

LIVRET D'ACCUEIL

du Casino de BANDOL



GROUPE
PARTOUCHE

Bienvenue au Casino de BANDOL

Nous sommes heureux
de vous compter parmi
nos collaborateurs

Ce livret est destiné à vous présenter
en quelques pages le Casino de BANDOL

PRÉSENTATION DU GROUPE PARTOUCHE

Premier groupe de casinos français, le Groupe Partouche gère 43 casinos en France, en Suisse, en Belgique et en Tunisie.

En 1973, Isidore Partouche, rapatrié d'Algérie où il était concessionnaire de la société Philips, reprend avec ses frères et sœurs le casino de Saint-Amand-Les-Eaux, son établissement thermal et la source d'eau minérale.

Le redressement de ce casino en grandes difficultés a été assuré avec succès en lui appliquant les recettes commerciales familiales.

En 1991, après le rachat de plusieurs casinos dans le Nord de la France, les casinos du Groupe Partouche bénéficient enfin de leurs premières autorisations d'exploitation des machines à sous.

Années après années, le Groupe Partouche va acquérir de nombreux casinos en France et à l'étranger.

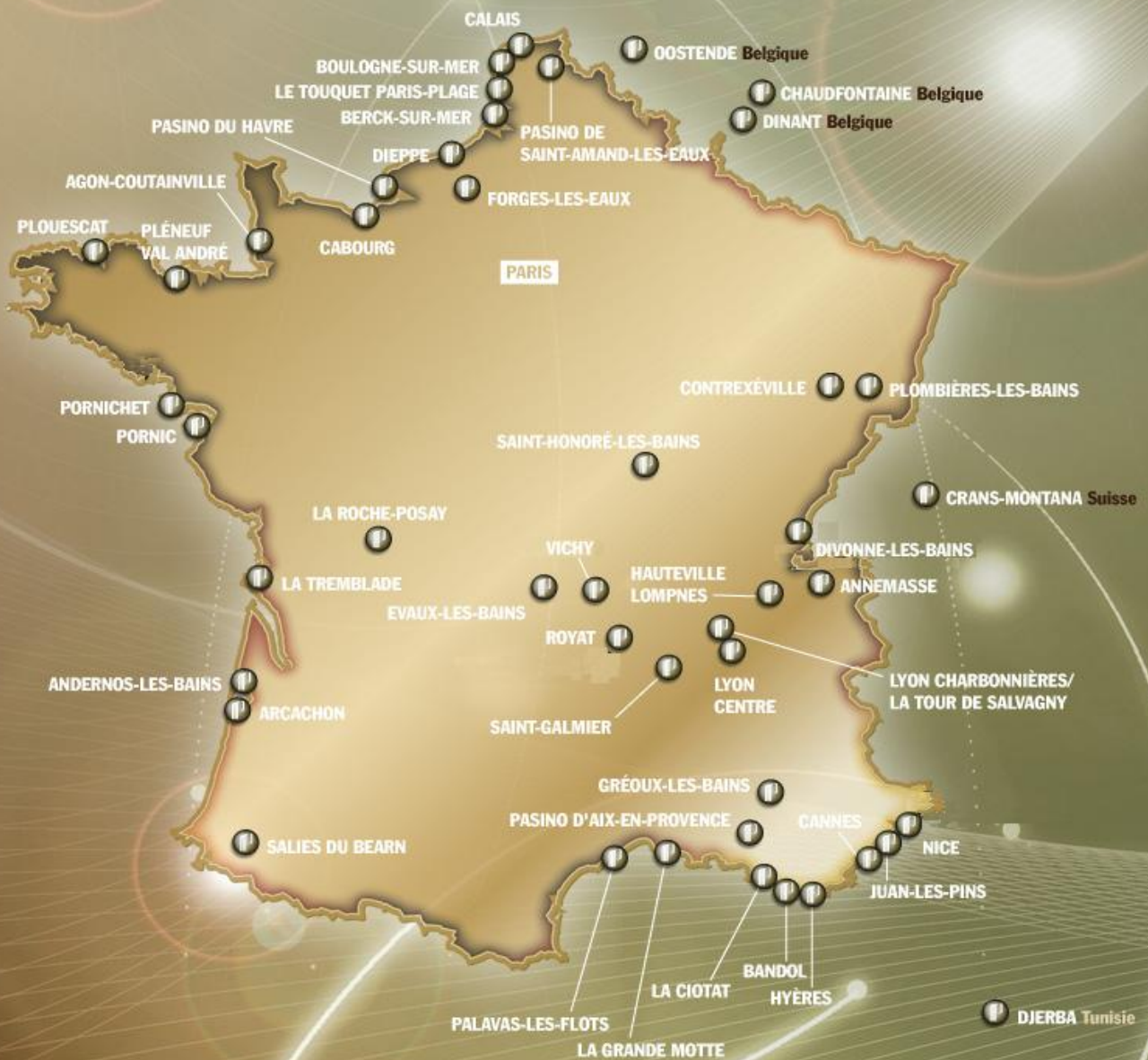
Il a fêté en 2003 ses 30 ans, ainsi que l'ouverture de son premier casino en Suisse.

Il a fêté en 2013 ses 40 ans,
Son effectif au 31 Octobre 2019 est de
4184 salariés.



 GROUPE
PARTOUCHE

LES CASINOS DU GROUPE





RENSEIGNEMENTS PRATIQUES A LA PRISE DE SERVICE

En complément du Règlement Intérieur

Hiérarchie :

Directeur Général Délégué et Directeur Responsable : M. Jean-Maxime LAMBERTI

MCD : Mesdames Christelle GALLOU, Sandrine MACHURON

Messieurs Roger DUCROUX (Directeur des Machines à Sous), Christophe BETTON (Directeur des Jeux), Olivier BONARDI, Marc BOURRELY, Marc CEZAR, Serge MAYER, Bernard PHIBEL, Anthony BOURGET

Tenue vestimentaire :

Lors de votre prise de fonctions si aucun vêtement ne vous a été fourni, la tenue à respecter reste : un pantalon noir (ou jupe noire) et une chemise noire, blanche ou rouge, chaussures de ville noires

N.B. : Nous demandons à nos clients d'être vêtus d'une tenue correcte dans le cas contraire, ils se voient refuser l'accès à notre Etablissement, donc pensez à respecter certaines règles simples de présentation, à savoir :

- Chaussures cirées et vêtements correctement repassés ainsi qu'une hygiène parfaite
- Barbe proprement rasée
- Se tenir aux couleurs de cheveux classiques, Coiffure soignée ou cheveux attachés
- Piercing interdit – Tatouages non apparents
- Pour les croupiers, pas de bijoux à table (bagues...)
- Pas de chewing-gum

Vestiaires et contrôle des accès :

Un casier par personne est mis à disposition et vous êtes tenu de passer obligatoirement par ce vestiaire avant de prendre votre poste, aucun sac, ni aucun effet personnel, y compris téléphone portable n'est toléré sur le poste de travail.

Les contrôles d'accès sont verrouillés via un badge

Pour tout problème concernant l'attribution d'un casier ou l'autorisation d'un accès, se renseigner auprès, soit de votre Chef de Service soit du Responsable Sécurité, Monsieur Bernard PHIBEL.

L'accès à l'Etablissement vous est strictement interdit en dehors de vos heures de travail, sauf autorisation expresse de la Direction Générale ou si vous disposez d'un mandat social.

Le parking SUD :

La barrière d'accès au parking sud s'ouvre, en composant de votre téléphone portable le 07 00 00 11 08 74 22, à condition que vous en ayez, au préalable, fait la demande à Julie TETARD (RH)

Si vous changez de numéro, merci de l'en informer afin qu'elle puisse transmettre l'information au prestataire.

Si votre numéro n'est pas répertorié, elle ne s'ouvrira pas.

Le temps de travail, plannings, pauses...

Toutes les questions d'organisation du temps de travail se traitent avec votre responsable de Service, le cas échéant avec le MCD de service ou le Directeur de Département car ces questions sont liées aux contraintes d'exploitation et ne peuvent dépendre d'une organisation théorique. Cependant en règle générale, les plannings vous sont transmis minimum 7 jours avant pour les 3 semaines à venir. Les changements sont indépendants de la volonté de l'encadrement mais sont liés aux absences et événements non prévisibles.

Le paiement des salaires :

Ils sont effectués tous les 30 du mois* par virement (transmettez impérativement un RIB à Julie TETARD Service du Personnel ainsi que tous changements intervenant dans votre situation (adresse, téléphone, mariage, naissance). *(Hors Jeux Traditionnels dont le virement intervient au minimum le 1er de chaque mois). En cas de nécessité, un acompte mensuel peut être mis en place.

Les membres élus titulaires représentant le personnel : Le site du CE : <http://www.ce-casinobandol.fr>

Collège Employé : Claude FRANCOIS (FO), Nelly MESSINA (FO), Christophe SABARLY (CFTC)

Collège Cadre : Serge MAYER (CFE-CGC)

Prendre connaissance du cahier des notes de service

Nous vous invitons à prendre connaissance du cahier répertoriant toutes les notes de Service, disponible dans votre service, qui vous donneront toutes les directives en matière de procédures internes. Les Notes de Service sont également consultables sur le site du CE.

Attitude à respecter

Il est formellement interdit de fumer en salle, d'accepter des consommations de la clientèle et de s'attabler avec de la famille ou amis pendant le service, (recommandation qui vise essentiellement le personnel travaillant en exploitation). Aucune « familiarité » avec la clientèle ne sera tolérée.

Vous n'avez pas le droit de jouer et il est préférable que votre famille ne fréquente pas l'Etablissement.

Retards – Départs anticipés – Absences (Cf Règlement Intérieur)

Tout retard doit être justifié auprès de la direction générale. Les retards réitérés non justifiés peuvent entraîner l'une des sanctions prévues par l'article 4 du Règlement Intérieur.

Tout départ anticipé pour motif médical ou familiale doit être justifié auprès de la Direction Générale, sur le document prévu à cet effet, et signé par le MCD et le salarié.

L'absence pour maladie ou accident devra, sauf cas de force majeure, être justifiée dans les 48 heures par l'envoi d'un certificat médical indiquant la durée probable de l'absence

Toute absence autre que l'absence pour maladie ou accident doit être justifiée dans les 3 jours maximum, sauf cas de force majeure. Toute absence non justifiée dans ces conditions peut faire l'objet d'une sanction.

Toutes les demandes de congé sont à remettre 15 jours avant et les demandes de permutation (justifiées et à titre très exceptionnel) sont à formuler 10 jours avant.

Responsable Paie et Administration du Personnel : Madame Julie TETAD vous reçoit sur rendez-vous :

son adresse email est jtetard@partouche.com, une boîte aux lettres est à votre disposition, par téléphone au poste 32 (appel interne) ou de l'extérieur au 04.94.29.31.22

Direction Générale :

Toutes les demandes que vous avez à formuler auprès de la Direction Générale doivent être transmises, soit directement, soit en copie, à Madame Valérie CARAYON, Assistante de Direction, Membre de Comité de Direction - vcarayon@partouche.com

Président Directeur Général
Ari SEBAG

Directeur Général Délégué - Directeur Responsable
Jean Maxime LAMBERTI

Assistante de Direction
Valérie CARAYON

MARKETING

MARKETING/COM
SANCHEZ CORINNE
Chargée MKG Opé

ADMINISTRATION

RH - PAIE
TETARD JULIE
Resp. Paie

COMPTABILITE
MARQUÈS SANAA
Resp. Comptable
MIR ALISSON
Assistent Comptable

MAINTENANCE
ROYER LIONEL
Resp. Maintenance
SABARLY CHRISTOPHE
Agent Technique Opérateur

BAR RESTAURANT

CUISINE
PELLETIER NICOLAS
Chef de Cuisine
OURAMDANE ASSIA
Chef de Partie tournante
VAN BUGGENHOUT Caroline
Plonge

BAR - RESTAURANT
TROCNET JACQUES
Maître d'hôtel
SERVEURS BARMAN
CASACCIA EMILIE - SABARLY EMILIE
CAVATORTA NATHALIE - LEMAHIEU WENDY
GODARD LUCAS - MINARDI BRENDA

ECONOMAT
LUCIANI Alain

DU CROUX ROGER
Directeur des Machines à Sous

BETTON CHRISTOPHE
Directeur des Jeux Traditionnels

MEMBRES DE COMITE DE DIRECTION

GALLOU CHRISTELLE - MAYER SERGE - BOURRELY MARC - BONARDI OLIVIER
MACHURON SANDRINE - CEZAR M ARC - PHIBEL BERNARD - BOURGET ANTHONY

CAISSE
ROMANO PIERRE
PONDER OLIVIER
Resp. Caisse

Caisiers Changeurs
MOULTE FREDERIC
VALENTIN CARINE
MESSINA NELLY
MIGNONI THOMAS
GUYON CHRISTOPHE
CHAVAGNAC JOHANNA

SECURITE CONTRÔLE ACCUJIL
PHIBEL BERNARD
Resp. Sécurité
LAIGNEL RICHARD
Adjoint Sécurité Accueil

Contrôle
BOUC ALAIN
MICHEL FREDERIC
SEGRET MICHEL
MANICA FAUSTINE
IDEL M ARC
CAUFANO CEDRIC
MATTERN THEO

Hôte Players +
LANFANT ROMAIN
Resp. P+

Accueil
CEZAR NATHALIE
FERMANDEZ TONIO

Veturier
PERRIER FRANCOIS
THOMAS JORDAN

TECHNIQUE
CHAVANCE Ludovic
Resp. Maint.
GALLIER Jérémy
Adjoint Resp. Maint. Info

Méca. Asst. Clientèle
TABOURET OLIVIER
BRUNO MATHIAS
MARTIN HUGO
PERRERA DA CRUZ RICHARD

JEUX TRAD.
GHINOZZI ALAIN
FRANCOIS CLAUDE
Chef de table

Croupiers
MANISSIAN MICHAEL
ALQUIER CAROLE
ALQUIER LAURENT
LAPERNA DINO
NIGITA SAUVEUR
ROULAND CHRISTOPHE
NICCOLAI KARINE

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Horaires d'ouverture: (Etablissement sous couvre-feu actuellement)

La Salle des Machines à Sous :

de 8h à 3h du Dimanche au Jeudi

de 8h à 4h les vendredis, samedis et veilles de jours fériés

La Salle de Jeux Traditionnels :

de 10h00 à 3h du Dimanche au Jeudi

de 10h00 à 4h les vendredis, samedis et veilles de jours fériés

En **Juillet et Août** : Fermeture des Salles de Jeux à 4h du matin. (Les dates sont communiquées avant saison)

Le Service de restauration est ouvert de 12h à 14h00 et de 19h30 à 23h30

Téléphone : 04.94.29.31.31

Fax : 04.94.29.31.32

E-mail : casino-bandol@partouche.com

Site Internet : www.casinobandol.com

 Casino Partouche de Bandol

LES PRESTATIONS OFFERTES

Les activités proposées par l'établissement sont :

Les machines à sous : 125 Machines à Sous

- **Texas Hold'em Poker :** 3 tables

- **Roulette Anglaise :** 2 tables

- **Black-Jack :** 1 table

- **Roulette électronique :**

40 postes, minimum pratiqué 0,5 €

- **Black Jack électronique :**

47 postes, minimum pratiqué 0,5 €

PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Une carte de fidélité permettant un accès facile et rapide à tous les casinos du Groupe Partouche existe. Il suffit de l'insérer dans le lecteur pour que le client soit reconnu.

Elle permet de cumuler des Euros Playeurs en jouant ou en consommant dans tous les établissements du Groupe Partouche.

Les clients bénéficient toute l'année des réductions et avantages exclusifs.



ACCUEIL DES CLIENTS

Au téléphone

Accueil souriant, réponses efficaces et concrètes : réorienter rapidement le client vers le bon interlocuteur si on ne dispose pas de l'information.

« Casino de Bandol, Groupe Partouche, bonjour/ bonsoir, « votre prénom » à votre écoute ? »

« Veuillez ne pas quitter ».

« Je vous mets en relation avec le restaurant/ la personne concernée ».

Dans l'établissement :

Donner au client du casino le sentiment d'être le bienvenu et la reconnaissance qu'il mérite.

- Personnaliser la relation.
- Orienter le client dans le casino, l'accompagner dans ses déplacements et le confier si besoin à un autre membre du personnel.
- Connaître parfaitement l'organisation de l'établissement, les interlocuteurs, les horaires d'ouverture, les événements et animations en cours ou à venir et les avantages de la carte Player Plus. Se sentir à l'aise dans le casino pour que les clients se sentent bien.
- Aller vers les clients qui paraissent perdus et désœuvrés dans le casino.



Être attentionné envers les gagnants comme les perdants.

Adapter son discours en fonction de la situation de gain ou de perte.
Au casino, tout gain est un heureux événement qui crée une ambiance festive.

- Féliciter sincèrement tous les gagnants « Félicitations Madame, Monsieur ».
- Traiter un client qui a perdu de l'argent et manifeste sa déception avec tact et courtoisie, sans compassion excessive. « la chance vous sourira certainement une prochaine fois »
- Gagnant ou perdant, remercier le client de sa visite et de la préférence qu'il a accordé au Casino de Bandol

LE JEU DOIT RESTER UN PLAISIR

Recommandations

Tous les établissements du Groupe Partouche ont vocation à proposer aux clients des moments de détente, de plaisir et d'émotion dans un cadre confortable et accueillant.

Certains joueurs dépassent leurs limites et tombent dans l'excès, mettant en péril leur équilibre financier et celui de leurs proches.

Conscient de ces problèmes, le Groupe Partouche a mis en place un programme d'aide, d'écoute et de conseils destiné à ces joueurs.

ADICTEL : 0 805 02 00 00 à l'écoute des joueurs.
Service gratuit disponible 7 jours/ 7 et 24h/24