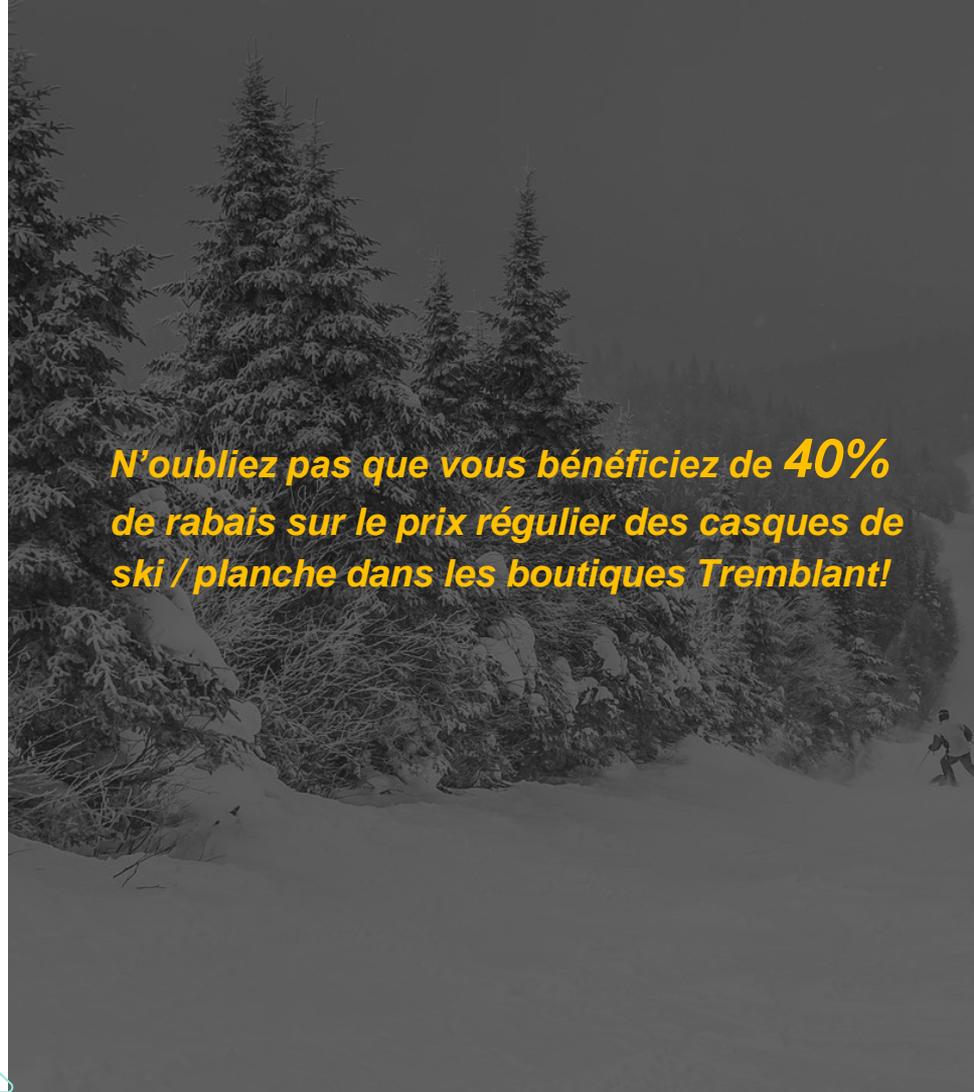
# PORT DU CASQUE

**Politique du Port du casque lors de la pratique d'un sport de glisse**

Tout équipier qui pratique un sport de glisse, alors qu'il est en fonction, doit obligatoirement porter un casque approprié pour la pratique de ce sport.



*N'oubliez pas que vous bénéficiez de **40%** de rabais sur le prix régulier des casques de ski / planche dans les boutiques Tremblant!*



## Déclaration d'accident

### Avisez immédiatement:

- le gestionnaire en devoir ou gardien de propriété – poste 15600 ou canal 3D de la radio
- le département de **SST** (poste 13100, poste 46384)
- votre **syndicat** (poste 46508)

## Premiers soins

- **Patrouilleurs SMT** (selon disponibilité) – poste 15911 ou canal 1A de la radio
- **Secouriste** en milieu de travail
- **En cas d'urgence**, composez 911

Veillez vous conformer aux procédures spécifiques de votre secteur.

## Une équipe dédiée à la gestion de la santé et de la sécurité

### Employeur

- Chef SST et gestion de risques, Sidhartha Herrera
- Coordinatrice SST et gestion de risques – Sophie Sigouin
- Conseillère SST – Cloé Chevalier-Fortin

Pour contacter l'équipe :

[ssst@tremblant.ca](mailto:sst@tremblant.ca)

### Syndicat

- VP Santé sécurité, Alexandre Filiatrault – poste 46508

***Toute cette équipe travaille de pair avec l'ensemble des équipiers afin de favoriser une prise en charge efficace de la santé et sécurité.***



Pause !

---

De retour dans  
15 minutes

# CODE D'ÉTHIQUE

## *Son objectif*

- *Créer un environnement de travail sain et positif*
- *Assurer une qualité de service et une expérience équipier et invité en adéquation avec nos valeurs*

1

Loyauté et respect envers l'entreprise et autrui

2

Santé et bien-être de l'équipier

3

Uniformes et cartes d'équipier

4

Assiduité et procédures de poinçons

5

Autres consignes et politiques de l'entreprise

# CODE D'ÉTHIQUE

## 1 LOYAUTÉ ET RESPECT ENVERS L'ENTREPRISE ET AUTRUI

1. Obligation de **loyauté** et d'**honnêteté**.
2. Comportement exempt de toute forme de violence, de discrimination, de menace, de contrainte et de harcèlement
3. Utilisation **respectueuse** et **adéquate** des équipements et/ou fournitures prêtés par la Station.
4. Application du Code de conduite sur les **véhicules** de votre département.
5. Respecter le **code d'utilisation des radios**.
6. Se conformer aux **politiques et procédures** en matière d'utilisation des caisses et/ou de protection des données de paiement
7. Respecter les directives en matière d'**utilisation des appareils de télécommunications personnels**.
8. Aucun équipier ne peut utiliser le matériel de l'entreprise pour mener des activités commerciales ou pour le profit.

# CODE D'ÉTHIQUE

2

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DE L'ÉQUIPIER

9. Les **responsabilités** en matière de santé et sécurité sont **partagées** par l'employeur et les équipiers.

10. **Signaler un accident de travail sans délai** à son supérieur immédiat et remplir les documents requis.

11. Se conformer à la **règlementation provinciale** en matière de tabac et utiliser les zones fumeurs désignées.

12. Il est **strictement interdit** de consommer ou de posséder toute substance psychotrope pendant le quart de travail, ainsi que de se présenter au travail avec les facultés affaiblies (réf. : *Politique de prévention et de gestion des substances psychotropes en milieu de travail*).

# CODE D'ÉTHIQUE

3

## UNIFORMES ET CARTES D'ÉQUIPIER

13. Le port de la plaquette d'identification est **OBLIGATOIRE EN TOUT TEMPS**.

14. La coiffure et l'allure générale doivent être **propres et soignées**. S'assurer que son uniforme est propre et bien entretenu.

15. Les uniformes ne doivent en aucun temps être utilisés à des fins personnelles. Aucun équipier n'est autorisé à altérer ou modifier de quelque façon que ce soit son uniforme.

16. La carte d'équipier donne accès aux remontées mécaniques et aux privilèges offerts en fonction du statut d'équipier.

**Aucun abus dans l'utilisation des privilèges ne sera toléré.**

# CODE D'ÉTHIQUE

4

## ASSIDUITÉ ET PROCÉDURES DE POINÇONS

17. Les retards ou absences doivent être **justifiés** auprès de votre supérieur immédiat, et ce, avant le début de votre horaire de travail selon les procédures de votre département.

18. En aucun temps et pour aucune raison, il n'est permis de poinçonner pour un autre équipier.

Chacun a la **responsabilité de poinçonner** au système de poinçon le plus proche de son lieu de travail, et ce, avant le début de son quart de travail et à la fin de sa journée.

# CODE D'ÉTHIQUE

5

## AUTRES CONSIGNES ET POLITIQUES DE L'ENTREPRISE

19. Travailler avec **prudence et diligence** en respectant les **consignes et procédures** et en se conformant aux **directives** de l'employeur.

20. **Respecter les consignes d'accès** des différents locaux et bâtiments.

21. Participer en tout temps au **maintien de la propreté** sur le site.

22. Agir selon les engagements prévus à la **Charte d'écoresponsabilité** de Station Mont Tremblant disponible sur le site <https://www.tremblant.ca/fr/a-propos/ecoresponsabilite>

23. Se stationner aux **endroits prévus** en tout temps.

24. Acheminer les objets perdus au service à la clientèle le plus rapidement possible. Si votre département est doté d'une politique des objets perdus, veuillez-vous y conformer.

25. S'assurer de faire la **mise à jour** de son dossier personnel pour tout changement de ses coordonnées (adresse, téléphone, courriel...).

26. Connaître et **respecter intégralement** le code d'éthique, ainsi que toutes les politiques et procédures applicables.

**En cas de défaut, des mesures disciplinaires et/ou administratives pouvant aller jusqu'au congédiement pourront être prises.**

# POLITIQUE DE RESPECT EN MILIEU DE TRAVAIL

## Son objectif

- Offrir un milieu de travail sain, caractérisé par **l'absence de discrimination** et qui base les relations entre équipiers sur **le respect de l'intégrité physique et psychologique** des personnes œuvrant dans l'entreprise.
- Régir les relations des équipiers avec les personnes externes à l'organisation (fournisseurs, invités, sous-contractants, bénévoles.)
- Toute plainte doit être déposée par écrit dans un délai raisonnable.  
À remettre au service des Ressources Humaines.

# POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES SUBSTANCES PSYCHOTROPES EN MILIEU DE TRAVAIL

Pour des raisons de sécurité et de productivité, il est interdit d'être présent au travail avec les facultés affaiblies par une ou des substances psychotropes (tolérance zéro).

## QU'EST-CE QU'UNE SUBSTANCE PSYCHOTROPE?

- Alcool
- Drogues
- Certains médicaments sur ordonnance et en vente libre
- Toute autre substance susceptible d'altérer les perceptions, les comportements, la vigilance, etc...



Dans le but de faire respecter cette politique et d'assurer la sécurité de ses équipiers, l'employeur peut, si les circonstances le justifient, demander à un équipier détenteur d'un poste critique pour la sécurité (PCS) de se soumettre à un test de dépistage.

## QU'EST-CE QU'UN POSTE CRITIQUE POUR LA SÉCURITÉ?

Un poste dont le détenteur, s'il avait les facultés affaiblies, pourrait représenter un risque pour sa propre sécurité ou celle de ses collègues et/ou des invités.



# POLITIQUES D'ALTERRA

...

## CODE DE CONDUITE

### POLITIQUE ANTI-HARCÈLEMENT

### POLITIQUE RELATIVE AUX MEDIAS ET MEDIAS SOCIAUX

### POLITIQUE AMERICAINNE RELATIVE A L'USAGE DE DROGUES ET D'ALCOOL

### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### POLITIQUE RELATIVE A LA SECURITE DE L'INFORMATION

Chaque membre du personnel est responsable du contenu qu'il publie sur les réseaux sociaux. Celui-ci ne peut pas partager de renseignements sensibles ou confidentiels sur l'entreprise avec des personnes à l'externe par écrit, en personne ou par l'intermédiaire des médias sociaux. Il n'est pas autorisé à parler avec des membres des médias.

# POLITIKES D'ALTERRA

...

**CODE DE CONDUITE**

**POLITIQUE ANTI-HARCÈLEMENT**

**POLITIQUE RELATIVE AUX MEDIAS  
ET MEDIAS SOCIAUX**

**POLITIQUE AMERICAINE RELATIVE A  
L'USAGE DE DROGUES ET D'ALCOOL**

**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

**POLITIQUE RELATIVE A LA SECURITE DE  
L'INFORMATION**

Nous nous engageons à respecter la vie privée de notre clientèle, y compris les renseignements permettant d'identifier une personne (RPIP) que nous collectons en ligne, en personne ou par l'intermédiaire de nos centres d'appels. Ceux-ci ne peuvent pas être conservés ni partagés par le personnel.

# POLITIKES D'ALTERRA

...

**CODE DE CONDUITE**

**POLITIQUE ANTI-HARCÈLEMENT**

**POLITIQUE RELATIVE AUX MEDIAS  
ET MEDIAS SOCIAUX**

**POLITIQUE AMERICAINNE RELATIVE A  
L'USAGE DE DROGUES ET D'ALCOOL**

**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

**POLITIQUE RELATIVE A LA SECURITE DE  
L'INFORMATION**

Le personnel doit être conscient de la nature sensible des données avec lesquelles il interagit au quotidien (cartes de crédit, renseignements personnels de la clientèle, etc.). Il ne doit pas demander plus d'information que nécessaire, il doit utiliser de bonnes pratiques en matière de mots de passe, il doit éviter de conserver des renseignements sensibles dans les espaces de travail et, enfin, il doit signaler à un ou une gestionnaire toute violation ou menace potentielle liée à la sécurité.

## QUESTIONNAIRE : POLITIQUES D'ALTERRA

Votre station est l'hôte d'une compétition de ski ce week-end et vous y travaillez. Un média local vous approche et vous demande comment c'est d'avoir autant de grands skieurs et de grandes skieuses sur la montagne en même temps. Puisqu'il vous demande votre opinion personnelle, il est acceptable de donner votre opinion.



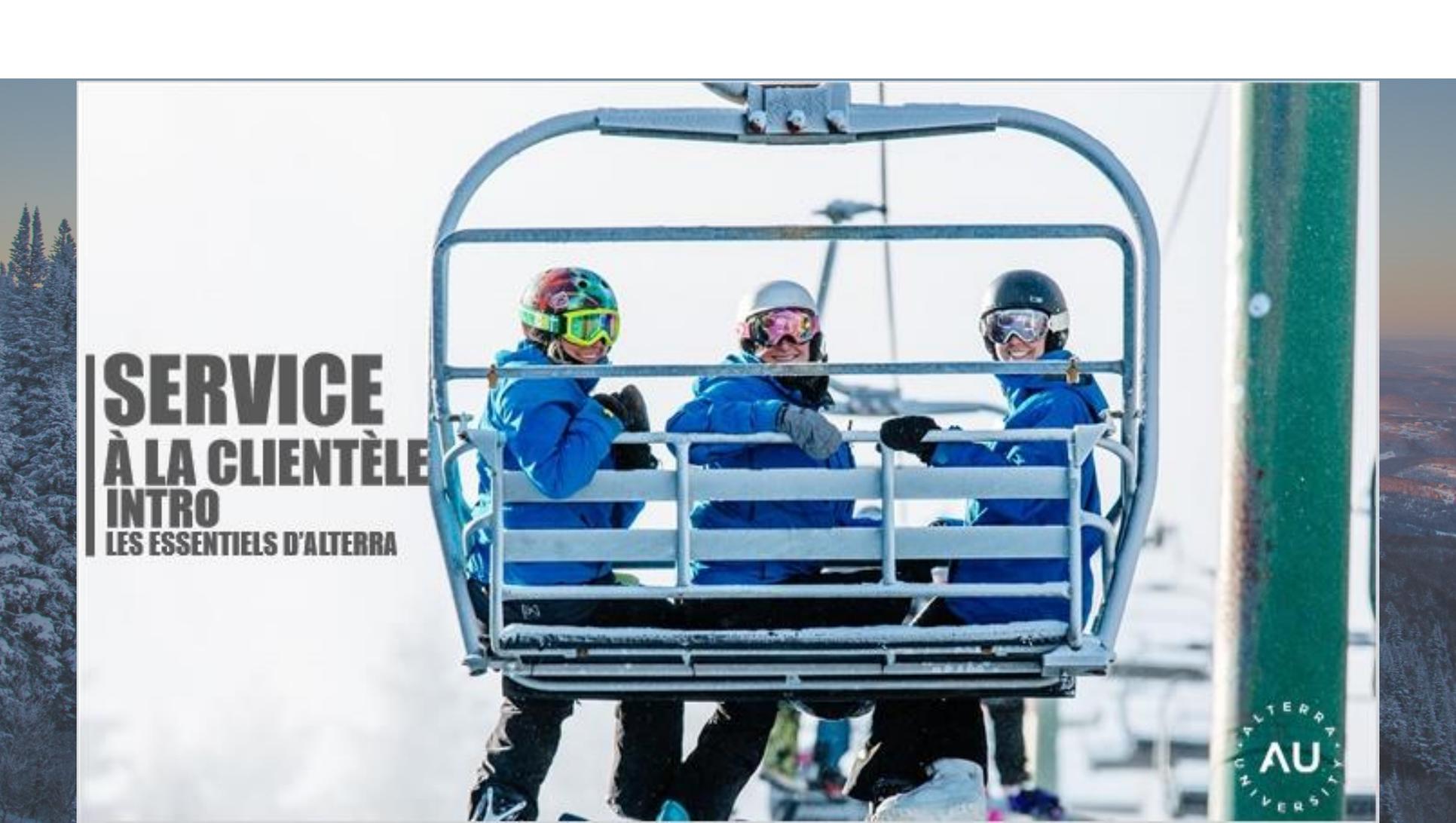
# VRAI OU FAUX ?

## QUESTIONNAIRE : POLITIQUES D'ALTERRA

Vous venez de raccrocher avec un client qui vous a donné les informations de sa carte de crédit pour que vous puissiez traiter sa réservation. L'ordinateur est en panne et vous ne pouvez pas traiter la réservation pour le moment. Vous écrivez donc les informations de la carte de crédit pour que votre collègue les traite lorsqu'elle commencera son quart de travail après votre départ. Est-ce que cela est acceptable?

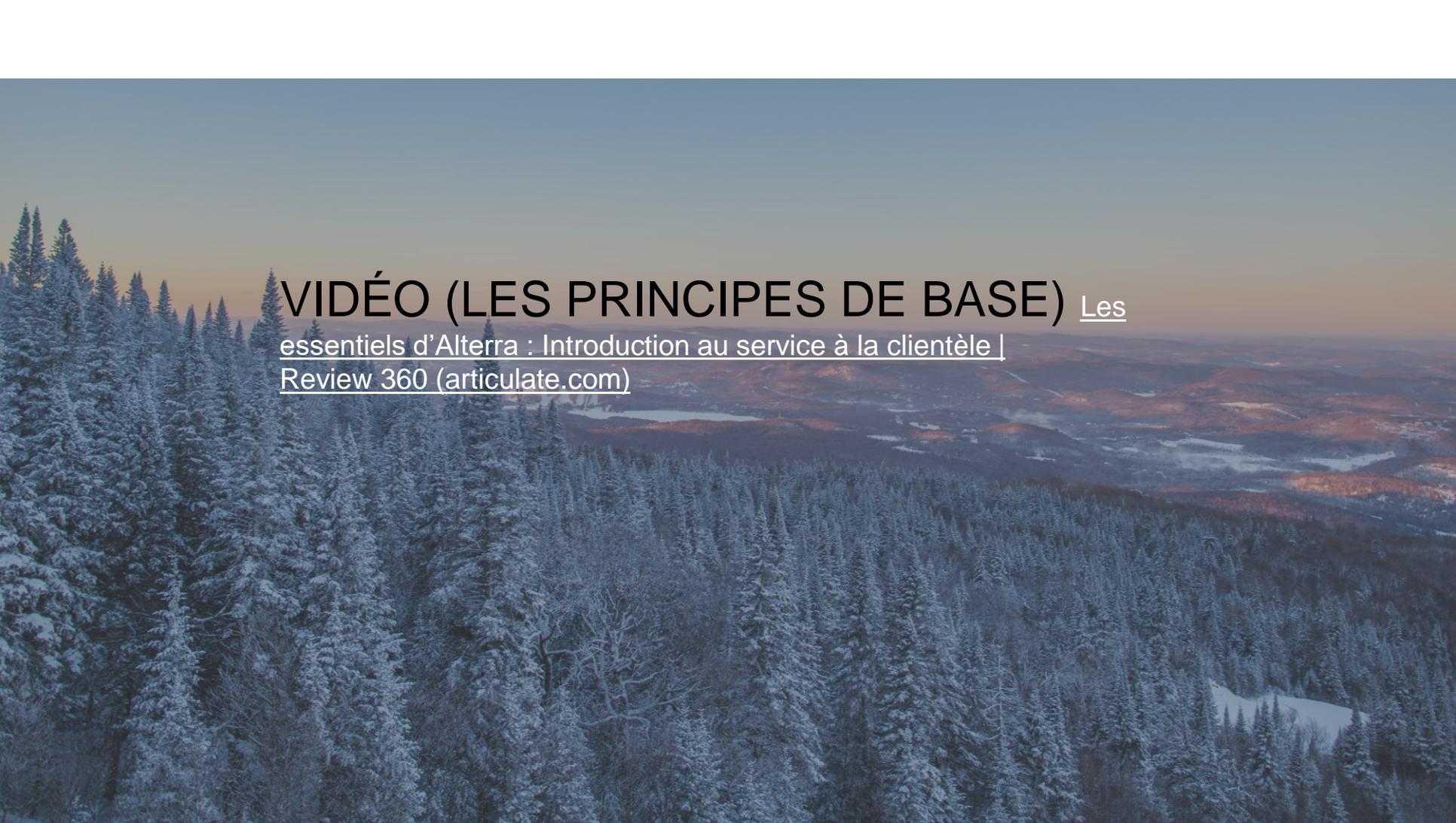


**VRAI OU FAUX ?**

A photograph of three skiers in blue jackets and helmets riding a ski lift. They are smiling and looking towards the camera. The background shows a snowy mountain slope and a clear sky. A green vertical pole is visible on the right side of the frame.

**SERVICE**  
**À LA CLIENTÈLE**  
**INTRO**  
**LES ESSENTIELS D'ALTERRA**

ALTERRA  
AU  
UNIVERSITY

An aerial photograph of a vast, snow-covered evergreen forest. The trees are densely packed and their branches are heavily laden with snow. In the background, a valley opens up, showing a winding road, a small lake, and distant hills under a soft, twilight sky. The overall color palette is dominated by cool blues and greys, with a hint of warm orange from the setting or rising sun.

# VIDÉO (LES PRINCIPES DE BASE) Les

essentiels d'Alterra : Introduction au service à la clientèle |

Review 360 (articulate.com)



**NOTRE**  
**■■■**  
**CLIENTÈLE**

# PHILOSOPHIE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



Bien que le service à la clientèle diffère légèrement à chaque endroit, il est extrêmement important de réfléchir à la façon dont nous voulons que nos client(e)s se sentent à chaque visite.

**La façon dont nous traitons nos client(e)s est au cœur de ce que nous sommes en tant qu'entreprise.** Nous voulons que nos client(e)s repartent en ayant le sentiment qu'ils/qu'elles ont reçu un service exceptionnel de la part de vraies personnes afin qu'ils/qu'elles aient envie de revenir nous visiter encore et encore.



# PRINCIPES DE BASE DU SERVICE

*Les principes de base du service présentés ci-dessous constituent les meilleures pratiques du secteur de l'hôtellerie et peuvent s'appliquer à la plupart des situations. Cliquez ou appuyez sur chaque onglet ci-dessous pour en savoir plus.*

## À PROPOS

Être aimable est la véritable **pièce angulaire d'un service de qualité.**

- Soyez **accessible, patient(e), souriant(e)** et établissez le **contact visuel**
- Donnez toujours l'impression **d'avoir assez de temps** pour les questions ou les demandes de la clientèle, même si ce n'est pas le cas

## VOUS N'OCCUPEZ PAS UN POSTE EN CONTACT DIRECT AVEC LA CLIENTÈLE?

- Être aimable avec vos collègues et les autres divisions **permet à ces derniers de fournir eux aussi un service de qualité**
- L'amabilité met tout le monde de bonne humeur et crée un effet domino. Au bout du compte, les autres vivent aussi une bonne expérience
- Être aimable **favorise la confiance** entre collègues et **contribue à un environnement de travail positif**. Tout le monde en profite!

**SOYEZ AIMABLE**

**ANTICIPEZ LES BESOINS**

**PORTEZ ATTENTION  
AUX DETAILS**

**FAITES PREUVE  
D'INGÉNUIVITÉ**

# PRINCIPES DE BASE DU SERVICE

*Les principes de base du service présentés ci-dessous constituent les meilleures pratiques du secteur de l'hôtellerie et peuvent s'appliquer à la plupart des situations. Cliquez ou appuyez sur chaque onglet ci-dessous pour en savoir plus.*

## À PROPOS

- Pensez à ce dont le client ou la cliente a besoin **avant qu'il ou qu'elle n'en ait besoin**
- L'attitude proactive et la prise d'initiatives **engendrent un effet continu de satisfaction** et le sentiment **d'avoir été bien servi(e)**.

## EXEMPLES

- **En contact direct avec la clientèle:** Vous voyez un père qui soulève les skis de ses trois enfants sur son épaule et qui a du mal à saisir tous les bâtons. **Anticipez le fait que son déplacement sera difficile** et allez proactivement chercher un chariot. Autrement, proposez-lui de l'aider jusqu'à sa prochaine destination.
- **Opérations sans contact avec la clientèle:** Comme cuisinier à la chaîne, vous remarquez que votre friteuse est complètement débordée à l'heure du lunch. **Anticipez le ralentissement** et participez en mettant la main à la pâte.
- **Au bureau:** Vous savez que votre collègue doit faire une présentation à la haute direction la semaine prochaine et qu'il doit intégrer des données financières que vous possédez. **Anticipez ce dont elle aura besoin** et envoyez-lui ces données de manière proactive.

**SOYEZ AIMABLE**

**ANTICIPEZ LES BESOINS**

**PORTEZ ATTENTION  
AUX DETAILS**

**FAITES PREUVE  
D'INGENIOSITE**

# PRINCIPES DE BASE DU SERVICE

*Les principes de base du service présentés ci-dessous constituent les meilleures pratiques du secteur de l'hôtellerie et peuvent s'appliquer à la plupart des situations. Cliquez ou appuyez sur chaque onglet ci-dessous pour en savoir plus.*

## À PROPOS

- Les clients et les clientes remarquent et se souviennent **des petites choses**
- **Faites l'effort de vous souvenir de détails** sur vos clients et clientes. Leur lieu de résidence, leurs préférences, leur nom, les vêtements identifiables qu'ils ou qu'elles portent, etc. **Servez-vous de ces éléments pour établir une connexion.**
- L'attention portée aux détails fait en sorte que les clients et les clientes **se sentent spéciaux et importants.**

## EXEMPLES

- **En contact direct avec la clientèle:** « Bienvenue, Matt! Allez-vous encore loger dans les suites en ville? »
- **Opérations sans contact avec la clientèle:** En tant que cuisinier à la chaîne, vérifiez scrupuleusement chaque billet pour vous assurer de bien prendre en compte toutes les demandes spéciales et les allergies
- **Au bureau:** L'une des chefs de division avec qui vous travaillez étroitement a plusieurs équipiers et équipières en vacances. Vous savez qu'elle est très occupée. Apportez-lui sa boisson préférée la prochaine fois que vous irez vous chercher un café.

**SOYEZ AIMABLE**

**ANTICIPEZ LES BESOINS**

**PORTEZ ATTENTION  
AUX DÉTAILS**

**FAITES PREUVE  
D'INGENIOSITE**

# PRINCIPES DE BASE DU SERVICE

*Les principes de base du service présentés ci-dessous constituent les meilleures pratiques du secteur de l'hôtellerie et peuvent s'appliquer à la plupart des situations. Cliquez ou appuyez sur chaque onglet ci-dessous pour en savoir plus.*

## À PROPOS

- Si vous ne connaissez pas une réponse ou n'avez pas de solution parfaite à offrir, soyez **axé(e) vers les solutions** au lieu de simplement répondre « non ».
- Que POUVEZ-vous faire? Comment pouvez-vous obtenir la réponse? Comment pouvez-vous faire preuve de créativité pour trouver une solution?

## EXEMPLES

- **En contact direct avec la clientèle:** Il y a une fuite dans une chambre d'hôtel, mais vous n'avez pas de chambre libre pour déplacer les clients et clientes. Dites-leur que quelqu'un va effectuer la réparation immédiatement. S'ils doivent quitter la chambre, proposez une boisson ou un apéritif gratuit pendant l'attente.
- **Opérations sans contact avec la clientèle:** Un serveur entre dans la cuisine pour vous informer qu'un client aimerait commander la chaudière, mais qu'il a une allergie aux produits laitiers. Au lieu de lui répondre « ça ne sera pas possible », proposez des choix de remplacement (« je pourrais préparer un chili sans fromage ni crème sure »).
- **Au bureau:** Un ou une collègue vous pose une question sur les RH à laquelle vous ne pouvez pas répondre. Au lieu de simplement dire que vous ne connaissez pas la réponse, appelez une personne aux RH pour obtenir la réponse ou pour établir le lien pour votre collègue.

**SOYEZ AIMABLE**

**ANTICIPEZ LES BESOINS**

**PORTEZ ATTENTION  
AUX DETAILS**

**FAITES PREUVE  
D'INGENIOSITE**



**SYSTÈME**  
**■ ■ ■**  
**D'EXPÉRIENCE CLIENT**

# SYSTEME D'EXPERIENCE CLIENT



## QU'EST-CE QUE C'EST

Le SEC est la façon dont nous servons notre clientèle et agissons en tant qu'entreprise. Composé de points de contact, de normes d'expérience et d'activités de réussite, **le SEC manifeste notre vision, nos valeurs, notre éthique et nos stratégies.**



## PARCOURS D'EXPERIENCE CLIENT

Le parcours d'expérience client est une liste de points de contact où vous interagissez avec la clientèle. **Chaque point de contact représente une occasion de se faire une idée de vous et de nous en tant qu'entreprise.**



## NORMES D'EXPERIENCE ET ACTIVITES DE REUSSITE

Les normes d'expérience sont les **attentes en matière de service à la clientèle** à chaque point de contact le long du parcours d'expérience client. Les activités de réussite sont **des actions spécifiques qui soutiennent chaque norme d'expérience.** Les questionnaires évaluent et encadrent le personnel sur son exécution des normes et des activités de réussite.



# RÉSOLUTION ■ ■ ■ DE CONFLITS

# RÉSOLUTION DE CONFLITS



## De quoi s'agit-il?

Le processus pour mettre fin à tout type de conflit (différend, argumentation, plainte, préoccupation ou autre problème) de façon pacifique.



## À quoi cela ressemble-t-il?

Arranger les choses lorsqu'un client ou une cliente a eu une mauvaise expérience ou réduire la tension lorsqu'une personne est contrariée ou en colère.



## Quelles sont les répercussions?

Les conflits peuvent créer un environnement de travail difficile, ce qui peut entraîner une augmentation du stress, une réduction de l'engagement du personnel et un taux de roulement indésirable.



# TYPES DE RÉSOLUTION DE CONFLITS

■ ■ ■

Dans cette formation, nous examinerons spécifiquement deux types de résolution de conflits que vous pouvez rencontrer lorsque vous interagissez avec des clients et des clientes.

*Cliquez ou appuyez sur chaque cercle après la fin de l'audio pour en savoir plus.*

## DÉSAMORCER UNE SITUATION TENDUE

Éviter qu'un conflit ne s'aggrave (escalade).

Calmer les situations tendues.

Votre priorité : la sécurité de toutes les personnes impliquées.

## REGAGNER DES CLIENT(E)S

Revirer la situation; transformer une situation négative en une situation positive.

Une occasion d'arranger les choses si un client ou une cliente a un problème.

# MODÈLE LAST

Un cadre facile à retenir et à appliquer lors de la résolution de conflits.  
*De haut en bas, cliquez ou appuyez sur chaque lettre pour en savoir plus.*

L

**DÉSAMORCER UNE  
SITUATION TENDUE**

A

**REGAGNER DES CLIENT(E)S**

S

T

# MODÈLE LAST

Un cadre facile à retenir et à appliquer lors de la résolution de conflits.  
De haut en bas, *cliquez ou appuyez sur chaque lettre pour en savoir plus.*

L

**DÉSAMORCER UNE  
SITUATION TENDUE**

**Écoutez activement les préoccupations des clients et des clientes en leur accordant toute votre attention pour que vous compreniez le problème et leurs sentiments.**

- Si vous avez l'air distrait(e), le client ou la cliente peut se sentir ignoré(e) ou devenir encore plus contrarié(e).
- Si vous êtes réellement distrait(e), vous ne comprendrez pas en quoi consiste réellement la plainte ou le problème.
  - N'interrompez pas la personne ou ne débattiez pas avec elle; écoutez pour comprendre et faites preuve d'empathie. N'écoutez pas simplement pour planifier votre réponse ou une réfutation.
- Paraphrasez les propos de la personne pour montrer que vous avez entendu ce qu'elle a dit.

A

**REGAGNER DES CLIENTS**

S

T

# MODÈLE LAST

Un cadre facile à retenir et à appliquer lors de la résolution de conflits.  
De haut en bas, *cliquez ou appuyez sur chaque lettre pour en savoir plus.*

L

**DÉSAMORCER UNE  
SITUATION TENDUE**

**Présentez de véritables excuses sans tenter de vous justifier afin de montrer que vous comprenez son inquiétude.**

- Présenter des excuses montre au client ou à la cliente que vous prenez en charge le problème.

A

**REGAGNER DES CLIENT(E)S**

- C'est l'occasion de dire que « Nous pouvons faire mieux ».

S

- De simples excuses peuvent suffire à valider les sentiments de la personne (mais ne tolérez pas les mauvais comportements).

T

- Expliquez la règle/politique, mais ne la défendez pas; il est peu probable que vous fassiez changer la personne d'avis.

# MODÈLE LAST

Un cadre facile à retenir et à appliquer lors de la résolution de conflits.  
De haut en bas, *cliquez ou appuyez sur chaque lettre pour en savoir plus.*

L

**DÉSAMORCER UNE  
SITUATION TENDUE**

Invitez le client ou la cliente à résoudre le problème d'une manière qui le ou la satisfasse et qui soit appropriée pour l'entreprise.

- Prenez (ou engagez-vous à prendre) les mesures nécessaires.
- Soyez collaboratif ou collaborative et proposez des options.

A

**REGAGNER DES CLIENTS**

- Résistez à l'envie de dire non; transformer le « non » en « oui » et faites preuve de créativité en ce qui a trait aux solutions (proportionnelles au problème).
- Assurez-vous que le client ou la cliente soit satisfait(e) de son expérience et ait envie de revenir.

S

T

# MODÈLE LAST

Un cadre facile à retenir et à appliquer lors de la résolution de conflits.  
De haut en bas, *cliquez ou appuyez sur chaque lettre pour en savoir plus.*

L

**DÉSAMORCER UNE  
SITUATION TENDUE**

Remerciez sincèrement le client ou la cliente de nous avoir fait part de ses préoccupations et réitérez votre engagement envers la résolution du conflit.

A

**REGAGNER DES CLIENTS**

- Remercier quelqu'un de s'être plaint peut sembler étrange, mais c'est une étape essentielle.
- Un client ou une cliente qui nous parle d'un problème représente une belle occasion d'améliorer notre expérience et d'éviter que la situation se reproduise à l'avenir.
- La personne pourrait ne rien dire et tout simplement aller ailleurs.
- Remercier un client ou une cliente de se conformer à une règle ou à une politique peut mettre un terme à une situation tendue de façon calme.

S

T

# RÉSOLUTION DE CONFLITS NOTIONS FONDAMENTALES

Une communication calme et efficace est essentielle pour résoudre les conflits. *Cliquez ou appuyez sur chacune des cases ci-dessous pour lire les meilleures pratiques.*



**CONTRÔLEZ  
VOTRE LANGAGE  
CORPOREL**



**SOYEZ  
EMPATHIQUE ET  
SANS JUGEMENT**



**FAITES PREUVE  
DE PATIENCE**

# RÉSOLUTION DE CONFLITS NOTIONS FONDAMENTALES

Une communication calme et efficace est essentielle pour résoudre les conflits. *Cliquez ou appuyez sur chacune des cases ci-dessous pour lire les meilleures pratiques.*

## CONTRÔLEZ VOTRE LANGAGE CORPOREL

- **La façon dont vous vous exprimez peut être tout aussi importante que ce que vous dites.**
- **Utilisez un langage corporel ouvert et détendu** pour calmer la situation.
- **Adoptez une attitude détendue**, placez vos mains devant vous et établissez un contact visuel.
- **Un langage corporel fermé ou agressif peut être menaçant et intensifier les tensions.**
- **Necroisez pas les bras, ne serrez pas les poings, ne haussez pas les épaules, ne montrez pas du doigt ou ne faites pas de gestes agressifs.**



# RÉSOLUTION DE CONFLITS NOTIONS FONDAMENTALES

Une communication calme et efficace est essentielle pour résoudre les conflits. *Cliquez ou appuyez sur chacune des cases ci-dessous pour lire les meilleures pratiques.*

## SOYEZ EMPATHIQUE ET SANS JUGEMENT

- Lorsque vous **écoutez** la personne, essayez de **comprendre ses sentiments et pourquoi** c'est un problème/une préoccupation pour elle.
- **Mettez-vous à sa place** pour essayer de voir l'expérience de **son point de vue**.
- N'oubliez pas qu'il s'agit de son expérience et que **sa perception s'avère être la réalité**.
- **Juger ou projeter vos sentiments/émotions n'aidera pas** à calmer le conflit ou à résoudre la situation.



# RÉSOLUTION DE CONFLITS NOTIONS FONDAMENTALES

Une communication calme et efficace est essentielle pour résoudre les conflits. *Cliquez ou appuyez sur chacune des cases ci-dessous pour lire les meilleures pratiques.*

## FAITES PREUVE DE PATIENCE

- **Ne précipitez pas le processus** – suivez chaque étape du modèle LAST.
- Quand les gens sont contrariés, **leur pensée n'est pas toujours claire** et leur niveau de stress augmente quand ils se sentent précipités.
- **Accorder du temps aux gens** pour s'expliquer, traiter l'information et réagir aidera à **calmer la situation**.
- **Ne coupez pas la parole** – attendez pour répondre jusqu'à ce que la personne ait terminé; parfois, évacuer sa frustration est tout ce qu'un client ou une cliente a besoin avant de pouvoir passer à autre chose.





# DÉSAMORCER UNE ■■■ SITUATION TENDUE

# SÉCURITÉ

Votre sécurité est la priorité.

Cliquez ou appuyez sur chacun des signes « plus » gris.

## SURVEILLER LE CLIENT OU LA CLIENTE

Surveillez les indices indiquant que le client ou la cliente s'agite :

- **Ton de la voix:** Est-ce que le ton monte? La personne perd-elle son calme?
- **Le choix des mots:** Est-ce que son langage devient grossier? Insultant? Menaçant?
- **Le langage corporel:** La personne rougit-elle? Transpire-t-elle? A-t-elle les poings fermés? A-t-elle la mâchoire serrée? Est-elle agitée?

Si l'un de ces comportements survient, **préparez-vous à vous désengager.**

## GARDEZ VOS DISTANCES

- Tenez-vous à **3 ou 4 mètres de distance** d'un client ou d'une cliente contrarié(e).
- Essayez d'avoir une **barrière** entre vous et le client ou la cliente. Soyez à l'affût si un client ou une cliente commence à **se rapprocher de vous** – partez ou demandez de l'aide.
- **Ne vous placez pas entre** le client ou la cliente et la sortie; ne les suivez pas.
- **Ne tournez pas le dos à un client ou à une cliente;** indiquez calmement que vous allez chercher de l'aide pour résoudre le problème.

## DÉSÉNSAGEZ-VOUS

- **Désengagez-vous immédiatement** si vous vous sentez menacé(e) ou si un client ou une cliente vous menace.
- Dites calmement : « **Je suis désolé(e), mais je vais devoir mettre fin à la conversation.** »
- **Éloignez-vous;** si le client ou la cliente est vraiment hors de contrôle, demandez aux autres clients et au personnel de faire de même.
- Si vous êtes toujours menacé(e) après vous être éloigné(e), **appelez la sécurité.**
- Rappelez-vous que **rien ne vaut jamais la peine de compromettre la sécurité de notre personnel.**

# SITUATIONS COURANTES POUVANT DÉGÉNÉRER

**Remarque :** Les frustrations des clients et des clientes peuvent découler d'autres choses; ne prenez pas la situation de façon personnelle.  
*Cliquez ou appuyez sur chacune des flèches pour voir des exemples des étapes « Écouter » et « S'excuser » pour chaque scénario.*

Refus de suivre  
des règles ou  
des protocoles

Client ou cliente en colère  
en raison d'une politique  
avec laquelle il ou elle  
n'est pas d'accord

Frustration d'avoir  
attendu une table  
pour pouvoir dîner

Altercations ou  
état d'ébriété

i

i

i

i

# SITUATIONS COURANTES POUVANT DÉGÉNÉRER

**Remarque :** Les frustrations des clients et des clientes peuvent découler d'autres choses; ne prenez pas la situation de façon personnelle.

*Cliquez ou appuyez sur chacune des flèches pour voir des exemples des étapes « Écouter » et « S'excuser » pour chaque scénario.*

Client ou cliente en colère en raison d'une politique avec laquelle il ou elle n'est pas d'accord



## PROBLÈME

Un client se met en colère contre un préposé aux billets parce que sa passe n'est pas valable puisqu'il s'agit d'un jour férié.

## ÉCOUTER

Gardez un espace sécuritaire entre vous et le client, ne l'interrompez pas et écoutez la source de sa colère.

## S'EXCUSER

*Je suis sincèrement désolé(e) pour la confusion. Je comprends pourquoi vous êtes en colère. Vous vous êtes déplacé(e) pour vous rendre ici et vous n'avez pas accès aux pistes. Certaines de nos passes ont des restrictions de dates.*





**REGAGNER**



**DES CLIENT(E)S**

# PROBLÈMES COURANTS

Utilisez toujours le modèle LAST au complet pour regagner des clients et des clientes, mais concentrez-vous sur les étapes « Résoudre » et « Remercier ».

*Cliquez ou appuyez sur chacune des flèches pour voir des exemples de ce à quoi ces étapes pourraient ressembler pour chaque scénario.*

Un client n'est pas satisfait de son repas ou de sa boisson.



Un problème mécanique ou autre survient dans une chambre d'hôtel.

L'équipement de location d'une cliente est brisé/endommagé.



Un client est mécontent de la politique de facturation.



# PROBLÈMES COURANTS

- Utilisez toujours le modèle LAST au complet pour regagner des clients et des clientes, mais concentrez-vous sur les étapes « Résoudre » et « Remercier ».
- Cliquez ou appuyez sur chacune des flèches pour voir des exemples de ce à quoi ces étapes pourraient ressembler pour chaque scénario.

## PROBLÈME

Un détecteur de fumée n'arrête pas de sonner dans une chambre d'hôtel.

## RÉSoudre

Demandez au personnel d'entretien de remplacer la pile.

## REMERCIER

*Merci de nous l'avoir signalé et désolé(e) pour le dérangement. Nous allons régler cela tout de suite.*



Un problème mécanique ou autre survient dans une chambre d'hôtel.

# REGAGNER DES CLIENT(E)S SUIVI



**Partagez les problèmes et les solutions avec les gestionnaires et les membres de l'équipe.**

- Les problèmes systémiques peuvent être identifiés pour aider à les prévenir à l'avenir.
- Partager votre solution peut faire naître des idées créatives chez les autres personnes.

## EXEMPLES

Un serveur a reçu une plainte concernant un steak pas assez cuit.

- *Informez votre gestionnaire et le personnel de cuisine de ce commentaire; le chef de cuisine pourra ensuite revoir les directives liées à la température de cuisson avec le personnel de cuisine.*

Un client vous appelle au sujet d'un luminaire brisé dans sa chambre d'hôtel.

- *Demandez au personnel de la réception de vérifier les luminaires lors de l'enregistrement de tous les nouveaux clients. Le ou la responsable de la réception doit ensuite demander que les chambres vides soient vérifiées.*

Le prix d'un manteau n'est pas le même dans le système et sur l'étiquette.

- *Saisissez manuellement le prix et informez votre gestionnaire du problème afin qu'il ou qu'elle puisse le corriger dans le système.*

Un client rend ses skis de location puisque les fixations ne tiennent pas bien.

- *Informez votre gestionnaire et vos techniciens et techniciennes du problème pour qu'ils et qu'elles puissent vérifier les produits de cette marque avant de les louer.*



Emmène-moi au sommet



# CONDITIONS DE TRAVAIL

# PROBATION

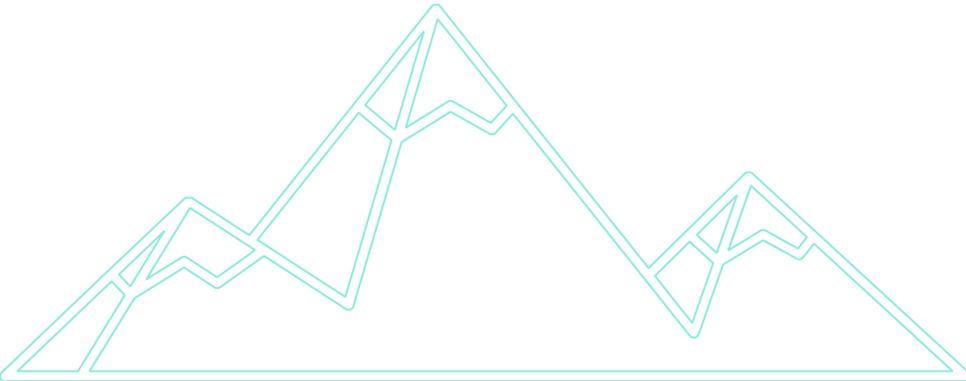
## Art. 9.02

### + Syndiqués

50 premiers jours effectivement travaillés pour l'employeur.

### + Cadres

Spécifiée dans le contrat d'embauche, généralement 6 mois.



# STATUTS

## Art.2.02

- + Équipier permanent
- + Équipier permanent saisonnier
- + Équipier restreint
- + Équipier occasionnel
- + Équipier temporaire





## Permanent

Équipier qui...

travaille 12 mois par année

est disponible à temps plein

a un horaire normal de 5 jours par semaine

est sujet à la préretraite



## Permanent Saisonnier

Équipier qui...

travaille 6 ou 12 mois par année

occupe un poste d'opération de saison

est disponible à temps plein

a un horaire normal de 5 jours par semaine



## Restreint

Équipier qui...

travaille dans un poste à l'année ou de saison

est disponible 3 jours ou moins par semaine

est à l'horaire selon ses disponibilités et les besoins opérationnels

a la possibilité d'offrir des disponibilités additionnelles à tout moment



## Occasionnel

Équipier qui...

travaille dans un poste à l'année ou de saison

donne un minimum de 18 jours de disponibilités lors des périodes de besoins opérationnels accrus

est à l'horaire selon ses disponibilités et les besoins opérationnels

# Horaires de travail et postes secondaires

Équipe centralisée d'horaires

Choix de préférence: horaire, congés, lieu de travail et ordre des préférences

Possibilité de détenir plusieurs postes pour combler les horaires de travail (postes secondaires)



Formulaire de choix de préférences [RH - Tremblant](#)

# ANCIENNETÉ

## Art.9

- Durée du service continu du salarié depuis sa date d'embauche
- Acquis au terme de la période de probation
- Régit plusieurs processus prévus à la convention collective

Liste d'ancienneté et priorité à l'horaire  
(en partant du plus ancien)

- Permanent / Permanent saisonnier
- Transfert temporaire > 14 jours
- Permanent / Permanent saisonnier – 2<sup>e</sup> poste
- Restreint
- Restreint – 2<sup>e</sup> poste
- Occasionnel

# MISE À PIED

**Art.12.02 et 12.03**

Mise à pied de fin de saison ou pour plus de 2 semaines : préavis de 5 jours

Offerte par ordre d'ancienneté aux équipiers permanent/permanent saisonniers

S'il n'y a pas assez de volontaires, la mise à pied est alors forcée par ordre inverse d'ancienneté

Les équipiers restreint restent actifs pour combler les besoins opérationnels

## Quand demander la mise à pied?

Statut permanent/permanent saisonnier avec horaire moindre que 32h (normal 40h) ou 30h (normal 37 1/2h) pour 2 semaines consécutives

**Vous pouvez aussi appliquer sur un poste secondaire pour combler vos semaines de travail**

# SUPLANTATION

## Art.12.02

Possible de déplacer un équipier (prendre sa ligne horaire) qui...

- A le même statut ou de statut inférieur
- A moins d'ancienneté
- Est dans un poste de classe salariale égale ou inférieure

Lorsque vous remplissez immédiatement les exigences normales

Selon la période visée, la supplantation doit se faire dans le département ou dans la division

## Quand demander la supplantation?

Réception d'un préavis de mise à pied – possible de supplanter (2 jours pour l'indiquer)

Abolition de poste (7 jours suivant la réception de l'avis pour l'indiquer)

Statut permanent/permanent saisonnier avec horaire moindre que 32h (normal 40h) ou 30h (normal 37 1/2h) pour 2 semaines consécutives

**Vous pouvez aussi appliquer sur un poste secondaire pour combler vos semaines de travail**

# RAPPEL AU TRAVAIL

**Art.12.05**

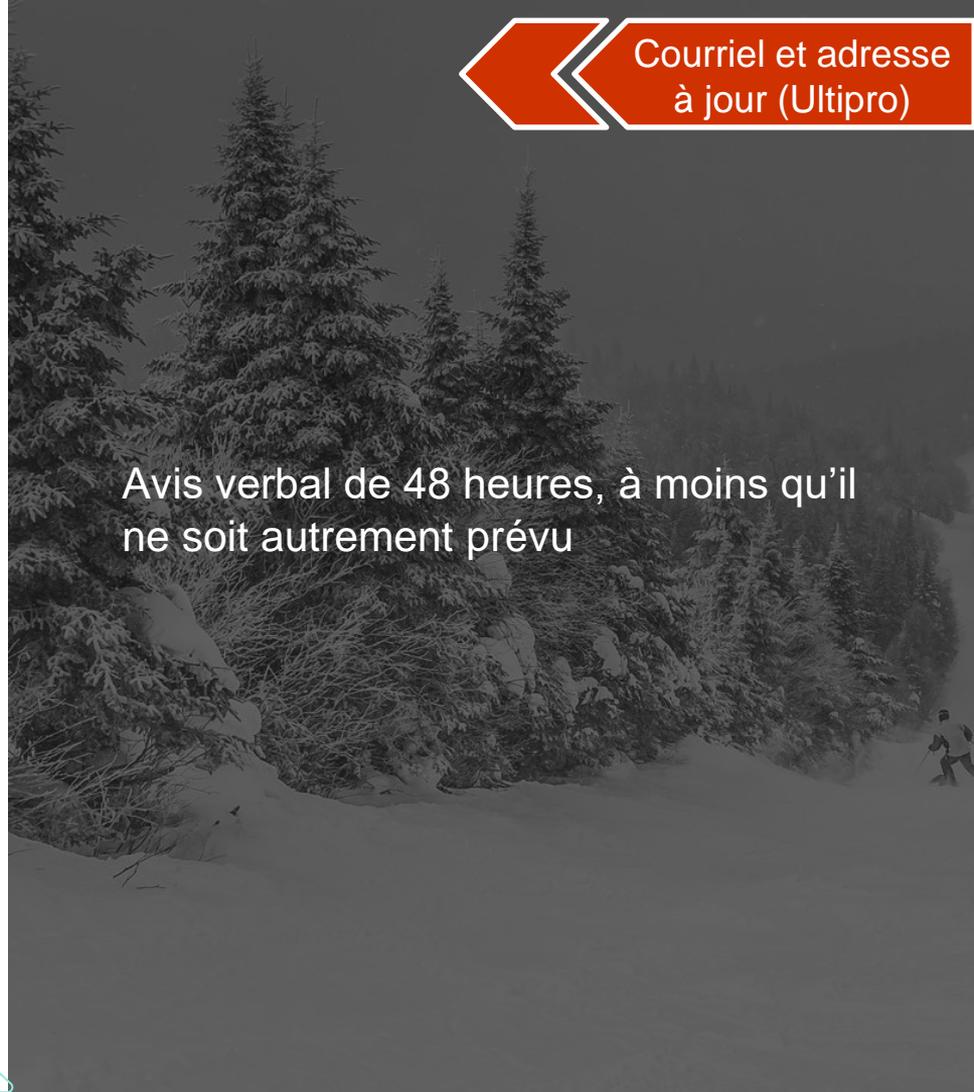
Rappel par statut et par ordre d'ancienneté

- + Au cours d'une même saison
- + Suite à une mise à pied de fin de saison



Courriel et adresse  
à jour (Ultipro)

Avis verbal de 48 heures, à moins qu'il  
ne soit autrement prévu

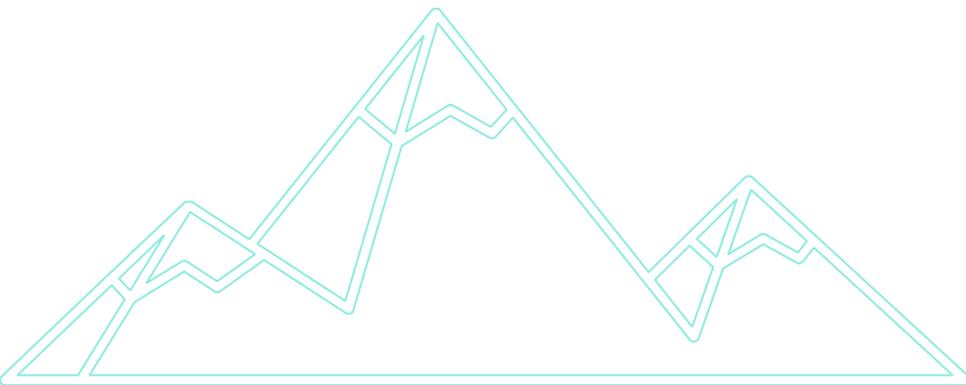


# RAPPEL AU TRAVAIL

## Art.12.05

Rappel par statut et par ordre d'ancienneté

- + **Au cours d'une même saison**
- + **Suite à une mise à pied de fin de saison**



Courriel et adresse  
à jour (Ultipro)

Tout rappel suite à une mise à pied de plus de 2 semaines est fait par avis écrit (courriel) d'au moins 7 jours

Saison	Date du rappel	Limite pour répondre
Hiver	15 septembre	7 octobre
Été	1 <sup>er</sup> avril	21 avril
Golf et opérateurs de remontées mécaniques maintenance	1 <sup>er</sup> mars	21 mars

# LES DIFFÉRENTS CONGÈS



# VACANCES ANNUELLES

## Art.18

+ Équipers syndiqués

+ Équipers cadres et professionnels

- Année de référence : 1er janvier au 31 décembre
- Période de prise de vacances : 1er mai au 30 avril
- **Calendrier de vacances:** 2 périodes pour remettre votre demande (été/hiver)

### Pour équipers réguliers et saisonniers

Moins d'un an	1 an et plus	3 ans et plus	8 ans et plus	15 ans et plus	17 ans et plus	20 ans et plus
1 jour par mois	10 jours	15 jours	20 jours	20 jours	25 jours	25 jours
4%	4%	6%	8%	9%	10%	12%

- Les **équipers partiels** reçoivent le pourcentage d'indemnité pour vacances prévue par la loi jusqu'à 6% de vos gains

# VACANCES ANNUELLES

## Art.18

+ Équipers syndiqués

+ Équipers cadres et professionnels

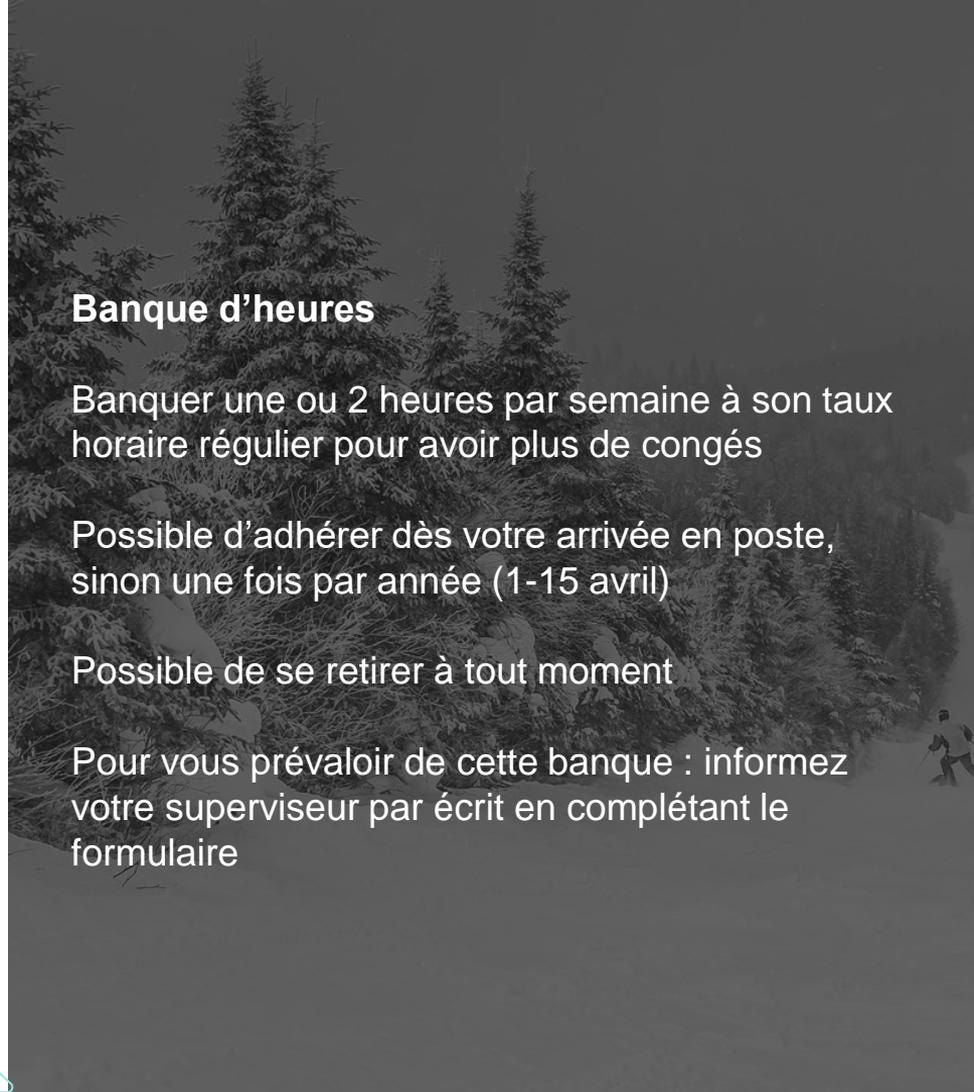
### Banque d'heures

Banquer une ou 2 heures par semaine à son taux horaire régulier pour avoir plus de congés

Possible d'adhérer dès votre arrivée en poste, sinon une fois par année (1-15 avril)

Possible de se retirer à tout moment

Pour vous prévaloir de cette banque : informez votre superviseur par écrit en complétant le formulaire



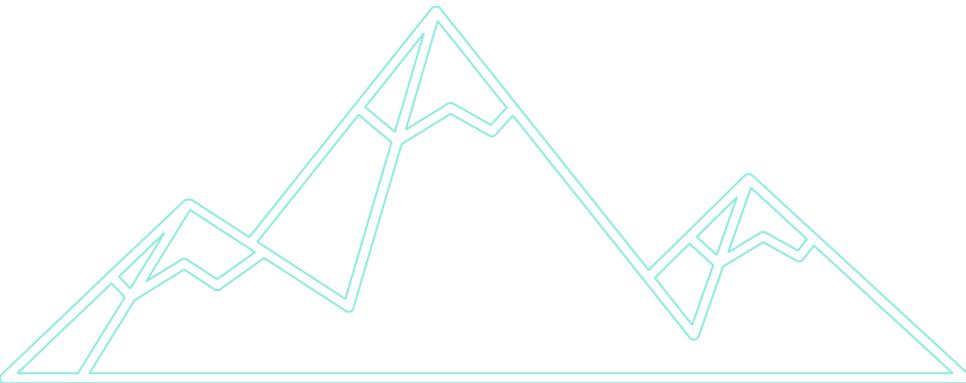
# VACANCES ANNUELLES

## Politique de vacances

+ Équippers syndiqués

+ Équippers cadres et professionnels

- Année de référence et période pour la prise : 1<sup>er</sup> mai au 30 avril
- Vacances accordées en tenant compte du choix de l'équipier et des besoins opérationnels
- Équippers saisonniers et temporaires : vacances accordées selon les besoins opérationnels pendant la période d'emploi, sinon l'indemnité sera versée à la mise à pied



Moins d'un an	1 an et plus	3 ans et plus	9 ans et plus	15 ans et plus	17 ans et plus	20 ans et plus
1 jour par mois	10 jours	15 jours	20 jours	20 jours	25 jours	25 jours
4%	4%	6%	8%	9%	10%	12%

# CONGÉS DE MALADIE

## Annexe H

### + Équipiers syndiqués

### + Équipiers cadres et professionnels

#### Équipiers permanents/permanents saisonniers

- Une demi-journée par mois travaillé dans l'année de référence (1er avril au 31 mars)
- Rémunérés au taux horaire régulier
- Pour maladie ou obligation familiale
- Congés non-utilisés monnayés à la dernière paie en mars

#### Équipier n'ayant pas un statut donnant accès aux maladies prévues à la c.c. (réf. Normes du travail)

- 2 jours de congé après 3 mois de service continu
- Rémunérés à 1/20 des 4 semaines précédant le congé
- Pour maladie ou obligation familiale
- Non monnayables et ne s'accumulent pas d'une année à l'autre

*En cas d'absence, vous devez prévenir votre supérieur 60 minutes avant le début de votre quart de travail. (informez-vous de la procédure de votre département)*

# CONGÉS DE MALADIE

## Politique des journées de maladie

+ Équipers syndiqués

+ Équipers cadres et professionnels

### Équipers réguliers et saisonniers (Politique)

- Une journée par mois travaillé dans l'année de référence (1er avril au 31 mars)
- Rémunérés au taux régulier
- Pour maladie ou obligation familiale
- Non monnayables et ne s'accumulent pas d'une année à l'autre

### Équipier n'ayant pas droit aux maladies prévues à la politique (réf. Normes du travail)

- 2 jours de congé après 3 mois de service continu
- Rémunérés à 1/20 des 4 semaines précédant le congé
- Pour maladie ou obligation familiale
- Non monnayables et ne s'accumulent pas d'une année à l'autre

# ABSENCES POUR OBLIGATIONS FAMILIALES

**Loi sur les normes du travail**

**Droit de s'absenter du travail 10 jours par année :**

Pour remplir des obligations liées à la **garde**, à la **santé** ou à l'**éducation de son enfant** ou de l'enfant de son **conjoint** ou sa **conjointe**

En raison de l'**état de santé** d'un parent ou d'une personne pour laquelle la personne salariée agit à titre de proche aidant

**Important**

Aviser son employeur **le plus tôt possible**

Prendre les moyens pour **limiter la prise de congés et leur durée**

Possible pour l'employeur de demander un **document attestant les raisons de son absence**

**Congés non rémunérés, mais possible d'utiliser ses congés de maladies**

# CONGÉ SANS SOLDE

## Art.20.01

### + Équipiers syndiqués

### + Équipiers cadres et professionnels

#### **Admissibilité**

- Équipier permanent/permanent saisonnier ayant au moins un (1) an d'ancienneté
- Équipier restreint : congé sans solde pour études seulement

- Le congé ne peut être utilisé pour occuper un **emploi chez un compétiteur**
- La durée du congé doit être d'un **minimum de 4 mois, sans excéder un an**
- L'équipier ne peut se prévaloir du congé qu'**une seule fois aux 5 ans**, sauf pour études
- Sur approbation des RH (formulaire)

#### **Saisons basses (art. 20.01)**

- Lors de besoins opérationnels moindres
- Durée de 1 à 2 mois
- Demande 30 jours à l'avance

# CONGÉ SANS SOLDE

## Politique de congé sans solde

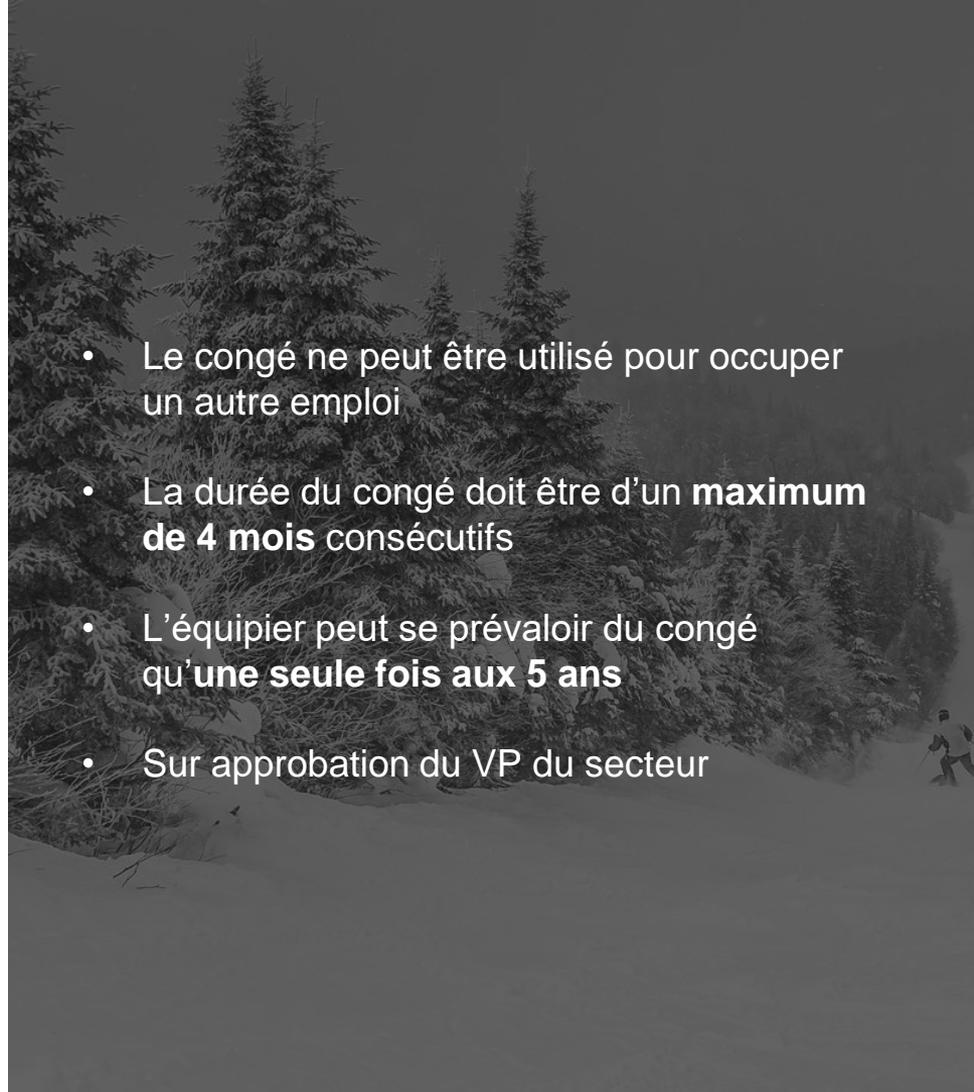
+ Équipiers syndiqués

+ Équipiers cadres et professionnels

### Admissibilité

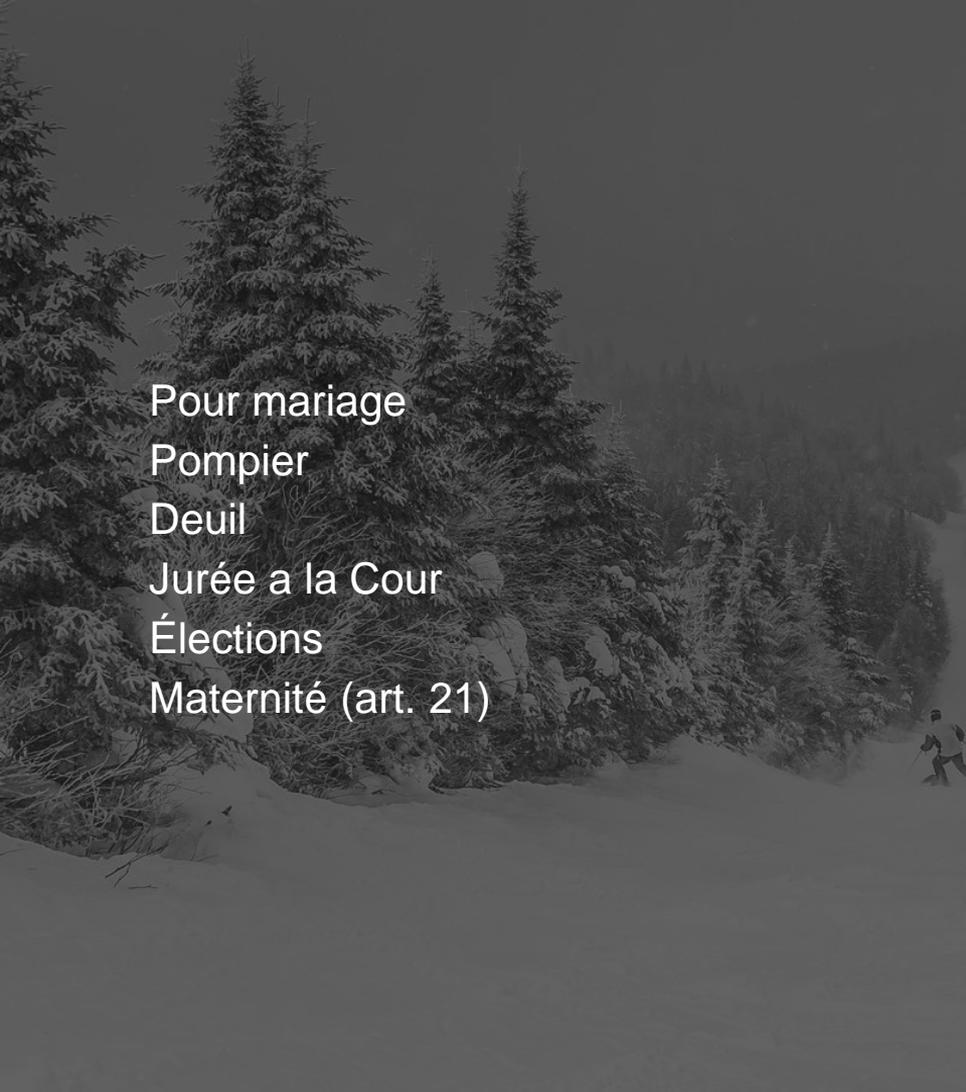
- Équipier régulier et saisonnier ayant au moins 2 ans de service continu

- Le congé ne peut être utilisé pour occuper un autre emploi
- La durée du congé doit être d'un **maximum de 4 mois** consécutifs
- L'équipier peut se prévaloir du congé qu'**une seule fois aux 5 ans**
- Sur approbation du VP du secteur



# CONGÉS SOCIAUX ET PERSONNELS

**Art. 20 et 21**



Pour mariage  
Pompier  
Deuil  
Jurée a la Cour  
Élections  
Maternité (art. 21)

# PROGRAMMES D'ASSURANCES

Éligibilité selon le nombre d'heure travaillées  
durant une période de référence



- 780hrs pour la couverture de base (médicale, vie et décès ou mutilation accidentels)
- 1300hrs pour la couverture base + assurance invalidité courte et longue durée

## Couverture

- Assurance vie
- Assurance mort et mutilation accidentelle
- Assurance salaire
- Assurance soins de santé: maladie, médicaments
- Professionnel de la santé: physiologie, psychologie, massothérapeute

## CADRES ET PROFESSIONNELS



• Obligatoire • Flexible

## 3 NIVEAUX DE COUVERTURE

Bronze  
Argent  
Or

## Couverture

- Assurance vie
- Assurance mort ou mutilation accidentelle
- Assurance salaire
- Frais médicaux
- Frais dentaires
- Professionnels de la santé
- Assurance voyage

# PROGRAMMES D'ÉPARGNE

## Annexe P

+ Équipiers syndiqués

+ Équipiers cadres et professionnels

### Fonds facultatifs et volontaires

Sans contribution de l'employeur

Critères d'admissibilité

Statut permanent/permanent  
saisonnier

400 heures de travail

### Fonds obligatoire (Batirente)

Contribution de l'employeur

Critères d'admissibilité

Statut permanent/permanent  
saisonnier

700 heures de travail

# PROGRAMMES D'ÉPARGNE

- + Équipers syndiqués
- + Équipers cadres et professionnels

## REER collectifs (Sun Life)

Facultatif et volontaire

• Contribution de l'employeur



# AVANTAGES SOCIAUX PERSONNES RESSOURCES

819-681-3000



Technicienne Avantages sociaux

**Maxime Gagnon, poste 47790**

[magagnon@tremblant.ca](mailto:magagnon@tremblant.ca)



Administratrice avantages sociaux

**Élizabeth Chatelain, poste 45648**

[echatelain@tremblant.ca](mailto:echatelain@tremblant.ca)



# CERTIFICATS MÉDICAUX

En cas d'arrêt de travail

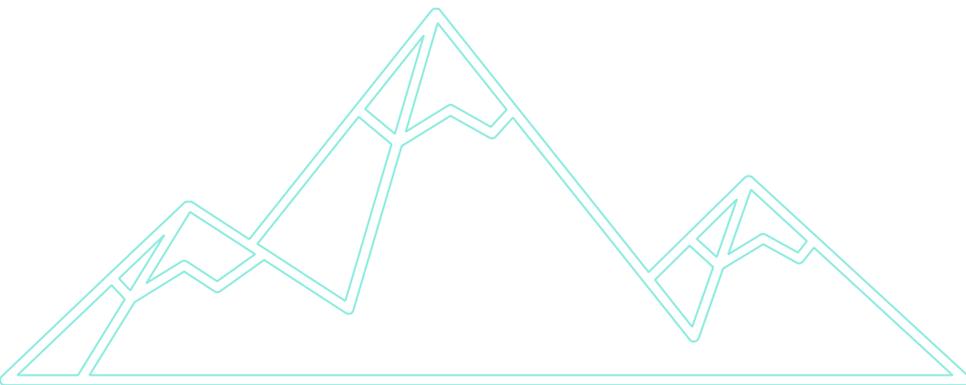
Remettez votre certificat médical  
à votre gestionnaire

## Conditions de validité

- La date de la visite médicale
- Le diagnostic et/ou la raison de l'incapacité
- La date de début de l'absence
- La durée prévue de l'absence ou de l'incapacité
- Prochain suivi (si applicable)
- Le nom et coordonnées du médecin (de permis)
- La signature du médecin

Pour toute question sur la validité, n'hésitez pas à contacter votre gestionnaire ou le service des RH.

Dans le cas où le certificat médical est incomplet, le service des RH pourrait vous en demander un autre. Afin d'éviter des délais, assurez-vous qu'il soit complet avant de quitter le médecin.



# RETRAITE PROGRESSIVE

## Lettre d'entente 8

### Admissibilité

- Équipier permanent/permanent saisonnier  
âgé entre 53 et 70 ans

Permet de réduire le temps de travail d'une journée par semaine, tout en conservant le statut détenu

Demande par formulaire au Service des ressources humaines

*\*La participation au programme peut être révoquée par l'équipier une seule fois durant le cours de son emploi*

# OPPORTUNITÉS D'EMPLOI

## Art.10

+ Postes syndiqués

+ Postes cadres et professionnels

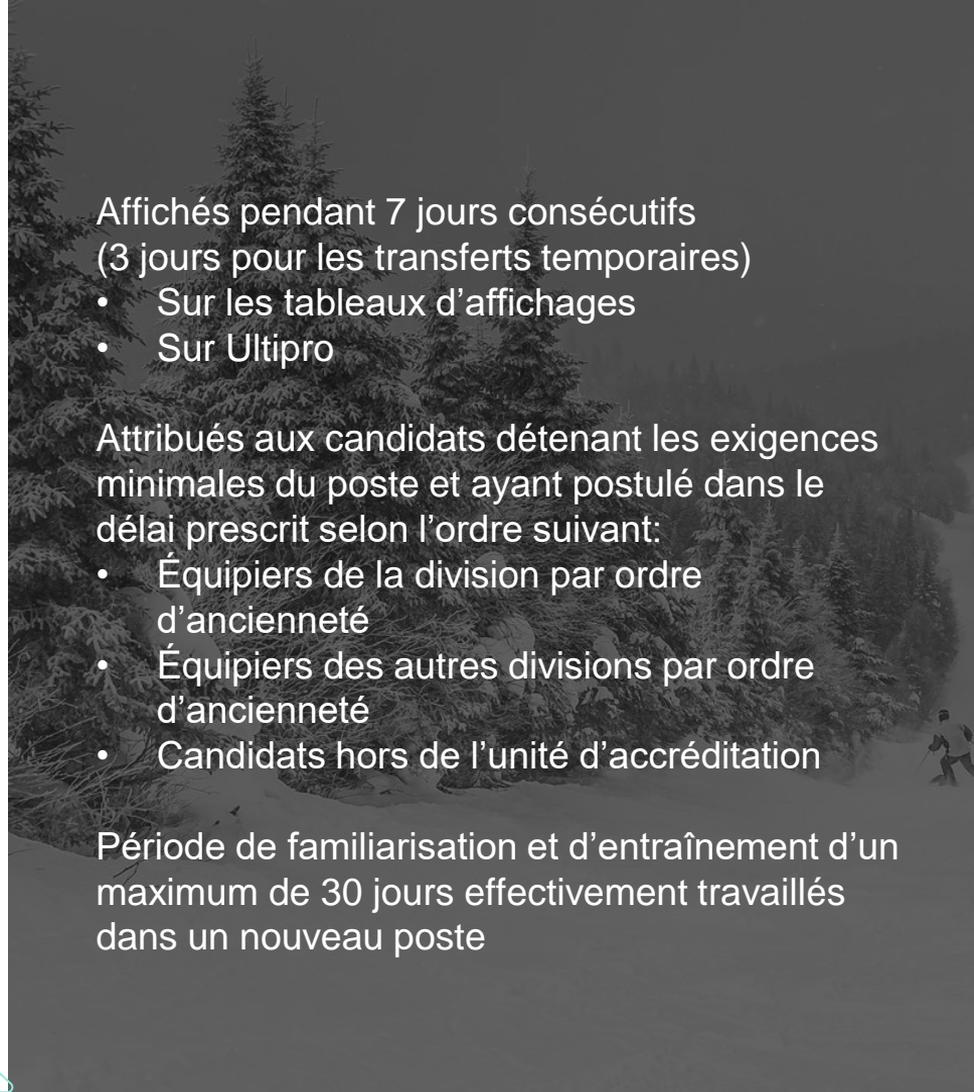
Affichés pendant 7 jours consécutifs  
(3 jours pour les transferts temporaires)

- Sur les tableaux d'affichages
- Sur Ultipro

Attribués aux candidats détenant les exigences minimales du poste et ayant postulé dans le délai prescrit selon l'ordre suivant:

- Équippers de la division par ordre d'ancienneté
- Équippers des autres divisions par ordre d'ancienneté
- Candidats hors de l'unité d'accréditation

Période de familiarisation et d'entraînement d'un maximum de 30 jours effectivement travaillés dans un nouveau poste



# OPPORTUNITÉS D'EMPLOI

+ Postes syndiqués

+ Postes cadres et professionnels

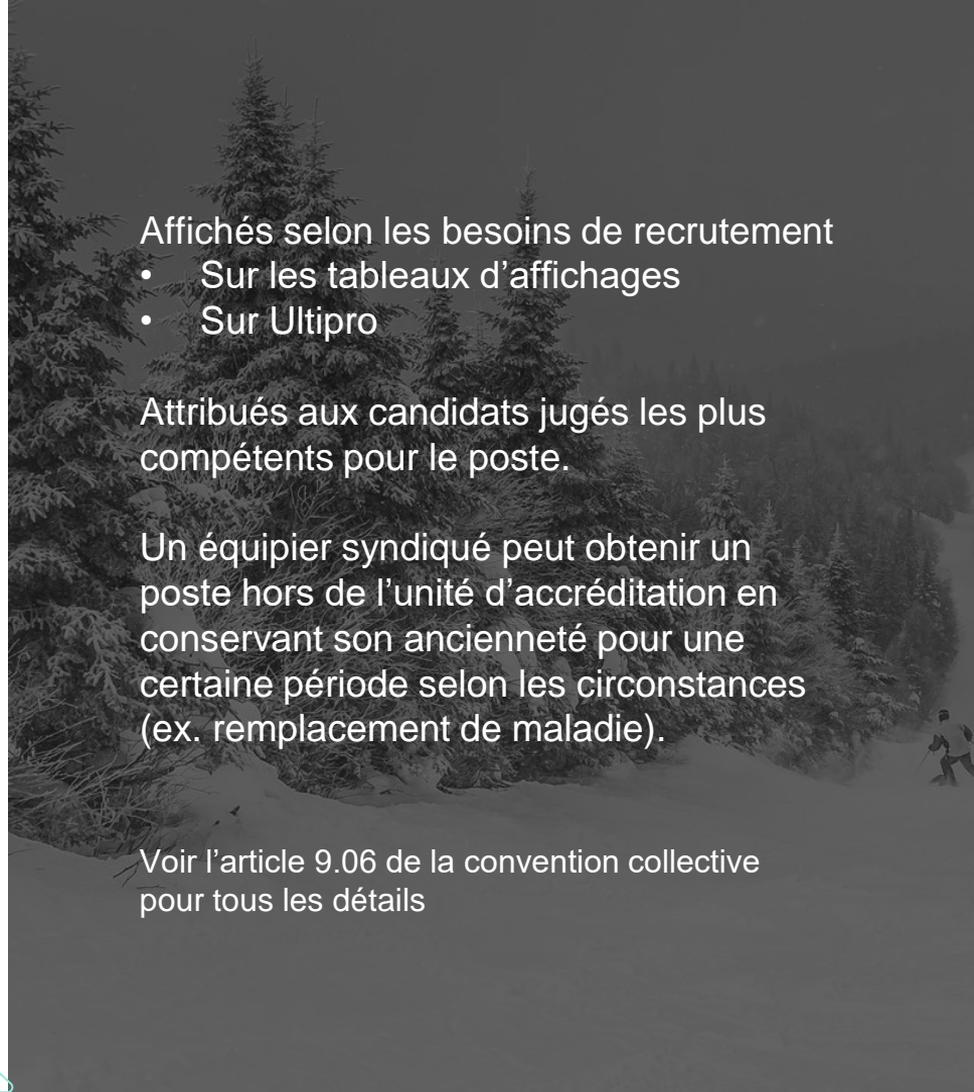
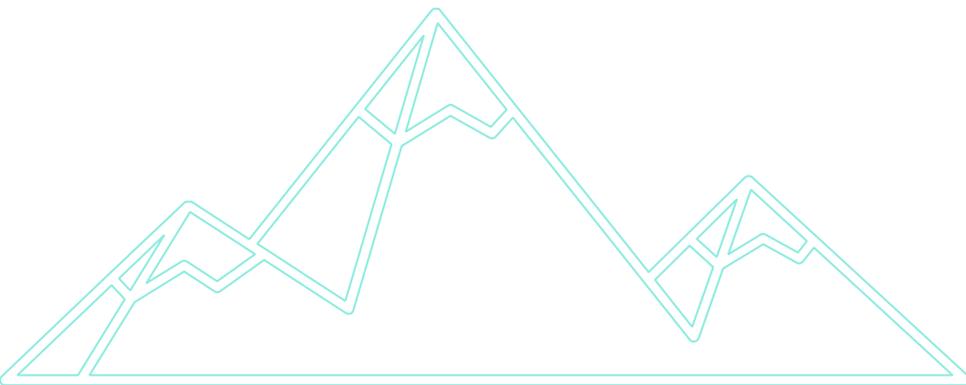
Affichés selon les besoins de recrutement

- Sur les tableaux d'affichages
- Sur Ultipro

Attribués aux candidats jugés les plus compétents pour le poste.

Un équipier syndiqué peut obtenir un poste hors de l'unité d'accréditation en conservant son ancienneté pour une certaine période selon les circonstances (ex. remplacement de maladie).

Voir l'article 9.06 de la convention collective pour tous les détails



# PROGRAMME DE RÉFÉRENCIEMENT

Vous connaissez quelqu'un qui  
aimerait travailler à Tremblant?

Référez-nous cette personne!

Cartes de crédit prépayées de 300\$ à 500\$  
(non-imposable jusqu'à 500\$)

Exigences :

- Référer la personne avant qu'elle applique
- Réussit avec succès sa période de probation  
(50 jours travaillés)

**COMMUNICATION  
EFFICACE  
ET SUJETS  
DÉLICATS**  
LES ESSENTIELS D'ALTERRA



# APERÇU



**Nul n'est à l'abri** des malentendus **ou** des conflits **entre collègues.**

Même les **communicatrices et les communicateurs les plus chevronnés** peuvent rencontrer des difficultés face à **des sujets délicats** ou à des **conflits.**



**Communiquer efficacement** lors de situations stressantes ou à propos de sujets délicats n'est pas chose facile.

**La communication** est une compétence qui demande de la **préparation** et de la **pratique.**

# PRÉPARATION À ■ ■ ■ LA CONVERSATION



## CHOISIR LE MOMENT OPPORTUN

Évitez les conversations en période de crise.

- À moins que vous n'ayez affaire à un grave problème de santé ou de sécurité qui doit être traité immédiatement, attendez jusqu'à ce que les deux parties puissent être rationnelles et productives.
- Certaines personnes sont anxieuses quand il s'agit d'aborder des problèmes délicats. Elles attendent donc d'être très contrariées, puis entament une conversation sous le poids de la colère ou de la frustration - cette approche s'avère rarement efficace, car la conversation aura tendance à entraîner de la colère et une attitude défensive.
- D'autre part, il est important de ne pas éviter un problème trop longtemps, car il peut s'envenimer ou encore, il est possible d'oublier des détails importants.

Assurez-vous que le moment soit opportun pour les deux parties.

- Planifiez un moment qui conviendra à toutes les personnes impliquées, et qui laissera suffisamment de temps pour une discussion productive libre de toutes autres distractions.

**CHOISIR LE MOMENT OPPORTUN**

**DÉFINIR CLAIEMENT LES OBJECTIFS**

**ENGAGER LA CONVERSATION**

## DÉFINIR CLAIREMENT LES OBJECTIFS

Posez-vous les questions suivantes avant d'entamer une conversation :

Qu'est-ce que je veux tirer de cette conversation?

- Plus de responsabilités? Moins de responsabilités? Clarifier un malentendu? Me sentir mieux dans une relation de travail? Un changement de procédure? Un changement dans l'attitude d'un collègue?
- Peu importe le motif, soyez clair(e) sur ce que vous souhaitez accomplir.

En quoi j'aimerais que cette relation de travail soit différente?

- Idéalement, vous souhaitez préserver ou même améliorer une relation de travail.

Qu'est-ce que je veux m'assurer de dire au cours de cette conversation?

- Écrivez quelques points de discussion et référez-vous-y pendant la conversation.

L'un des objectifs de cette conversation devrait être de se fixer un but commun, ou un but susceptible d'intéresser l'autre personne, dans la mesure du possible.

- Cliquez [ICI](#) pour en savoir plus sur cet important outil de persuasion.

DÉFINIR CLAIREMENT LES OBJECTIFS

ENGAGER LA CONVERSATION

## ENGAGER LA CONVERSATION

Maintenant que vous avez compris l'importance **de choisir un moment opportun**, et que vous avez clairement défini vos objectifs, penchons-nous sur la manière d'aborder une personne à propos d'un sujet délicat.

Le fait d'élaborer et même de pratiquer une ou deux **phrases** d'introduction pour **initier** des conversations difficiles vous aidera à aborder un problème avec confiance.

### Aspects d'une bonne phrase d'ouverture:

- Elle constitue une **invitation respectueuse** pour engager une conversation.
- Elle aide à **mettre** l'autre personne à l'aise.
- Elle indique que vos intentions sont **constructives et productives**.

### Exemple de phrases d'ouverture:

- « Hé, pourrions-nous revenir rapidement sur ce qui s'est passé hier? »
- « Je perçois une occasion de croissance pour l'équipe. Est-ce un bon moment pour en discuter? »
- « J'aimerais régler quelques questions avec toi. As-tu quelques minutes? »

# COMPORTEMENTS ■ ■ ■ DE COMMUNICATION



# COMPORTEMENTS **NON VERBAUX**

•••

- **Les comportements non verbaux influencent le niveau de réussite de la communication.**
- Ils sont souvent **plus puissants** que la communication verbale.
- **La manière** de dire les choses peut même avoir **un plus grand impact** que les **mots en soi**.

*Cliquez ou appuyez sur les icônes pour en savoir plus sur chaque compétence de communication non verbale.*



CONTACT VISUEL



POSTURE



EXPRESSION

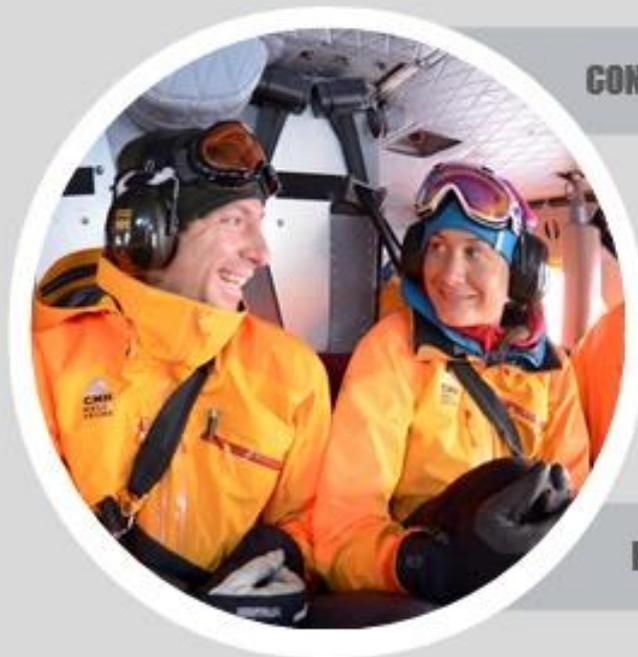


# COMPORTEMENTS NON VERBAUX

• • •

**Établir un contact visuel** démontre à l'auditeur ou à l'auditrice que vous portez attention à la conversation et **donne une indication des émotions que vous ressentez**. Observez si votre contact visuel est assertif, agressif ou évitant :

- **Assertif** : Regarder les gens dans les yeux fréquemment pendant une conversation, mais sans les fixer,
- **Agressif**: Fixer ou lancer un regard furieux avec un contact visuel intense et ininterrompu.
- **Évitant**: Détourner le regard avec un contact visuel faible ou inexistant.



CONTACT VISUEL



POSTURE



EXPRESSION



# COMPORTEMENTS NON VERBAUX

• • •

Votre **posture** et votre **prestance** peuvent exprimer un message en soi.

- **Croiser vos bras** devant vous peut démontrer une **fermeture d'esprit**.
- Pour adopter une **posture ouverte**, essayez d'êtreindre vos bras à l'aide de vos mains devant vous.
- **Évitez de vous tenir debout** devant une personne assise.
- **Respectez l'espace** et évitez de vous tenir trop près de la personne, ce qui peut devenir intimidant; rappelez-vous que « l'espace personnel professionnel » est souvent plus grand que « l'espace personnel ».



CONTACT VISUEL



POSTURE



EXPRESSION



# COMPORTEMENTS NON VERBAUX

•••

- Les expressions faciales peuvent être difficiles à contrôler, il est donc important de **rester conscient de votre expression**.
- Lors d'une conversation difficile ou susceptible de déclencher une forte réaction, adoptez une **expression ouverte**; cela est plus facile si vous vous répétez mentalement : « Reste ouvert(e) à la discussion. »
- **Un air renfrogné, un roulement des yeux et une attitude impassible** (air sarcastique) constituent **tous des signes de manque de respect** et d'intérêt à entretenir une conversation productive.



CONTACT VISUEL



POSTURE



EXPRESSION



# ÉCOUTE ACTIVE

- De nombreuses conversations productives résultent d'une bonne écoute active. Celle-ci peut aider à dissiper une situation tendue, car elle aide les gens à se sentir entendus. **Cliquez ou appuyez sur chacun de ces éléments pour en savoir plus.**

1 **INDIQUEZ QUE VOUS ÊTES ATTENTIF OU ATTENTIVE.**

2 **ÉVITEZ D'INTERROMPRE.**

3 **CONCENTREZ-VOUS SUR LES PAROLES DU LOCUTEUR.**

4 **PARAPHRASER LE MESSAGE DU LOCUTEUR OU DE LA LOCUTRICE.**

# ÉCOUTE ACTIVE

- De nombreuses conversations productives résultent d'une bonne écoute active. Celle-ci peut aider à dissiper une situation tendue, car elle aide les gens à se sentir entendus. **Cliquez ou appuyez sur chacun de ces éléments pour en savoir plus.**

1

## SIGNALEZ QUE VOUS ÊTES ATTENTIF OU ATTENTIVE

- Tenez-vous face à la personne qui parle.
- Établissez et maintenez un contact visuel approprié.
  - Le contact visuel est une forme de communication non verbale qui occupe une grande place dans l'écoute active.
  - Un contact visuel approprié ne correspond pas à un regard furieux ou détourné ou à un roulement des yeux.



# ÉCOUTE ACTIVE

- De nombreuses conversations productives résultent d'une bonne écoute active. Celle-ci peut aider à dissiper une situation tendue, car elle aide les gens à se sentir entendus. **Cliquez ou appuyez sur chacun de ces éléments pour en savoir plus.**

## ÉVITEZ D'INTERROMPRE

- Bien que cela puisse sembler simple, s'abstenir d'interrompre requiert parfois un effort considérable; il est BIEN de laisser les autres s'exprimer, même si vous n'êtes pas d'accord avec ce qui est dit.
- Le fait d'interrompre indique que vous n'écoutez pas vraiment l'autre personne ou que son message n'a aucune importance à vos yeux, ce qui peut entraîner une augmentation de la tension ou de la colère.
- Le fait de ne pas interrompre le locuteur ou la locutrice indique que vous vous souciez de son point de vue et de son message et ainsi, il ou elle aura sans doute plus tendance à écouter et à entendre votre message en retour.



# ÉCOUTE ACTIVE

- De nombreuses conversations productives résultent d'une bonne écoute active. Celle-ci peut aider à dissiper une situation tendue, car elle aide les gens à se sentir entendus. **Cliquez ou appuyez sur chacun de ces éléments pour en savoir plus.**

3

## CONCENTREZ-VOUS SUR LES PAROLES DU LOCUTEUR OU DE LA LOCUTRICE PLUTÔT QUE SUR VOTRE RÉPONSE.

- Concentrez-vous sur ce que dit l'autre personne et écoutez-la sans penser à ce que vous allez rétorquer.
- En pensant à votre réponse pendant que l'autre personne parle, il sera difficile de vraiment comprendre ce qu'elle dit.
- Vous aurez amplement le temps de penser à ce que vous voulez dire quand elle aura terminé de parler.



# ÉCOUTE ACTIVE

- De nombreuses conversations productives résultent d'une bonne écoute active. Celle-ci peut aider à dissiper une situation tendue, car elle aide les gens à se sentir entendus. **Cliquez ou appuyez sur chacun de ces éléments pour en savoir plus.**

## PARAPHRASEZ LE MESSAGE DE L'ORATEUR OU DE L'ORATRICE.

- Une fois que l'autre personne a terminé son tour de parole, prenez un moment pour réfléchir à son message et paraphrasez ce qu'elle a dit avant d'ajouter votre point de vue.
- Cette étape supplémentaire vient valider votre compréhension de ses propos, ce qui la rendra plus réceptive à ce que vous avez à dire.
- Exemple : « Si je comprends bien, tu es frustré(e) parce que tu ignorais que j'allais être en retard aujourd'hui - j'entends tout à fait cela et j'aimerais clarifier la situation. »



**TECHNIQUES**  
**DE COMMUNICATION**



# S

SITUATION

# C

COMPORTEMENT

# I

IMPACT

Le modèle S-C-I et Action vous aide à vous exprimer clairement et à vous en tenir aux faits sans émotion. Cliquez ou appuyez sur chaque lettre pour en savoir plus.

# RÉSOLUTION DE CONFLITS



# S

## SITUATION

**Objectif:** Décrivez calmement la **situation** ou les circonstances du problème, sans évaluer ni juger.

**Exemple:** « Depuis trois jours, chaque fois que nous travaillons sur le même quart de travail, ton horaire indique que tu dois me remplacer pendant ma pause... »

# C

## COMPORTEMENT

# I

## IMPACT





S

SITUAÇÃO

C

COMPORTAMENTO

**Objectif:** Décrire le **comportement d'autrui**; ce qu'il ou elle a fait est frustrant, mal ou inconfortable. Ne prêtez pas d'intentions à la personne et abstenez-vous de commenter à son sujet. **Tenez-vous-en aux faits**, évitez d'émettre des opinions et ne prétendez pas connaître les pensées de l'autre personne.

**Exemple:** « Tu as été en retard d'une heure et même d'une heure et demie avant de me permettre d'aller en pause... »

I

IMPACTO



S

SITUATION

C

COMPORTEMENT

I

IMPACT

**Objectif:** Décrire l' **Impact** du comportement ou de l'action, notamment de quelle manière cela vous a affecté et a affecté les autres et les activités, et ce, sans prêter d'intentions à autrui.

**Exemple:** « Quand cela se produit, j'ai souvent tellement faim et besoin d'aller aux toilettes que je ne peux à peine me concentrer, et encore moins être sympathique avec la clientèle. »

Vous avez décrit le conflit que vous devez résoudre à l'aide du **modèle S-C-I**, mais votre travail **n'est pas encore terminé**. Il est essentiel de discuter de l' **action** à poser en réponse à la situation, en identifiant ce que vous désirez changer et de quelle manière vous comptez y parvenir.

# RÉSOLUTION DE CONFLITS

...

## S-C-I+ ACTION

1. Quel **changement** ou **action** souhaitez-vous pour l'avenir?
2. Que pourriez-vous vous engager à faire (ou qu'est-ce qu'autrui pourrait s'engager à faire **différemment**?)
3. Est-ce que vous ou l'autre personne aurez besoin de **soutien** ou de **ressources** pour effectuer ce changement?
4. Exprimez votre appréciation pour la communication.

[Cliquez sur le lien ci-dessous](#) pour voir des **exemples** de demandes d'actions.



# LANGAGE POSITIF

- 
- 
- 

Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES  
À UTILISER**



**MOTS  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
OPTIMISTES ET  
OUVERTES**

**DESCRIPTEURS  
POSITIFS**

**MOTS ET PHRASES  
À EVITER**



**MOTS NON  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
RIGIDES**

**ABSOLUS ET  
MOTS VOUÉS  
À L'ÉCHEC**



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF



Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES  
A UTILISER**



« Nous..., notre  
..., nos...,  
ensemble... »

**PHRASES  
OPTIMISTES ET  
OUVERTES**

**DESCRIPTEURS  
POSITIFS**

**MOTS ET PHRASES  
A EVITER**



**MOTS NON  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
RIGIDES**

**ABSOLUS ET  
MOTS VOUES  
A L'ECHEC**



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF



Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES  
À UTILISER**



**MOTS  
INCLUSIFS**

« Allons..., ce serait génial si..., j'adorerais si..., pourquoi ne pas nous... »

**DESCRIPTEURS  
POSITIFS**

**MOTS ET PHRASES  
À ÉVITER**



**MOTS NON  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
RIGIDES**

**ABSOLUS ET  
MOTS VOUÉS  
À L'ÉCHEC**



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF



Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES  
À UTILISER**



**MOTS  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
OPTIMISTES ET  
OUVERTES**

« Fantastique...,  
parfait...,  
super... »

**MOTS ET PHRASES  
À ÉVITER**



**MOTS NON  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
RIGIDES**

**ABSOLUS ET  
MOTS VOUÉS  
À L'ÉCHEC**



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF

- 
- 
- 

Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES  
À UTILISER**



**MOTS  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
OPTIMISTES ET  
OUVERTES**

**DESCRIPTEURS  
POSITIFS**

**MOTS ET PHRASES  
À EVITER**



« Vous..., eux...,  
vous autres... »

**PHRASES  
RIGIDES**

**ABSOLUS ET  
MOTS VOUÉS  
À L'ÉCHEC**



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF



Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES  
À UTILISER**



**MOTS  
INCLUSIFS**

**PHRASES  
OPTIMISTES ET  
OUVERTES**

**DESCRIPTEURS  
POSITIFS**

**MOTS ET PHRASES  
À EVITER**



**MOTS NON  
INCLUSIFS**

« Tu dois..., il faut que vous..., nous avons besoin de... »

**ABSOLUS ET  
MOTS VOUÉS  
À L'ÉCHEC**



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF

- 
- 
- 

Lorsque vous essayez de persuader une autre personne, l'utilisation d'un langage positif donne un ton optimiste et motivant à votre message, en utilisant des mots qui l'attireront plutôt que de la repousser.

Survolez ou appuyez sur chaque forme pour voir un aperçu du vocabulaire et cliquez sur le lien ci-dessous pour voir des exemples.

**MOTS ET PHRASES A UTILISER**



**MOTS INCLUSIFS**

**PHRASES OPTIMISTES ET OUVERTES**

**DESCRIPTEURS POSITIFS**

**MOTS ET PHRASES A EVITER**



**MOTS NON INCLUSIFS**

**PHRASES RIGIDES**

« Jamais..., toujours..., horrible..., affreux... »



**CLIQUEZ ICI POUR VOIR DES EXEMPLES**

# LANGAGE POSITIF

Voici quelques exemples de langage à utiliser et à ne pas utiliser. Au fur et à mesure que vous lirez les phrases, réfléchissez à celles qui favoriseraient une réponse positive de votre part. Vous constaterez à quel point une bonne formulation peut s'avérer concluante.

ESSAYEZ DE DIRE CECI



## MOTS INCLUSIFS

« Nous formerions une équipe plus solide si nous étions plus poli(e)s envers les autres. »

## PHRASES OPTIMISTES ET OUVERTES

« Notre équipe serait tellement géniale si nous nous traitions avec plus de politesse. »

## DESCRIPTEURS POSITIFS

« Ce travail de nettoyage est très satisfaisant dans son ensemble, mais s'il te plaît, n'oublie pas de nettoyer le grill. »

AU LIEU DE CELA



## MOTS NON INCLUSIFS

« Tu es impoli(e) et hostile avec tout le monde. »

## PHRASES RIGIDES

« Tu dois arrêter d'être si hostile; ne me parle plus jamais de cette façon! »

## ABSOLUS ET MOTS VOUES À L'ÉCHEC

« Tu oublies toujours de nettoyer le grill. Quel cauchemar! »



Emmène-moi au sommet

# RESSOURCES POUR LES ÉQUIPIERS



# RESSOURCES HUMAINES

45592

- Où: au dessus du Magasin Général
- Heures d'ouvertures  
Lundi au vendredi  
8:00-16:30
- [rh@tremblant.ca](mailto:rh@tremblant.ca)

- 
- Statuts
  - Mise à pied
  - Supplantation
  - Rappel au travail
  - Vacances
  - Congé sans solde
  - Retraite progressive
  - Maison de chambres pour employés
  - Ultipro

# ULTIPRO

Plateforme des ressources humaines

<https://n32.ultipro.com/Login.aspx>

- Soutien technique: Accueil RH  
au-dessus du Magasin Général
- Heures d'ouvertures  
Lundi au vendredi  
8:00-16:30
- [rh@tremblant.ca](mailto:rh@tremblant.ca)

- Dépôt direct
- ***Mise à jour des coordonnées personnelles***
- Relevés de paie
- Relevés de fin d'année
- Aide à la navigation
- Postuler sur des postes (interne)
- Mot de passe
- Problèmes de poinçon

À noter que Workday, un tout nouveau système avec plus de fonctionnalités, remplacera Ultipro prochainement



# SERVICE DE LA PAIE

- Où: au dessus du Magasin Général
- Heures d'ouvertures  
Lundi au vendredi  
8:00-16:30
- [paie@tremblant.ca](mailto:paie@tremblant.ca)

## Calendrier de paie

[Ressources humaines - Calendrier de paie 2023 paie.pdf - Tous les documents \(sharepoint.com\)](#)

Ou

<https://blogue.tremblant.ca/wp-content/uploads/2023/05/Calendrier-de-paie-2023-paie.pdf>

**Les relevés d'emploi sont envoyés  
automatiquement à Services Canada**

# AVANCE DE PAIE

## Art. 24.03

Possibilité d'une avance de fonds de 200\$

Salarié rappelé ou nouvellement embauché

Uniquement la première semaine où vous travaillez au moins 3 jours, incluant la journée d'orientation

Le montant sera déduit de votre première paie

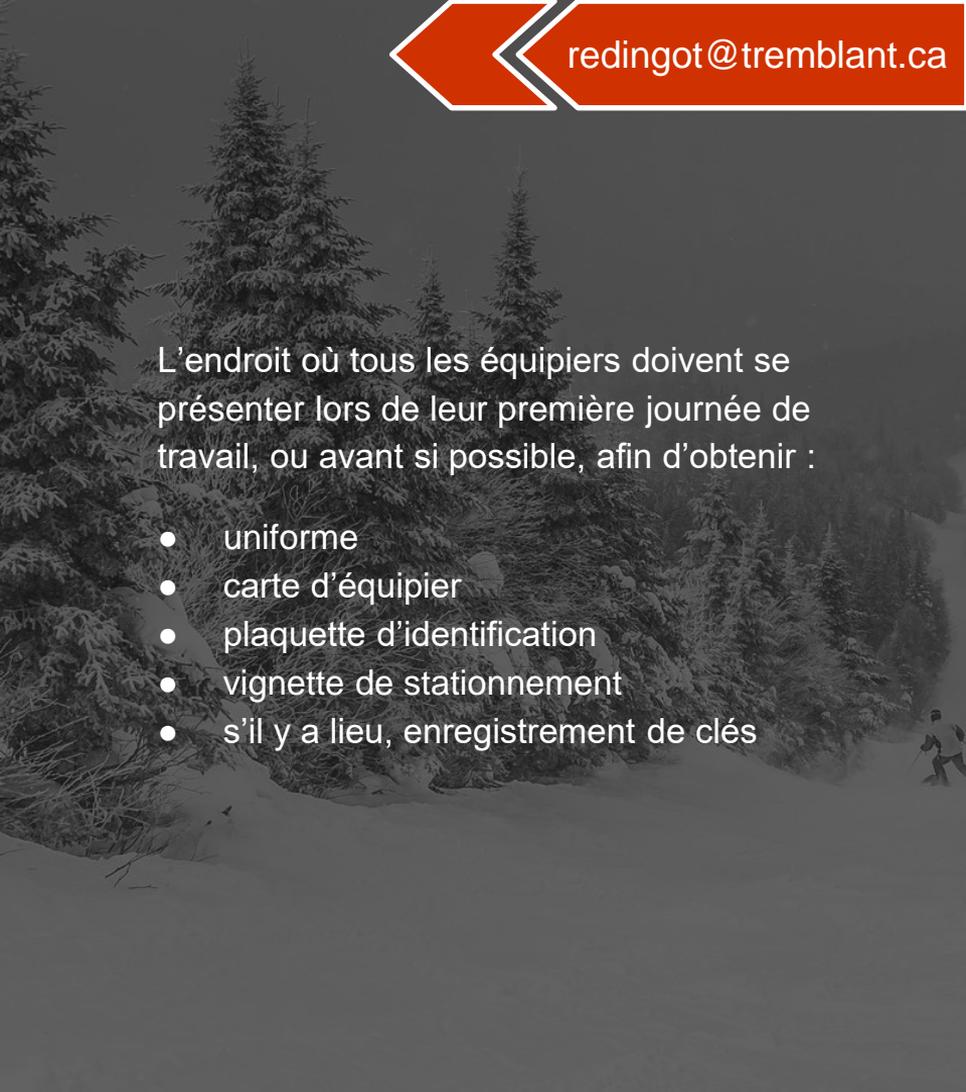
Vous devez faire la demande au service de la paie

**Pour toutes questions concernant les heures travaillées/payées: adressez-vous en premier lieu à votre supérieur immédiat.**

# LA REDINGOTE

46456

- Où: à droite du Magasin Général et du syndicat et à gauche de Brind'O
- Heures d'ouvertures
  - Lundi au jeudi  
7:00-16:00
  - Vendredi  
8:00-16:00



L'endroit où tous les équiéiers doivent se présenter lors de leur première journée de travail, ou avant si possible, afin d'obtenir :

- uniforme
- carte d'équipier
- plaquette d'identification
- vignette de stationnement
- s'il y a lieu, enregistrement de clés



Emmène-moi au sommet

**MERCI!**