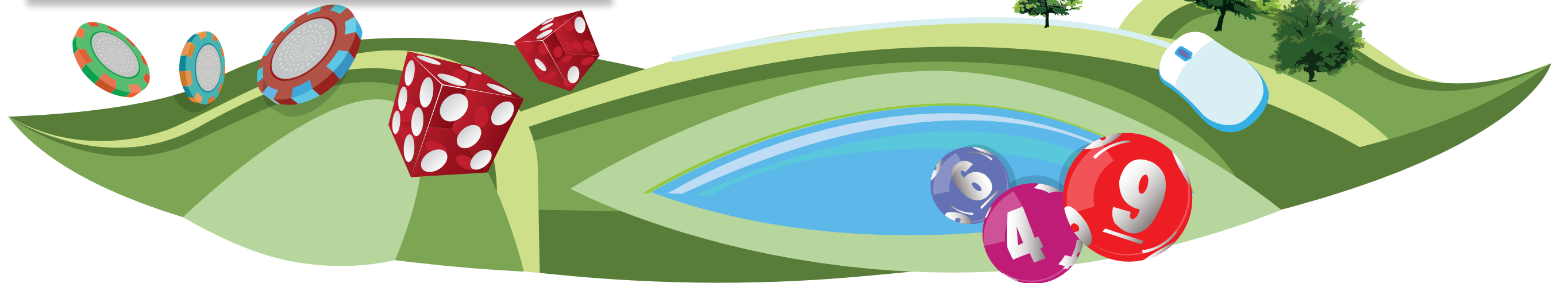


DIRECTIVES AU PERSONNEL

- Principes généraux
- Directives propres au personnel affecté aux tables de jeu
- Directives relatives à la tenue vestimentaire



DIRECTIVES AU PERSONNEL

Principes généraux

Directives propres au personnel affecté aux tables de jeu

Directives relatives à la tenue vestimentaire

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC (SCQ)

Principes généraux

- Seul l'employé désigné à cet effet par la Société peut accepter un pourboire.
- Il est strictement interdit à tout employé de la Société de jouer, lui-même ou par l'entremise d'un tiers, dans un casino ou un salon de jeux au Québec pendant et en dehors de son horaire de travail.
- L'employé accomplit ses tâches avec diligence et efficacité. Il doit notamment faire en sorte d'éviter toute négligence, toute insouciance ou toute incorrection volontaires.
- L'employé doit remettre les fonds appartenant à la Société dans les délais prévus.
- L'employé doit être attentif au respect des règles de sécurité et d'hygiène.
- L'employé doit faire en sorte que toute l'information fournie, dans le cadre des opérations de la Société, reflète correctement la véracité des faits et ne soit pas dommageable ou préjudiciable pour la Société.
- L'employé doit se consacrer à son travail et refuser, en dehors de ses heures de travail à la Société, une activité — comportant ou non une rémunération — qui donne lieu à une situation de conflit entre son intérêt personnel et ses fonctions au sein de la Société. À titre d'exemple, un employé qui œuvre dans le domaine du jeu pour un organisme autre que la Société, sans avoir obtenu au préalable une autorisation, se place dans une telle situation.
- Afin que le respect des normes de sécurité internes et publiques soit assuré, l'employé doit savoir que, dans le cadre de son emploi, il pourrait devoir se soumettre à la fouille de ses effets personnels (y compris sacs et casiers) par le personnel affecté à la sécurité physique.
- L'employé pourrait aussi devoir se soumettre, en cours d'emploi, à des examens médicaux qui comprennent des tests de dépistage de drogue.
- L'employé désirant se porter candidat à une élection municipale, provinciale ou fédérale doit demander un congé sans solde à la direction.
- L'employé doit rapporter sans délai à la direction tout soupçon quant à l'utilisation par un client de moyens (mécaniques, électroniques, gestuels ou autres) susceptibles d'influencer le déroulement du jeu.
- Il est interdit à tout employé d'apporter quoi que ce soit dans les aires de jeu (brevages, nourriture, sacs, etc.).
- L'employé doit toujours s'adresser à la clientèle de manière polie et respectueuse. Le vouvoiement est de rigueur.
- L'employé doit être vigilant et poli en tout temps. Il doit essayer d'aider le plus possible un client qui a besoin d'information quant au fonctionnement du jeu, mais sans jamais lui indiquer comment miser son argent.
- Lors d'une situation ou d'une discussion délicate avec un client, l'employé doit utiliser les standards de qualité applicables dans le contexte. L'employé doit s'en rapporter à un superviseur s'il le juge souhaitable ou si le client le demande. Un superviseur doit être tenu informé de toute plainte, résolue ou non.
- L'employé ne doit pas entretenir avec la clientèle des relations susceptibles de créer un doute quant à l'honnêteté et à l'intégrité des activités de la Société.
- L'employé qui fréquente les bars, restaurants et hôtels de la Société en dehors de ses heures de travail doit se comporter de façon civilisée et respectueuse envers les autres clients et ses collègues.
- Lors de la prestation de travail, l'utilisation d'un téléphone portable à des fins personnelles est interdite.

Principes d'application

L'employé a la responsabilité de respecter intégralement les normes et directives de la Société. Tout manquement à ces normes ou à ces directives ou toute faute préjudiciable à la clientèle, au personnel ou à la Société peuvent entraîner une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

DIRECTIVES AU PERSONNEL

Principes généraux

Directives propres au personnel affecté aux tables de jeu

Directives relatives à la tenue vestimentaire

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC (SCQ)

Directives propres au personnel affecté aux tables de jeu

- Le croupier ne doit jamais prendre l'argent ou les jetons directement de la main du joueur. L'argent ou les jetons doivent obligatoirement être déposés sur la table de jeu.
- L'employé ne doit jamais manipuler l'argent du casino sans raison. Le croupier ne peut, en aucun cas, toucher au capital (jetons, dés, billes, etc.) d'une table déserte, à moins d'être autorisé à le faire.
- L'employé invite les clients à retirer tout effet personnel de la table de jeu (portemonnaie, sac à main, etc.). Si un client refuse, l'employé doit aviser un superviseur des opérations pour qu'il prenne la situation en main.
- Le croupier ou le superviseur des opérations a la responsabilité de demander aux clients de quitter la table s'ils ne jouent pas.
- Un joueur peut quitter temporairement le jeu et demander que sa place à la table soit conservée. Dans une telle situation, le croupier avise le superviseur des opérations et place un jeton de pause à la place du joueur. Le joueur devra toutefois prendre son argent et ses jetons avant de quitter la table.
- Pendant le jeu, l'employé doit, avant d'accepter à sa table un ami ou un membre de sa famille, aviser le superviseur des opérations, qui prendra la décision par la suite. L'employé ne doit pas avoir de conversation personnelle avec l'ami ou le membre de la famille en question.
- Les croupiers doivent éviter de converser entre eux devant les clients.
- L'employé doit suivre les directives d'un superviseur des opérations sans les contester. Les demandes d'informations ou d'explications ne doivent pas être faites devant la clientèle. L'employé agit de façon diligente et de manière à ne pas se faire entendre par la clientèle.
- Les croupiers et superviseurs des opérations de relève ont la responsabilité de s'assurer que les croupiers et superviseurs des opérations qu'ils remplacent sont de retour avant de prendre leurs pauses.
- Lorsqu'un croupier prend la relève d'un autre croupier, ce dernier doit quitter l'îlot rapidement par la sortie désignée. Le croupier qui quitte l'îlot doit communiquer toute information importante et nécessaire à la poursuite du jeu au croupier ou au superviseur des opérations qui prend la relève.

DIRECTIVES AU PERSONNEL

Principes généraux

Directives propres au personnel affecté aux tables de jeu

Directives relatives à la tenue vestimentaire

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC (SCQ)

Directives relatives à la tenue vestimentaire

Employés qui portent un uniforme

Les employés de la Société doivent projeter une image impeccable compatible avec la réputation dont doit jouir l'établissement, c'est-à-dire un lieu accueillant et bien tenu, et une entreprise gérée de façon rigoureuse, présentant les plus hauts standards d'honnêteté et d'intégrité. C'est pourquoi les règles suivantes sont établies :

- Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, l'employé doit porter toutes les pièces de l'uniforme déterminé par l'employeur. Le port de la cocarde est obligatoire.
- Les pantalons, blouses, chemises, gilets et vestons doivent toujours être propres, bien repassés et boutonnés.
- Il est permis de porter des lunettes à verres teintés à condition que le verre laisse paraître les yeux. Sauf pour les employés autorisés à le faire, il est défendu de porter des lunettes de soleil durant les heures de travail.
- Par respect pour la clientèle et les collègues, de bonnes habitudes d'hygiène personnelle sont requises en tout temps.
- Il est interdit de manger de la gomme à mâcher dans les aires de service à la clientèle.

- La chevelure doit être propre et les cheveux doivent être portés de façon à dégager le visage. Les coiffures extravagantes ou emblématiques sont interdites. Il est permis de porter une perruque à la condition qu'elle respecte ces mêmes critères.
- L'utilisation de parfum ou d'eau de toilette doit demeurer subtile et modérée.
- Les tatouages visibles doivent être non provoquants, non emblématiques et à caractère non violent.
- Les montres, les bagues et les boucles d'oreilles sont permises dans la mesure où elles ne sont pas emblématiques ou extravagantes. Les chaînes doivent être portées sous la blouse ou la chemise. Les anneaux, poinçons ou autres bijoux portés dans le visage (*body piercing*) ne sont pas autorisés, à moins d'être discrets et de ne pas attirer l'attention au premier regard.
- Il est interdit aux croupiers de porter un accessoire (ex. : montre iWatch) ou un bijou (ex. : bracelet) aimanté ou magnétique.
- L'employé affecté au jeu de la roulette ne doit pas porter de bague ni de montre sur le bras qui lance la bille.
- Aucun macaron, aucune insigne ou aucun bijou dont la forme ou le message vont à l'encontre de l'image corporative de la Société ne peuvent être portés sur les vêtements, à moins d'être autorisés par la direction.
- Règle générale, les chaussures doivent être de couleur noire, propres et en bon état.

Personnel féminin

- Le maquillage (notamment le rouge à lèvres) doit être utilisé convenablement.
- Les ongles doivent être propres et soigneusement taillés. Le vernis à ongles doit rester sobre et être appliqué uniformément.
- L'employée doit porter des bas de nylon de la même couleur que celle de l'uniforme. Ils doivent être propres et en bon état.

Personnel masculin

- Le port de la barbe est permis dans la mesure où elle est propre et bien taillée. Autrement, l'employé doit se présenter au travail rasé de près.
- Le port de chaussettes est requis. Ces dernières doivent être de la même couleur que celle de l'uniforme.

DIRECTIVES AU PERSONNEL

Principes généraux

Directives propres au personnel affecté aux tables de jeu

Directives relatives à la tenue vestimentaire

SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC (SCQ)

Employés sans uniforme

Pour les employés qui ne portent pas l'uniforme déterminé par l'employeur, une tenue sobre et distinguée est de rigueur. Les sur-vêtements et tenues de plage sont interdits. Règle générale, le port du jean (denim bleu) est également interdit. Le supérieur immédiat peut l'autoriser selon le lieu, la journée, la nature et les circonstances du travail.

En cas de doute concernant une tenue vestimentaire, l'employé peut consulter son supérieur immédiat.

Note : ces directives au personnel ne sont pas exhaustives, et viennent compléter ou expliquer d'autres politiques, règles, procédures et normes en vigueur.