

Dossier d'employés

Numero de Site:	
Nom du CVDR - CVDR	Eric Vincenzi
Nom de la compagnie:	Gestion Vincent Label
Adresse du site:	
Nom du PSI:	
Salaire de départ:	
Date:	
Rempli avec:	

- 1- Remplir les cases jaunes seulement
- 2- aller sur le menu "fichier" puis "imprimer" et choisir l'option "imprimer le classeur en entier".

Modifié par Sabrina Giguère
25 août 2024





POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ AU DISTRIBUTEUR, il est important que le moteur des véhicules soit éteint et que personne ne fume aux ilots pendant que les invités font le plein. Seuls les contenants à essence homologués CSA/ULC peuvent être remplis. Les établissements NE font PAS la location de contenants à essence.

Les **ACHATS EFFECTUÉS PAR LE PERSONNEL** doivent être enregistrés dans la caisse avant que les produits soient consommés et vous devez conserver votre reçu de caisse aux fins de vérification. Tous les achats doivent être réglés sur-le-champ.

Le **PERSONNEL** ne peut **FUMER** qu'aux endroits désignés.

Il est interdit de laisser entrer des **ANIMAUX DOMESTIQUES** dans l'établissement, à l'exception des chiens-guides d'aveugle.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT- Tous les achats sont remboursables. Toutefois, les remboursements supérieurs à 7 \$ doivent être autorisés par le détaillant. Surveillez attentivement les retours de lunettes de soleil, de bouteilles vides, d'appareils photo, de crèmes solaires, de piles et d'autres articles à prix élevé. Les arnaques sont très courantes avec ce genre de produits.

VOL À L'ÉTALAGE - Si l'auteur de l'infraction est un adulte, il faut téléphoner à la police et porter des accusations criminelles. S'il s'agit d'une personne mineure, demandez-lui de rester sur les lieux. Appelez les parents pour discuter de la situation avec eux et demandez-leur comment ils veulent que la situation soit traitée.

Il est interdit de recevoir des **APPELS TÉLÉPHONIQUES** d'amis ou de membres de la famille ou d'en faire, sauf en cas d'urgence.

TOUTE TENTATIVE de falsifier des documents de l'entreprise, par exemple les rapports de caisse, les dénombrements ou les rapports de fin de quart constitue un motif de renvoi.

La CONSOMMATION d'alcool et de drogues illicites à l'établissement ainsi que l'achat ou la vente de ces produits constituent un motif de renvoi immédiat.

Il est interdit de **LIRE** à l'établissement à moins qu'il ne s'agisse de documents reliés au travail.

La **DIVULGATION** de renseignements confidentiels tels que les données sur les ventes, le volume de carburant vendu et les objectifs de l'établissement, est interdite et constitue un motif de renvoi.

Les **GROSSES COUPURES** comme les billets de 50 \$ ou de 100 \$ doivent être déposées dans le coffre-fort aussitôt qu'elles vous sont remises.

Les employés doivent revêtir leur **UNIFORME** au travail. Le chandail et l'insigne porte-nom vous seront fournis. Vous devez porter des pantalons **NOIRS** ou jeans **NOIRS**, **BLEU FONCÉ**, **AUCUN TROU**, et jogging interdit ainsi que des souliers noirs ou blancs confortables. Il est interdit de porté sandale, crocs ou soulier ouvert.



Les **CLÉS** sont attribuées au besoin et doivent être remises au bon endroit après usage.

L'étiquette au **POSTE DE PAIEMENT** est de mise.

1-NE parlez **JAMAIS** à d'autres PSI pendant que des invités attendent de se faire servir.

2-DÉPOSEZ toujours le téléphone pour servir un invité qui attend.

3-Exprimez-vous toujours convenablement et n'utilisez **JAMAIS** de langage blasphématoire pendant que vous travaillez.

4-Portez **TOUJOURS** l'uniforme et l'insigne porte-nom approuvés au travail.

APPLIQUEZ les cinq normes de service de Petro-Canada.

1-Activer le distributeur dans les 5 secondes lorsque l'invité paie à l'intérieur;

2-Saluer l'invité avec courtoisie

3-Mentionner les Petro-Points et carte triangle

4-Faire une offre de produit additionnel

a) Établissements sans lave-auto: faire une offre d'un article mis en vedette ou en promotion;

b) Établissements avec lave-auto: proposer le lavage Tout compris de Luxe ou GlidePlus et tout autre produit si l'invité refuse le lavage;

5-Remercier l'invité de façon sincère et courtoise. Si l'invité remercie l'employé, celui-ci doit répondre : « Ça me fait plaisir »

Au cours de votre période de formation, vous en apprendrez davantage au sujet de ces principes.

Je comprends que les mesures énoncées ci-dessus représentent les principes de l'établissement et que je dois m'y conformer durant mon emploi à Petro-Canada.



Régie Interne de Gestion Vincent Lebel

TRANSACTIONS AU COMPTANT

1. Assurez-vous que votre tiroir-caisse est protégé en tout temps.
2. Refermez immédiatement le tiroir-caisse après chaque transaction de vente.
3. Assurez-vous que chaque vente (de carburant, d'articles de dépanneur et de lave-auto) est bien entrée dans la caisse enregistreuse.
4. La touche Effacer ne doit pas être utilisée.
5. La touche Annuler dern. ne doit être utilisée qu'en cas de besoin.
6. Les enquêtes de quart doivent être effectuées par la direction seulement.
7. L'écran de vente doit être visible en tout temps pour l'invité.
8. L'employé affecté au tiroir-caisse 1 sera responsable du coffre-fort des pièces de monnaie. Les employés responsables des tiroirs-caisses 2 remettront le montant en dollars approprié, en échange des pièces de monnaie requises, à l'employé affecté au tiroir-caisse 1. Lorsque ce dernier s'absente de son poste, il doit retirer la clé du coffre-fort et la conserver.

LAVE-AUTO

1. Lorsque vous émettez des billets de reprise de lavage, vous devez inscrire le nom et le numéro de téléphone de l'invité, ainsi que la raison motivant la reprise de lavage dans le registre de demande de reprise de lavage.
2. Les billets de lavage gratuits ne peuvent être émis qu'en cas de remplacement de billets expirés ou de billets portant un code invalide. Vous ne pouvez émettre plus de deux (2) billets gratuits à tout moment. Vous devez joindre tout billet expiré ou portant un code invalide à votre rapport de quart. Les invités qui ont trois (3) billets expirés ou plus doivent voir la direction.



UNIFORMES

1. Votre uniforme doit être conforme au principe de Petro-Canada en matière d'uniforme.
2. La direction se réserve le droit de limiter la taille des sacs à dos et des sacs à main des employés.

ACHATS DES EMPLOYÉS

1. Les employés n'ont pas le droit d'acheter des billets de loterie une demi-heure avant le début de leur quart de travail ni pendant celui-ci. Ils ne peuvent le faire qu'une fois leur quart de travail terminé.
2. Tout achat effectué par les membres du personnel pendant leur quart de travail doit être accompagné d'un reçu de caisse qui sera joint au rapport de quart et remis à la direction.
3. Lorsque plus d'un employé travaille pendant un quart de travail, tout achat doit être enregistré, et l'argent versé, dans l'autre tiroir-caisse.

SERVICE AUX INVITÉS

- 1-Activer le distributeur dans les 5 secondes lorsque l'invité paie à l'intérieur;
- 2-Saluer l'invité avec courtoisie
- 3-Mentionner les Petro-Points et carte triangle
- 4-Faire une offre de produit additionnel
 - a) Établissements sans lave-auto: faire une offre d'un article mis en vedette ou en promotion;
 - b) Établissements avec lave-auto: proposer le lavage Tout compris de Luxe ou GlidePlus et tout autre produit si l'invité refuse le lavage;
- 5-Remercier l'invité de façon sincère et courtoise. Si l'invité remercie l'employé, celui-ci doit répondre : « Ça me fait plaisir »



COMMENT JOINDRE LA DIRECTION

1. Durant votre quart de travail, vous pouvez joindre la direction aux numéros qui vous ont été fournis.
2. Si vous désirez joindre la direction en dehors de vos heures de travail, vous pouvez le faire du lundi au vendredi durant les heures d'affaires régulières.

REMPLACEMENT DES QUARTS DE TRAVAIL

1. Vous êtes tenu de vous présenter au travail selon l'horaire qui vous a été assigné à moins qu'une entente de changement de quart n'ait été signée par vous et un autre employé et approuvée par la direction.
2. Les échanges de quart ne peuvent être autorisés s'ils entraînent la rémunération d'heures supplémentaires.
3. Si vous ne pouvez rentrer au travail au moment fixé, il vous incombe de demander à un autre employé de vous remplacer.



Normes de Petro-Canada

Vous devez respecter les normes de service Petro Canada en tout temps lors de votre quart de travail.

Vous devez porter l'uniforme complet (incluant insigne porte nom) à tous vos quarts de travail.

Vous devez utiliser le « VOUS » en tout temps avec les invités.

Le respect est de mise dans le magasin, vos collègues de travail, les représentants et les livreurs et surtout envers la clientèle.

Vous devez respecter le gérant en place, aucun surnom ne sera toléré, même de nature amicale.

Vous devez être prêt à commencer à travailler à l'heure que vous êtes prévus et non arriver juste à l'heure que vous commencez.

Toutes les lois en vigueur doivent être respectées à la lettre (vente de loterie, boissons alcoolisées, tabac à des mineurs, etc.).

Ne pas laisser les « claviers NIP » traîner sur les comptoirs si ceux-ci ne sont pas fixés au comptoir.

Ne **jamais** donner le prix de l'essence ou de n'importe quelle marchandise (cigarettes, ...) à un invité par téléphone.

Ne jamais donner d'argent, payer de factures ou prêter de la marchandise à qui que ce soit sans avoir reçu la directive de votre supérieur en personne. Même si la personne dit avoir l'autorisation de celui-ci !

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de communiquer les coordonnées des employés et/ou membres de la direction de Gestion Vincent Lebel à qui que ce soit sans autorisation.

Lorsqu'un invité paie avec une carte de crédit, toujours vérifier si la signature de l'invité est la même que sur la carte. Demander une pièce d'identité avec photo au moindre doute.

Avant d'accepter un 100\$, vous assurer que l'invité n'a aucune autre façon de payer. Si vous êtes dans l'obligation de l'accepter, vérifier son authenticité car vous en serez responsable.

Ne **JAMAIS** rien jeter sous aucun prétexte. (Article expiré, bonbons écrasés, annulation de Loto Québec, bouteilles brisées...etc.).

INITIAL :



Toutes les consommations personnelles doivent être payées **AVANT** la consommation et les reçus doivent être signés et brochés sur votre rapport de quart.

Les cellulaires et tablettes sont interdits en tout temps. Aucun cellulaire n'est permis à l'avant et en aucun temps vous devez l'avoir sur vous.

Aucuns amis, collègues de travail, conjoint(e) dans le magasin lors de votre quart de travail.

Aucun téléphone personnel n'est permis, sauf en cas d'urgence.

La radio sera tolérée mais peut être confisqué si elle n'est pas utilisée de façon appropriée, soit un volume trop fort, un style de musique non adéquat pour un lieu public, etc.

En aucun temps vous ne pouvez travailler avec un radio personnel, IPOD, MP3, ordinateur portable, etc.

Aucune lecture personnelle n'est autorisée.

Il est strictement défendu de s'asseoir sur le comptoir.

Il est strictement interdit d'acheter ou de gratter de la loterie sur son quart de travail.

Vous devez respecter les politiques ci-haut mentionnées sous peine de congédiement sans préavis.



Normes des Cartes de crédit

Lorsqu'une transaction contient: Carton de cigarettes, loterie, carte d'appel, carte cadeau ou caisse de bière, vous DEVEZ demander une pièce d'identité VALIDE avec photo.

Une transaction de plus de un carton de cigarettes n'est pas accepté sur une carte de crédit à moins d'une autorisation spéciale de la direction.

Les transactions multiples, ayants pour but de contrer les points précédants, sont interdites

Exemple 1: Un invité veut acheter deux cartons de cigarettes et vous faite deux transactions

Exemple 2: Un invité veut faire une transaction de 400\$ alors on fait deux transactions de 200\$ pour ne pas dépasser le "300\$".



Politique interne sur le tabac ET VAPOTAGE

Usage du tabac

1-Il est interdit à quiconque de fumer ou vapoter à l'intérieur de l'ensemble du lieu, y compris les toilettes, les bureaux et les entrepôts, et ce, en tout temps. En vertu de la loi sur le tabac, toute personne qui ne respecte pas cette interdiction est passible d'une amende minimale de 500\$

2-Il vous est interdit de tolérer qu'une personne fume ou vapote à l'intérieur du lieu. Si quelqu'un fume à l'intérieur du point de vente de tabac. Vous devez lui demander avec courtoisie d'éteindre sa cigarette ou d'aller fumer ou vapoter à l'extérieur.

Vente du tabac

3-Il vous est interdit de vendre du tabac ou vapotage à un mineur. En vertu de la loi sur le tabac, tout employé qui effectue une telle vente est passible d'une amende minimale de plus de 500\$

4-Il vous est interdit de vendre à un mineur Les articles suivants: pipes, fume-cigarettes, tubes, briquet, papier et filtres à cigarette. En vertu de la loi sur le tabac, tout employé qui effectue une telle vente est passible d'une amende minimale de 100\$

5-Il vous est interdit de donner du tabac à qui que ce soit.

6-Il vous est interdit de vendre des cigarettes à l'unité.

7-Il vous est interdit de vendre du tabac à une personne majeure si vous savez qu'elle en achète pour un mineur.

8-Vous demander un document officiel à toute personne qui désire acheter du tabac ou produit de vapotage qui semble âgée de 25 ans et moins.

9-Il vous est interdit de vendre du tabac ou produit vapotage à une personne qui n'est pas en mesure de vous présenter un document officiel afin de vous prouver qu'elle est âgée de 18 ans ou plus.

10-Il vous est interdit d'enlever ou d'altérer les affiches, installées à l'intérieur du point de vente de tabac, qui comportent l'interdiction de fumer ou vapoter, l'interdiction de vendre du tabac ou produit vapotage à des mineurs et la mise en garde du ministre sur les effets nocifs du tabac sur la santé.

De plus,

Votre employeur est passible d'une amende de plus de 1500\$ si vous vendez du tabac ou produit vapotage à un mineur, si vous donnez du tabac ou produit de vapotage à un mineur ou si vous vendez du tabac ou produit vapotage à une personne majeur si vous savez qu'elle en achète pour un mineur.



En vertu de la loi, il sera interdit à votre employeur de vendre du tabac ou produit vapotage s'il est déclaré coupable d'avoir vendu du tabac à un mineur, d'avoir donné du tabac à un mineur ou d'avoir vendu du tabac à une personne majeure en sachant que celle-ci en achetait pour un mineur. Cette interdiction s'appliquera pour une période d'un mois à deux ans, selon le nombre de déclarations de culpabilité.

Vente de cigare

Il est interdit de vendre un produit du tabac autrement que dans un emballage conforme

Pièces d'identité valides

Permis de conduire

Passeport

Certificat de citoyenneté canadienne

Carte de résident permanent du Canada

Carte d'identité des forces armées canadiennes

Tout document émis par un gouvernement provincial, fédéral ou étranger avec photo, date de naissance et signature.

IMPORTANT

Les cartes d'identité d'établissements d'enseignement ne sont pas acceptées comme une preuve d'âge.

Le non-respect de ces principes entraînera la cessation de votre emploi.



Mesures à prendre relatives aux boissons alcoolisées

1. EXIGENCES

Respecter la réglementation sur les boissons alcoolisées.

2. MOTIF

Pour s'assurer que nous ne vendons pas de boissons alcoolisées aux mineurs. Et respect des horaires de vente d'alcool

3. QUI?

Chaque invité qui désire acheter des boissons alcoolisées.

4. MESURES À PRENDRE

Demander une pièce d'identité avec photo aux invités qui paraissent avoir moins de 25 ans qui achètent des boissons alcoolisées.

Demander une pièce d'identité avec photo aux invités qui paraissent avoir moins de 25 ans avant de donner le prix des boissons alcoolisées.

Exiger une pièce d'identité avec photo à l'invité même s'il est en colère. C'est la loi!

La vente d'alcool est interdite par la loi entre 23h et 7h le lendemain matin.

5. PIÈCES D'IDENTITÉ VALIDES

Permis de conduire

Passeport

Certificat de citoyenneté canadienne

Carte de résident permanent du Canada

Carte d'identité des forces armées canadiennes

Tout document émis par un gouvernement provincial, fédéral ou étranger avec photo, date de

IMPORTANT

Les cartes d'identité d'établissements d'enseignement ne sont pas acceptées comme une preuve d'âge.

INITIAL :



6. RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Aucun PSI n'est accusé d'avoir vendu des boissons alcoolisées à des mineurs.

Les PSI se rappellent toujours de demander une pièce d'identité.

Aucun PSI ne reçoit de lettre d'avertissement relative à une vente à un mineur.

Les PSI ont l'appui de leur directeur relatif à la demande de pièce d'identité à TOUS les invités qui désirent acheter des boissons alcoolisées.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.



Mesures à prendre relatives aux loteries

1. EXIGENCES

Respecter la réglementation sur les loteries

Vous devez demander une pièce d'identité avec photo à tous les invités qui paraissent avoir moins de 25 ans et qui achètent des billets de loterie.

Vous devez suivre les méthodes de validation appropriées.

Vous ne devez pas acheter ou valider vos propres billets de loterie pendant votre quart.

2. MOTIF

Pour s'assurer que nous ne vendons pas de loterie aux mineurs.

Pour s'assurer que tous les billets de loterie sont validés comme il se doit et que les méthodes de prévention de la fraude sont suivies.

3. PUBLIC CIBLE

Il faut demander une pièce d'identité avec photo à chaque invité qui désire acheter des billets de loterie et qui paraît avoir moins de 25 ans.

Chaque PSI doit suivre les méthodes de validation et d'achat prescrites.

4. MESURES À PRENDRE

Confirmation de l'âge:

Demander une pièce d'identité avec photo aux invités qui paraissent avoir moins de 25 ans qui achètent des loteries

Demander une pièce d'identité avec photo aux invités qui paraissent avoir moins de 25 ans avant de vendre un billet de loterie quelconque.

Exiger une pièce d'identité avec photo à l'invité même s'il est en colère. C'est la loi!

Méthode de validation et d'achat:

Vérifier si le billet est signé avant de le valider.

Si le billet n'est pas signé, demander à l'invité de le signer avant de le valider. (L'invité peut refuser de signer le billet et celui-ci peut être validé, mais le détaillant ou le PSI doit le lui demander.)

INITIAL :



Je valide les billets même si le consommateur n'a pas procédé au préalable à leur vérification à l'aide du vérificateur de billets.

Remettre à l'invité le coupon de validation et en même temps que le billet non gagnant ou que le billet gagnant, si le lot est plus élevé que le montant qu'on est autorisé.

S'assurer que des billets de loterie et du papier à billets de loterie n'encombrent pas l'espace autour du terminal, de l'appareil d'activation des billets INSTANT ou de l'imprimante.

S'assurer que les invités peuvent voir facilement en tout temps l'écran du client du terminal de la loterie.

Un PSI qui désire acheter un billet de loterie doit effectuer son achat à un autre moment que pendant son quart, par l'intermédiaire d'un autre PSI.

5. PIÈCES D'IDENTITÉ VALIDES

Permis de conduire ou passeport

Certificat de citoyenneté canadienne

Carte de résident permanent du Canada

Carte d'identité des forces armées canadiennes

Tout document émis par un gouvernement provincial, fédéral ou étranger avec photo, date de naissance et signature.

IMPORTANT

Les cartes d'identité d'établissements d'enseignement ne sont pas acceptées comme une preuve d'âge.

6. RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Aucun PSI ne vend des billets de loteries à des mineurs.

Les PSI se souviennent toujours de demander une pièce d'identité.

Les vérificateurs externes constatent que l'établissement se conforme à la réglementation de la société des loteries locales (en Ontario seulement).

Les PSI ont l'appui de leur directeur pour demander une pièce d'identité à TOUS les invités qui désirent acheter des loteries.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.





Tolérance zéro

COMMETTRE UN VOL = PERTE D'EMPLOI + ACCUSATIONS CRIMINELLES

NE PAS SE PRÉSENTER au travail pour le quart assigné

AVOIR un montant excédentaire dans le tiroir-caisse

NE PAS appliquer les normes de service de Petro-Canada

NE PAS respecter les Méthodes d'exploitation des établissements

NE PAS porter l'uniforme approprié de Petro-Canada au travail

VENDRE des produits du tabac et produit vapotage à un mineur

VENDRE des boissons alcoolisées à un mineur

VENDRE des loteries à un mineur

ACCUMULER des Petro-Points sur des achats que vous n'avez pas effectués vous-même

NE PAS respecter les méthodes de manipulation de l'argent

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.



Engagement à respecter les règles établies pour la carte PETRO-POINTS personnelle

••• Vous pouvez présenter une demande de carte PETRO-POINTS personnelle en vue d'accumuler des points uniquement pour vos achats personnels.

••• Il peut arriver qu'un invité qui n'accumule pas de PETRO-POINTS vous offre les points qu'il a obtenus pour un achat ou les offre à un autre invité. Toute acceptation de ces points de votre part sera considérée comme une utilisation frauduleuse d'une carte PETRO-POINTS.

••• Petro-Canada surveille l'utilisation des cartes PETRO-POINTS. Tout employé qui utilise sa carte PETRO-POINTS personnelle d'une manière frauduleuse (pour des achats autres que ses propres achats) verra cette carte révoquée de façon permanente.

••• Petro-Canada a adopté une politique de tolérance zéro relativement à l'utilisation frauduleuse d'une carte PETRO-POINTS par un employé.

••• Toute contribution à une utilisation inappropriée ou frauduleuse de la carte PETRO-POINTS dans votre intérêt personnel ou dans l'intérêt d'un invité fera l'objet de mesures disciplinaires et pourrait être considérée comme un motif de renvoi.

J'ai lu cet engagement et j'ai compris mon rôle quant au respect des règles établies pour l'utilisation personnelle des cartes Petro-Points.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.



Quoi faire et ne pas faire en cas de vol à main armée

Chaque employé doit confirmer qu'il a pris connaissance des choses à faire et à ne pas faire en cas de vol à main armée et qu'il les comprend.

N'essayez pas d'être un héros

FAIRE :

Agir rapidement et calmement.

Plus un vol dure longtemps, plus le voleur devient nerveux.

Agissez de la même façon que si vous faisiez une vente à un client.
Un vol se fait en moyenne en moins de deux minutes.

Obéir aux ordres du voleur.

Les voleurs blessent rarement les gens qui collaborent avec eux.

Avertissez le voleur que vous avez l'intention de lui obéir.
Si vous ne comprenez pas bien ce que dit le voleur, demandez des précisions.
Restez calme et notez bien l'apparence du voleur et les vêtements qu'il porte.
Rappelez-vous exactement ses paroles.
Essayez de noter la taille exacte du voleur lorsqu'il quitte l'établissement.

Prévenir le voleur de toute surprise possible.

Si vous devez bouger pour saisir un objet ou pour toute autre raison, dites au voleur ce que vous allez faire.

Si quelqu'un se trouve dans une autre pièce ou doit arriver bientôt, prévenez le voleur.

Appelez la police, uniquement après que le voleur soit parti.

Appelez votre détaillant dès que possible.

Gardez ces numéros près du téléphone.

Ne raccrochez pas avant qu'ils vous disent qu'ils comprennent et ont tous les renseignements nécessaires.

Restez près du téléphone.

Remplissez votre formule de description du voleur en attendant la police. Écrivez exactement les paroles du voleur et mentionnez toute caractéristique "distinctive".

Protégez les lieux du crime. Cessez toute activité jusqu'à ce que la police ait fini son travail. Ne touchez à rien qui pourrait servir de preuve.

**NE PAS FAIRE :**

Ne pas discuter avec le voleur.

Donnez-lui l'argent et la marchandise qu'il demande.

Une fois le vol à main armée commencé, le voleur ne changera pas d'avis.

Ne pas résister au voleur

L'argent n'a pas assez de valeur pour que vous risquiez d'être blessé.

Tenter d'attaquer un voleur armé est imprudent plutôt qu'héroïque.

Ne pas utiliser d'armes.

La société interdit l'utilisation d'armes.

Les armes engendrent la violence.

Il est déjà bien suffisant que le voleur soit armé.

Ne pas suivre ou poursuivre le voleur.

Poursuivre un voleur est un appel à la violence.

Ne pas évaluer le montant de la perte.

Si vous êtes certain du montant, dites-le à la police.

N'essayez pas de deviner.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.



Reconnaissance de principe du PSI relative au programme de prévention des fraudes aux établissements de Petro-Canada

Le PSI (préposé au service aux invités) reconnaît l'importance cruciale du respect d'un programme de prévention des fraudes conforme aux méthodes d'exploitation des établissements.

Le PSI doit appliquer ce principe et exécuter toute activité relative à la prévention des fraudes par cartes de crédit et de débit dans un établissement Petro-Canada, en respectant pleinement toutes les Lois fédérales, provinciales ou municipales, ainsi que les méthodes d'exploitation des établissements (MEE) établies par Petro-Canada.

Si le PSI vient à participer volontairement à des manœuvres trompeuses ou frauduleuses ou à agir de quelque manière au détriment de l'image de Petro-Canada et des principes relatifs à la prévention des fraudes par cartes de crédit et de débit, il s'expose à la cessation d'emploi, voire une enquête criminelle pouvant, le cas échéant, conduire à des accusations.

Le PSI observera en tout temps les principes relatifs aux établissements (règlements) et, dès qu'il aura reçu la formation nécessaire et acquis les connaissances et l'expérience suffisantes, il fera de son mieux pour se conformer aux normes de rendement et assumer les responsabilités décrites dans cette méthode d'exploitation des établissements de ventes au détail.

a) Le PSI doit signaler au détaillant toute personne qui lui demanderait de participer à des activités frauduleuses relatives à des cartes de débit et de crédit, y compris l'installation d'appareils électroniques ou d'équipement photographique.

b) Lorsqu'il procédera au traitement des transactions par carte de crédit au poste de paiement dans l'établissement, le PSI devra faire en sorte de toujours passer dans le lecteur la carte de crédit de l'invité au vu et au su de celui-ci.

c) Lorsqu'il procédera au traitement des transactions par carte de débit au poste de paiement dans l'établissement, le PSI devra s'assurer que l'invité passe lui-même sa carte dans le terminal avec clavier NIP.

d) Dans l'exercice de ses fonctions, y compris le traitement des transactions par cartes de débit et de crédit, le PSI doit s'assurer que toutes les affiches utilisées conformément aux principes et aux méthodes d'exploitation des établissements pour la prévention des fraudes sont bien visibles ou apposées sur le clavier NIP.

P. ex. : «Pour des raisons de sécurité, veuillez passer vous-même votre carte de crédit dans le lecteur.»



e) Le PSI doit protéger adéquatement les clients contre l'installation d'appareils électroniques ou de caméras de surveillance braqués sur le clavier NIP ou raccordés au poste de paiement pour enregistrer les données confidentielles se rapportant à la carte de crédit ou le NIP.

f) Le PSI doit collaborer pleinement avec le détaillant et interdire aux personnes non autorisées et à ses amis de flâner en arrière ou en avant du poste de paiement pour espionner les invités et enregistrer les données confidentielles se rapportant à leur carte de crédit ou leur NIP.

g) Le PSI doit inspecter les claviers NIP du poste de paiement pour s'assurer qu'ils restent toujours parfaitement mobiles et ne sont pas fixés au comptoir de façon à empêcher les invités de protéger leurs renseignements d'identification confidentiels.

h) Le PSI doit fournir son numéro de compte Petro-Points au détaillant aux fins de suivi des activités et de détection des fraudes.

i) Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, un PSI ne peut utiliser les renseignements personnels sur un invité que pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis et il doit les protéger de façon adéquate. Le PSI NE DOIT PAS utiliser ces renseignements à d'autres fins ou pour d'autres raisons (par exemple, le PSI ne doit pas utiliser les renseignements personnels sur un invité pour le joindre à des fins personnelles; le PSI ne doit pas vendre ou fournir des renseignements à une autre personne qui veut communiquer avec l'invité; le PSI ne doit pas visionner la vidéocassette de l'établissement pour voir un invité à des fins personnelles).

Dans le cadre de l'application du présent principe relatif à l'établissement, le PSI doit fournir au détaillant toutes les preuves nécessaires à la confirmation de son identité conformément aux méthodes d'exploitation des établissements de Petro-Canada. Il devra notamment fournir les renseignements suivants :

- Nom complet
- Adresse de résidence
- Numéro de téléphone résidentiel (les téléphones cellulaires ne sont pas acceptés)
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Photocopie du permis de conduire ou d'une autre pièce d'identité avec photo
- Références contrôlées

Je, soussigné, reconnais avoir reçu le présent énoncé de principe relatif aux établissements et en comprendre la teneur.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.

En gardant un exemplaire sur place et en donnant un au représentant du réseau.



Ç'autorise également Petro-Canada, ses associés ou ses agents, à divulguer les renseignements me concernant au service de police ou aux établissements financiers appropriés dans le cadre de toute enquête portant sur des activités criminelles ou frauduleuses présumées se rapportant à des cartes de crédit ou de débit et impliquant des établissements de ventes au détail de Petro-Canada.



Protection des renseignements personnels de l'invité -Reconnaissance de principe du PSI aux établissements de Petro-Canada

Le PSI reconnaît l'extrême importance de la mise en place de méthodes visant à garantir la confidentialité des renseignements personnels des invités, conformément à la législation relative à la protection de la vie privée et aux méthodes d'exploitation des établissements (MEE).

Dans l'exécution de cette Reconnaissance de principe du PSI aux établissements de Petro-Canada et de toute activité reliée à la protection des renseignements personnels des invités, le PSI devra respecter en tout point toutes les lois fédérales et provinciales et tous les règlements municipaux applicables, de même que les MEE établies par Petro-Canada.

Advenant que le PSI soit en défaut de se conformer à une telle législation et à ces MEE, le dit défaut pourrait donner lieu à la cessation d'emploi du PSI et entraîner une enquête éventuelle et des effets préjudiciables, le cas échéant.

Le PSI devra se conformer aux Principes des établissements de Petro-Canada (règlements), en tout temps; après avoir acquis les habiletés et l'expertise nécessaires, le PSI qualifié fera de son mieux pour s'en tenir aux attributions et aux normes de rendement telles que décrites aux présentes Méthodes d'exploitation des établissements de vente au détail.

A) Le PSI ne devra utiliser les renseignements personnels d'un invité Petro-Canada pouvant identifier l'invité («Renseignements personnels») que lorsqu'il traite avec cet invité relativement à son véhicule ou à sa transaction. Le PSI ne devra en aucune façon utiliser les renseignements personnels d'un invité pour une autre fin, y compris ses propres besoins.

B) Le PSI devra s'assurer que tous les renseignements personnels reçus et traités sont protégés par des mécanismes de sécurité tels que déterminés par le détaillant.

C) Le PSI devra respecter les principes et les méthodes du détaillant en ce qui a trait aux renseignements personnels. Le PSI convient de protéger les renseignements personnels et de ne pas les divulguer en aucune circonstance non décrite à la présente MEE.

D) Le PSI consent à être lié par les dispositions de la présente Reconnaissance de principe du détaillant aux établissements de Petro-Canada et reconnaît que si le détaillant est en défaut de respecter les conditions décrites aux Méthodes d'exploitation des établissements, le PSI pourrait faire l'objet d'une cessation d'emploi.

Accusé de réception et entente relative aux conditions de la présente Reconnaissance de principe aux établissements.





Tiroir Passe Monnaie

Utilisation du tiroir Passe Monnaie

Voici les règles à suivre lorsque le tiroir est en fonction :

1-Le tiroir est en fonction de 23:00 et 05:00 très PRÉCIS

2-Personne n'est autorisé à entrer à l'intérieur du site : Membres du personnel, Fournisseurs, Clients, Amis. Sous AUCUN prétexte.

3-La vente de produit du tabac et produit vapotage est FORMELLEMENT interdite.

En cas de manquement à un de ces trois principes, la cessation de l'emploi sera IMMÉDIATE. Sans aucun autre préavis.

Vous devez fournir aux invités la possibilité d'acheter dans le dépanneur. Vous allez, vous-même, chercher l'article et vous le passez par le tiroir quand la transaction est TERMINÉE.

Le non-respect de ces principes entraînera la cessation de votre emploi.



Reconnaissance de principe du personnel de l'établissement relatif au service offert aux invités handicapés

Le préposé au service aux invités (PSI) reconnaît l'importance de se conformer aux lignes directrices générales suivantes relativement au service offert aux invités handicapés, telles que décrites dans la MEE FRMCPRI91 - Distribuer de l'essence à un invité handicapé.

Le PSI devra se conformer à tous les Principes des établissements de Petro-Canada (règlements), en tout temps; après avoir acquis les habiletés et l'expertise nécessaires, le PSI qualifié fera tout en son pouvoir pour s'en tenir aux attributions et aux normes de rendement décrites dans les MEE, sous la rubrique "Servir les invités handicapés".

Je, soussigné, reconnais par la présente avoir reçu un exemplaire du document intitulé "Reconnaissance de principe du personnel de l'établissement relative au service offert aux invités handicapés" et en comprendre le contenu.

J'autorise également Petro-Canada, ses associés ou représentants à divulguer mes renseignements personnels aux services de police et aux institutions financières concernées dans le cadre d'une enquête de crédit et de solvabilité ainsi que d'une enquête sur de possibles activités frauduleuses ou criminelles qui surviendraient dans un établissement de ventes au détail de Petro-Canada.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.



Attestation de réception de l'uniforme

J'ai reçu les vêtements suivants à titre d'uniforme :

_____ Polo(s) rouge(s) de PSI à manches longues

_____ Polo(s) rouge(s) de PSI à manches courtes

_____ Casquettes(s) noire(s)

_____ Insignes porte-nom

_____ Veste noire

_____ Chemises

Note : Aucun autre vêtement, chapeau, bouton et épinglette non approuvé ne peut être porté.

Je reconnais que les vêtements énumérés ci-dessus me sont attribués et que je dois les porter pour travailler à Petro-Canada.

Je suis tenu de les remettre dans un état d'usure normale à la fin de mon emploi.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.



Loi sur la concurrence

La Loi sur la concurrence est une législation fédérale qui a été créée pour protéger et promouvoir la concurrence. Elle permet d'offrir des chances égales aux petites et aux moyennes entreprises et procure aux clients des prix concurrentiels et des choix de produits.

Suncor Énergie a toujours pris très au sérieux le besoin de s'assurer que tous ses employés et ses associés respectent les lois canadiennes sur la concurrence en tout temps. Le non-respect de la Loi sur la concurrence au Canada peut mener à des amendes importantes et risque d'exposer la Société à une mauvaise publicité et à des poursuites civiles par des clients ou des fournisseurs qui chercheraient à obtenir des dommages-intérêts. De plus, la Loi précise que les personnes impliquées peuvent être tenues personnellement responsables et être assujetties à des amendes et à des peines d'emprisonnement, par exemple, à une peine d'emprisonnement maximale de 14 ans et (ou) à une amende maximale de 25 millions \$ pour une infraction aux dispositions de la Loi touchant les ententes entre concurrents et les conspirations anticoncurrence.

Engagements et responsabilités

En vertu de la Loi sur la concurrence...

Tout accord entre concurrents, fournisseurs ou clients pour un des arrangements écrits ou verbaux ci-dessous constitue une **infraction criminelle** :

- **Établir des prix**
- Adopter des pratiques **trompeuses**

De plus, il est **strictement interdit** pour les associés et leurs employés de **tenir des discussions** avec les concurrents concernant les principes et méthodes d'établissement des prix, les conditions de vente, les coûts, l'attribution des marchés ou le boycottage de nos produits pétroliers.

Engagement de Suncor Énergie

- Rappeler aux associés qu'il est de leur devoir de comprendre et de respecter la Loi.
- Indiquer aux associés où obtenir des renseignements sur **la Loi sur la concurrence**.

Responsabilités de l'associé

- S'assurer que ses employés ainsi que lui-même connaissent bien la Loi sur la concurrence.
- Former les employés sur les bons comportements et les bonnes pratiques à adopter.
- Surveiller et appliquer la Loi en tout temps à l'établissement.
- Demander un avis légal s'il n'est pas certain de certaines pratiques.
- Communiquer toute infraction aux dispositions de la Loi sur la concurrence à votre représentant du réseau.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le site Web du Bureau de la concurrence au www.cb-bc.gc.ca ou communiquer avec votre conseiller juridique.



DOSSIER D'EMPLOYÉ

Je, soussigné, reconnais par la présente avoir lu ATTENTIVEMENT et compris chacun des points de ce dossier d'employé.

*Gérant: Vous devez vous assurer que ce nombre d'heure balance avec ce que vous envoyez dans votre fichier de paye.

J'ai été encouragé à poser des questions s'il y avait quelque chose de pas clair à mes yeux. En aucun temps j'ai été forcé, c

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the letters 'T' and 'C'.