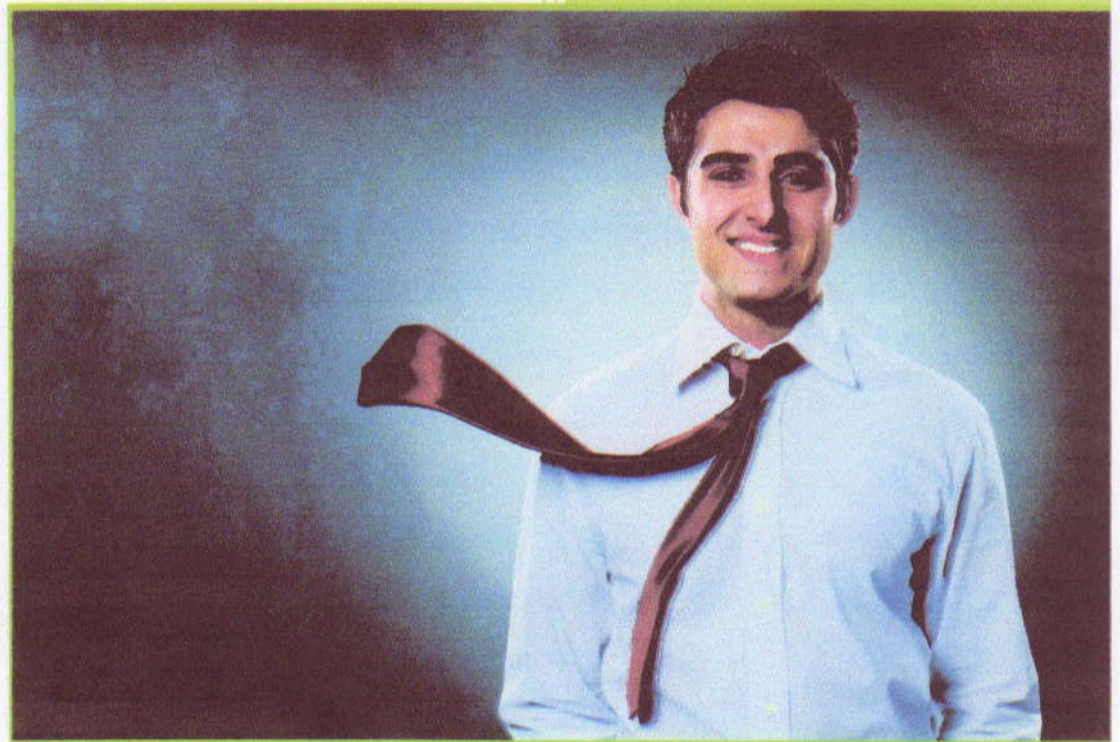


2009

Manuel de procédures et politiques



« Un partenaire de croissance et un choix d'affaire rentable »



AMDEQ



Présente

Le guide des politiques et procédures



01/09/2009

Code d'éthique au travail

Procédures d'embauche

Ouverture du commerce

Durant les heures d'ouverture

Processus, argent, pertes,...

Les produits à contrôler

Loteries, timbres, tabac,...

La prévention des pertes

Vol interne, vol externe,...

Fermeture du commerce

Formulaires et Annexes



Cher détaillant,

Il me fait un plaisir énorme de vous présenter ce manuel des politiques et procédures qui a été écrit à l'intention des propriétaires de dépanneurs ainsi qu'à tout leur personnel par la firme de consultant en prévention des pertes, Groupe Conseil VCS.

En entreprise, les procédures et les politiques sont créées afin de préserver l'uniformité des règlements et de la formule d'affaire. Elles sont aussi présentes dans le but d'informer les employés de ce que la direction exige d'eux dans leurs fonctions quotidiennes.

À l'AMDEQ, nous croyons que l'application de procédures opérationnelles est un facteur primordial pouvant contribuer à la rentabilité et au succès d'un dépanneur. Des procédures semblables devraient être renforcées par tous les propriétaires ainsi que leur personnel de gestion.

Une politique est un **règlement** écrit, appliqué et connu de tous qui permet d'uniformiser les opérations et d'éviter les situations de 'zone grise'. Pour un propriétaire, elle signifie une façon de se protéger en cas de litige, de protéger son commerce en établissant des règles précises. Pour un employé, elle signifie ENFIN, un guide clair et précis de ce qu'exige la direction. Elle est une référence officielle que l'employé peut consulter et une ligne de conduite à adopter par tous. Elle protège autant l'employeur que l'employé car elle est claire, précise et écrite.

Une procédure est une **façon de travailler** clairement indiquée et qui doit être obligatoirement suivie par les employés. Elle protège l'employeur des pratiques douteuses de la part des employés qui mènent malheureusement trop souvent à des pertes d'argent inutiles et protège l'employé en lui donnant une route à suivre, claire et sécuritaire pour lui et ses collègues de travail.

Nous espérons grandement que ce manuel personnalisé pour les membres de l'association deviendra un outil de référence régulier autant pour les propriétaires que pour ses employés.

Bien à vous,

Yves Servais
Directeur général
A.M.D.E.Q.

<u>CODE D'ÉTHIQUE AU TRAVAIL</u>	7
CODE D'ÉTHIQUE	8
DIVULGATION D'INFORMATIONS	9
DIVULGATION CONCERNANT LES RÉFÉRENCES D'EMBAUCHE	10
LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ	11
RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DES DROITS	14
APPARENCE GÉNÉRALE ET AUTRES	15
POLITESSE ET COURTOISIE ENVERS LA CLIENTÈLE	16
<u>PROCÉDURES D'EMBAUCHE</u>	17
L'ENTREVUE	18
L'EMBAUCHE	20
REFUS D'EMBAUCHE	21
<u>OUVERTURE DU COMMERCE</u>	22
CASIER DES EMPLOYÉS ET EFFETS PERSONNELS	23
ACHAT PAR EMPLOYÉ	24
OUVERTURE DU COFFRE-FORT ET RÉCUPÉRATION DES FONDS DE CAISSES	25
DÉCOMPTE DU FOND DE CAISSE	26
RÉSERVE DE MONNAIE ET DEMANDE DE CHANGE	27
<u>DURANT LES HEURES D'OUVERTURE</u>	28
LES CORRECTIONS ET LES ANNULATIONS DE TRANSACTIONS	29
REMBOURSEMENT (REFUND)	30
COUPON RABAIS	30
POURCENTAGE D'ESCOMPTE	31
MODIFICATION DE PRIX	31
DÉBOURSÉ (PAID OUT)	31
OUVERTURE DE TIROIR (NO SALE, NON VENTE)	32
MISE EN ATTENTE	32
CARTE FIDÉLITÉ	33
CONTRÔLE DES BOMBONNES DE PROPANE	34
CONTRÔLE DES CONGÉLATEURS À GLACE	34
DÉPÔT DE MI JOURNÉE	34
DÉPÔT BANCAIRE	35
UTILISATEURS DES CAISSES	36
TRANSACTIONS PAR CARTES DE CRÉDIT	37

PROCÉDURE GÉNÉRALE	37
EN CAS DE DOUTE	40
AUTORISATION « CODE 10 »	41
VOICI UNE PHOTO D'UNE FAUSSE CARTE DE CRÉDIT :	42
CARTE OUBLIÉE	44
CARTE DÉMAGNÉTISÉE	44
TRANSACTION MANUELLE	45
ARGENT ET FAUX BILLETS	46
QUOI REGARDER?	47
DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS DE SÉCURITÉ	47
LA MICRO IMPRESSION	49
POLITIQUE DE PRIX	50
LORSQU'IL Y A ÉTIQUETAGE EN MAGASIN	50
EXEMPTION D'ÉTIQUETAGE RELATIVE À DES BIENS SPÉCIFIQUES	51
ÉTIQUETAGE UNITAIRE DES PRIX	51
L'EXEMPTION RELATIVE À DES BIENS SPÉCIFIQUES	52
CAS PARTICULIERS	52
POLITIQUE DE PRIX POUR LES COMMERCE QUI ONT ADOPTÉ LE MODE DE NON ÉTIQUETAGE	53
POLITIQUE DE L'ARTICLE GRATUIT :	53
BRIS OU PANNE DU SYSTÈME DE CAISSE	55

LES PRODUITS À CONTRÔLER **56**

PRODUITS À CONTRÔLER ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES	57
LOTÉRIES PASSIVES ET INSTANTANÉES	57
Ventes et remboursements	57
RÉSERVE	58
PRÉSENTOIRS	58
CONCILIATION DES LOTÉRIES	59
LOTÉRIE VALIDEUSE	59
CARTE COMMIS	60
VENTES ET REMBOURSEMENTS	60
BILLETS DE GROUPE	61
TIMBRES	62
CARTES D'APPEL ET CELLULAIRE	62
CONTENANTS CONSIGNÉS (RETOUR BOUTEILLE)	62
BOUTEILLES DE 10 LITRES D'EAU	63
BOUTEILLES DE PLASTIQUE, LES CANETTES ET LE VERRE	63
LOI SUR LA VENTE AU MINEUR	65
ÉTHIQUE DE LA SAQ	66
LE TABAC	67
POLITIQUE INTERNE SUR LE TABAC	68
USAGE DU TABAC	68
VENTE DU TABAC	68
HYGIÈNE ET SALUBRITÉ DANS LE PRÊT-À-MANGER	71
ESSENCE ET STATION-SERVICE	74
LES MESURES DE PRÉVENTION À PRENDRE SONT MULTIPLES ET CONSISTENT À :	74

LE VOL INTERNE **76**

VOL INTERNE	77
UTILISATION DU MATÉRIEL INFORMATIQUE À DES FINS PERSONNELLES	77
VOL DE TEMPS	78
VOL DE MARCHANDISE	79
VOL DE MATÉRIEL	80
VOL D'ARGENT	80
RAPPORTER LES SITUATIONS SUSPECTES	81
COMMENT RECONNAÎTRE LE VOL INTERNE?	82
QUE FAIRE FACE À UN VOLEUR À L'INTERNE ?	84
VISITE DU CLIENT MYSTÈRE	85

VOL À L'ÉTALAGE **86**

L'INTENTION DE VOL	87
PROFIL DU VOLEUR À L'ÉTALAGE	89
QUE VOLENT-ILS ?	89
VOLER ET DISSIMULER	90
LE VOLEUR D'EXPÉRIENCE	92
LE VOL EN ÉQUIPE	93
CATÉGORIES DE VOLEUR	94
Professionnel	94
Occasionnel	94
Impulsif	95
MÉFIEZ-VOUS DU CLIENT QUI :	96
PRÉVENTION DU VOL À L'ÉTALAGE	97
ACCUEIL	97
LA BULLE	98

LA PRÉVENTION **99**

INCENDIE / ÉVACUATION	100
VISITE SANS RENDEZ-VOUS OU SANS AUTORISATION DU PROPRIÉTAIRE OU GÉRANT	103
APPEL À LA BOMBE	104
PAR TÉLÉPHONE:	104
PAR ÉCRIT:	105
ENTRÉE PAR EFFRACTION	106
QUOI FAIRE?	106
BRIS D'ÉQUIPEMENT, VITRE, ETC.	106
VOL QUALIFIÉ	107
LA PRÉVENTION	107
<input type="checkbox"/> Argent comptant	107
<input type="checkbox"/> Visibilité	107
<input type="checkbox"/> Formation des employés en prévention des pertes	107
<input type="checkbox"/> Luminosité	109

□ Système de caméras	109
□ Système de cabine de sécurité	109
QUOI FAIRE EN CAS DE VOL	109
RESPONSABILITÉ CIVILE ET RAPPORT D'INCIDENT	111
EN CAS DE BLESSURE CORPORELLE, VOUS DEVEZ :	111
EN CAS DE DOMMAGE MATÉRIEL, VOUS DEVEZ :	112
FAUSSE ARRESTATION:	114
VOL SANS APPRÉHENSION :	114
ACCIDENT:	114
VOL PAR EFFRACTION:	115
FEU:	115
FRAUDE:	116
RISQUE D'INCENDIE:	116
VOL INTERNE:	117
VOL À MAIN ARMÉE:	117
ARTICLE CONTRÔLÉ MANQUANT:	118
PROBLÈME D'ALARME:	118
FAUSSE ALARME:	119
DOMMAGE MATÉRIEL AU CLIENT:	119
PLAINTÉ DE CLIENT:	120
RELATIF À L'EMPLOYÉ, POUR TOUT PROBLÈME DE :	121
TENTATIVE DE VOL :	121
TENTATIVE DE VOL À MAIN ARMÉE :	122
VOL À L'ÉTALAGE :	122
CONTREFAÇON:	123
INFRACTION PAR UN REPRÉSENTANT:	123
BLESSURES CORPORELLES:	124
SURPLUS DE FONDS:	124
PERTE DE FONDS:	125
À TITRE D'INFORMATION :	125
À LA SECTION « DÉTAILS »	126
SYSTÈME DE SÉCURITÉ / CAMÉRAS	127
ÉQUIPEMENTS ET BESOINS EN CCTV	129
LES ENDROITS STRATÉGIQUES POUR INSTALLER DES CAMÉRAS SONT :	129
BARRIÈRES ÉLECTROMAGNÉTIQUES	130
VOICI LA FAÇON D'APPROCHER UN CLIENT QUI DÉCLENCHE L'ALARME:	130
FERMETURE DU COMMERCE	131
<hr/>	
LA FERMETURE	132
DÉCOMPTE DES CAISSES	133
LES ÉCARTS DE CAISSES	133
VÉRIFICATION DU NUMÉRO DE SÉRIE DU 'PINPAD'	134
FRAUDE « PINPAD »	135
DOCUMENTS DE FIN DE JOURNÉE	136
REMBOURSEMENT / ÉCHANGE	136
Si le remboursement présente des anomalies:	137

OUVERTURE DE TIROIR	138
CARTE CADEAU CAR-TEL OU GIVEX	138
Achat d'une carte-cadeau	139
Annulation d'une carte-cadeau	140
Système de caisse informatisé	140
Contrôle journalier des cartes-cadeaux	141
Contrôle mensuel des cartes-cadeaux	141
FOND DE CHANGE	142
PORTE ARRIÈRE	142
SORTIE DES DÉCHETS	143
VÉRIFICATIONS DES SACS PERSONNELS	144
VISITE DE FERMETURE	145
SYSTÈME D'ALARME	146
CODE D'ALARME	146
LISTE D'APPEL	146
RAPPORT D'ALARME	146
SORTIE DU COMMERCE	147
FORMULAIRES ET ANNEXES	148
