



Procédures relatives au guichet

Date d'entrée en vigueur : 12 avril 2017

Dernier examen par le propriétaire : 12 avril 2017

Objectif : Ces procédures de sécurité doivent être suivies par les établissements équipés d'un guichet.

Si votre établissement a été équipé d'un guichet pour des raisons de sécurité, vous devez suivre les procédures ci-dessous :

MESURE	NOTES
Guichet	<p>Le paiement doit se faire au guichet entre 23 h et 5 h chaque jour (à moins d'entente contraire avec le directeur de marché).</p> <p>Le volume du Bulloch doit être augmenté pour signaler qu'il y a un invité à la pompe.</p>
Affichage	<p>L'affiche approuvée doit être placée à l'intérieur de la porte d'entrée principale afin de diriger les clients vers le guichet. L'affiche doit être à la hauteur des yeux et la flèche doit pointer en direction du guichet.</p> <p>ÉTABLISSEMENTS DU QUÉBEC – en plus de l'affichage décrit ci-dessus, l'affiche approuvée doit être placée à l'intérieur du guichet dans l'un des coins du guichet passe-monnaie afin d'expliquer que la vente de produits du tabac est interdite par la loi.</p> <p>Consultez le document Affichage du guichet pour connaître les affiches approuvées à utiliser.</p>
Veillez à ce que toutes les portes soient verrouillées et protégées.	<p>Les mécanismes de serrure magnétique et de gâche électrique doivent être activés au moment de l'ouverture du guichet. Il faut s'assurer que les portes de sortie à l'arrière sont verrouillées et protégées.</p>
Achat de produits de dépanneur	<p>Si un invité demande d'autres produits, l'employé peut les lui fournir. Il doit s'assurer d'obtenir le paiement avant de donner les produits au client. Cela fait, il doit passer les produits par la fente du guichet.</p>
Terminaux PDV – Clavier NIP	<p>TRANSACTIONS PAR CARTE DE CRÉDIT SEULEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne donnez pas le clavier NIP aux invités. Faites glisser la carte vous-même (sauf si cela est exigé par la loi provinciale ou municipale (ex. : en Colombie-Britannique)). - Demandez à l'invité de signer le reçu (s'il y a lieu). - Vérifiez que le numéro de compte, le nom et la signature sur la carte correspondent aux renseignements sur le reçu. - Redonnez la carte de crédit à l'invité.



MESURE	NOTES
	<p>TRANSACTIONS PAR CARTE DE DÉBIT SEULEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faites glisser ou tapez la carte de débit de l'invité sur le clavier NIP. - Présentez le clavier NIP à l'invité. <p>L'invité doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vérifier le montant - choisir le type de compte - entrer son NIP - remettre le clavier NIP au préposé. <p>Remettez la carte de débit à l'invité uniquement une fois que la transaction a été autorisée et que l'invité vous a rendu le clavier NIP.</p> <p>Les claviers NIP doivent demeurer à l'intérieur du guichet dans un endroit sûr où ils ne pourront être subtilisés ni endommagés par les éléments.</p>
<p>Entrée d'invités ou d'autres personnes</p>	<p>Si un invité demande à entrer dans le dépanneur, informez-le poliment que le dépanneur est fermé pour des raisons de sécurité et que l'employé ne peut lui en autoriser l'accès. L'employé ne doit en aucun cas laisser entrer quelqu'un dans le dépanneur. Utilisez l'interphone pour communiquer avec l'invité à la pompe.</p>
<p>Ventes et services</p>	<p>L'employé peut traiter toutes les initiatives de vente et de service requises par le guichet (Petro-Points) et fournir les produits demandés par l'invité.</p>
<p>Établissements dotés d'un lave-auto</p>	<p>Le lave-auto doit être en opération lorsque le guichet est ouvert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le PSI s'assure que l'invité entre dans le lave-auto et en sort normalement à l'aide des caméras vidéo, et surveille le contrôleur du lave-auto (le cas échéant) en cas d'alerte de véhicule bloqué dans le tunnel. • Dans le cas où un invité est bloqué dans le lave-auto : <ul style="list-style-type: none"> ○ communiquez avec l'invité par le biais des interphones (le cas échéant) pour le rassurer et lui dire que l'aide arrive bientôt; ○ communiquez immédiatement avec le CVDR/CVD, le gestionnaire de l'établissement ou le directeur de la maintenance du lave-auto; ○ ouvrez les portes du lave-auto si l'invité est en mesure d'en sortir en toute sécurité.



MESURE	NOTES
Traitement de l'argent	Les procédures de traitement de l'argent devraient être suivies, et l'encaisse et les montants à déposer devraient être tels que stipulés par les Prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail
Sortie du dépanneur	<p>L'employé ne doit en aucun cas sortir du dépanneur. L'employé doit se servir de l'interphone pour communiquer avec les invités et il doit composer le 911 et appeler l'associé en cas d'urgence.</p> <p>Les tâches assignées à l'employé doivent pouvoir se faire à l'intérieur du dépanneur seulement. Il n'est pas permis de faire de travaux à l'extérieur pendant ce quart.</p>