Harnois Énergies

Procédures sur le site

Dernière mise à jour
Juin 2026

Table des matières

Sécurité dans une station 3
- Prévention des vols et des fraudes 3
- Bonne pratique de sécurité pour les employés 3
- Avis de risque 3
- Éléments critiques d'une station-service 4
- En cas d'accident sur les lieux 4

Guide de sécurité 5

Sécurité NO 1 Test d'eau 6

Procédures d'intervention en cas d'urgence HÉ 9

Les vols 10

Manutention de l'argent 11

Prévention des vols et des fraudes 12
- Voler à l'étalage... 12
- Vol d'essence 12
- Vol par effraction 13
- Quoi mettre dans le coffre-fort du magasin ? 14
- Prévenir le vol interne 14
- Le vol de terminaux de clavier NIP 14
- Sceau de sécurité 15
- Faux billet 15
- Détection de fraude par carte de crédit 16
- Importance d'un système d'alarme 16

Assurances 17

Rapport d'accident 18

Formulaire de déclaration d'événement 20

Constat amiable d'accident 22

Sécurité dans une station

Prévention des vols et des fraudes

La prévention des vols et des fraudes est un sujet qui comporte beaucoup d'éléments :

- Vol à l'étalage / vol par effraction / vol qualifié / vol d'essence
- Vol interne / vol de terminaux de clavier NIP (sceaux de sécurité)
- Faux billets / fraude par carte de crédit
- Coffre-fort / système d'alarme / code sécurisé
- Etc.

Pour en savoir plus, consulter :

- Vente au détail – Prévention des vols et des fraudes
- Manutention de l'argent
- Soyez vigilant – vol

Bonne pratique de sécurité pour les employés

Les détaillants affiliés sont responsables de la gestion des ressources humaines des employés de la station. À ce titre, vous êtes tenus d'assurer un environnement sécuritaire pour les employés.

- Les normes du travail en vigueur au Québec établissent les normes minimales en matière de sécurité. Elles sont accessibles à l'adresse https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr, tout comme les normes générales à respecter au travail et les normes en matière d'équité salariale.
- Bonne utilisation du propane : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/dc400-1364-16.pdf

Avis de risque

- Si un élément à risque est constaté par les chauffeurs lors de la livraison, ils rempliront un avis de risque.
- Le chauffeur laissera une copie au détaillant et une copie à la répartition qui communiquera avec le GT.

Éléments critiques d'une station-service



Plusieurs équipements et dispositifs sont importants pour la sécurité dans une station-service. Une pièce d'équipement ou une procédure **est considérée comme critique si son mauvais fonctionnement entraîne un risque inacceptable** pour les clients de la station, pour le personnel ou pour l'environnement.

Pour que le fonctionnement soit optimal, le détaillant doit :

- connaître les dispositifs et les procédures critiques de la station;
- s'assurer que ses employés connaissent les dispositifs et procédures;
- informer ses employés avant de mettre hors service des dispositifs critiques, et les aviser de leur remise en service par la suite.

La procédure d'intervention en cas d'urgence de Harnois permet de détailler les étapes à suivre pour assurer une bonne exécution en cas d'urgence (voir votre trousse de départ).

En cas d'accident sur les lieux



Si un **accident avec véhicule** survient sur le terrain de la station, vous devez remplir un constat à l'amiable pour vos assurances.

Si un déversement mineur de carburant survient sur le terrain de la station, vous devez le confiner et le nettoyer. Reportez-vous au document suivant : Trousse de confinement de déversement d'essence

Pour en savoir plus, consultez :

- Assurance : accident, bris d'équipement HÉ
- Exemple de rapport d'événement
- Exemple de constat amiable d'accident
- Rapport en cas de sinistre (par exemple : La Turquoise)

Guide de sécurité

Ce que Harnois Énergies vous recommande

Vos tâches quotidiennes

- Calculer sur une base quotidienne la quantité de produit vendu pour chaque catégorie de carburant ou autres produits pétroliers;

- Prendre quotidiennement, et de préférence le matin, des relevés du niveau de produit de tous les réservoirs à l'intérieur desquels se trouvent tous les produits livrés par le DISTRIBUTEUR, noter le résultat des relevés, et s'assurer que chaque tuyau de remplissage des réservoirs est muni d'un couvercle ajusté et serré qui est sous clef au moyen de cadenas fournis par le DISTRIBUTEUR;

- Remplir quotidiennement une conciliation d'inventaire;

- Toujours fournir au DISTRIBUTEUR, lorsqu'il le demande, les niveaux de produit dans les différents réservoirs;

- Produire, sur demande, des rapports de vente et d'inventaire sur les formulaires approuvés par le DISTRIBUTEUR. Sur chacun des formulaires de rapport, le DÉTAILLANT calculera la « commission gagnée » applicable audit rapport en multipliant le nombre de litres vendus depuis le rapport précédent par le taux de la commission applicable;

- Transmettre au DISTRIBUTEUR tous les rapports requis à l'heure et de la façon désignées de temps à autre, pour chacun des jours d'exploitation, à défaut de quoi le DÉTAILLANT sera tenu d'acquitter au DISTRIBUTEUR les frais d'administration fixés par celui-ci;

- Vérifier hebdomadairement, et plus fréquemment durant le dégel printanier, la présence d'eau dans les réservoirs en utilisant la pâte révélatrice (Sar-gel ou une pâte qui détecte l'éthanol) fournie par le DISTRIBUTEUR, et en aviser celui-ci sans délai, le cas échéant;

- Prendre au début de chaque mois les lectures des compteurs mécaniques des distributrices.

Sécurité nº 1

Test d'eau

Quand dois-je mesurer le niveau d'eau dans chacun des réservoirs de mon site?

Une fois par semaine,
toujours la même journée.

Quelles sont les conséquences de la présence d'eau dans l'essence?

- **Perte de clients**
- **Dédommagements importants à payer**
- **Atteinte à la réputation du site**

C'est pour ces raisons de sécurité qu'il est important d'effectuer les vérifications!

Harnois Énergies

Ce document sera dans la section Formulaire.

GESTION DES INVENTAIRES **PRÉSENCE D'EAU DANS LES RÉSERVOIRS** **ANNÉE :**

Nom S/S : Ville :

	Réservoir 1	Réservoir 2	Réservoir 3	Réservoir 4		Réservoir 1	Réservoir 2	Réservoir 3	Réservoir 4
Produit :					**Produit :**				
JANVIER					**JUILLET**				
Sem. 1 :					Sem. 1 :				
Sem. 2 :					Sem. 2 :				
Sem. 3 :					Sem. 3 :				
Sem. 4 :					Sem. 4 :				
Sem. 5 :					Sem. 5 :				
FÉVRIER					**AOÛT**				
Sem. 1 :					Sem. 1 :				
Sem. 2 :					Sem. 2 :				
Sem. 3 :					Sem. 3 :				
Sem. 4 :					Sem. 4 :				
Sem. 5 :					Sem. 5 :				
MARS					**SEPTEMBRE**				
Sem. 1 :					Sem. 1 :				
Sem. 2 :					Sem. 2 :				
Sem. 3 :					Sem. 3 :				
Sem. 4 :					Sem. 4 :				
Sem. 5 :					Sem. 5 :				
AVRIL					**OCTOBRE**				
Sem. 1 :					Sem. 1 :				
Sem. 2 :					Sem. 2 :				
Sem. 3 :					Sem. 3 :				
Sem. 4 :					Sem. 4 :				
Sem. 5 :					Sem. 5 :				
MAI					**NOVEMBRE**				
Sem. 1 :					Sem. 1 :				
Sem. 2 :					Sem. 2 :				
Sem. 3 :					Sem. 3 :				
Sem. 4 :					Sem. 4 :				
Sem. 5 :					Sem. 5 :				
JUIN					**DÉCEMBRE**				
Sem. 1 :					Sem. 1 :				
Sem. 2 :					Sem. 2 :				
Sem. 3 :					Sem. 3 :				
Sem. 4 :					Sem. 4 :				
Sem. 5 :					Sem. 5 :				

Conserver ce rapport dans vos dossiers pour une vérification de votre vérificateur agréé.

Si aucune présence d'eau dans un réservoir, inscrire « 0 » dans la case appropriée afin de bien indiquer que la vérification a été faite.

Harnois Énergies

Comment mesurer le niveau d'eau dans le réservoir? C'est simple!

Équipements :

- Jauge (baguette)
- Pâte détectrice d'eau de type Sar-Gel

Ne pas mesurer le niveau d'eau en même temps que le niveau de carburant. Le temps d'attente étant plus long pour la mesure de l'eau que pour celle du carburant, ce dernier pourrait remonter sur la jauge et fausser la donnée.

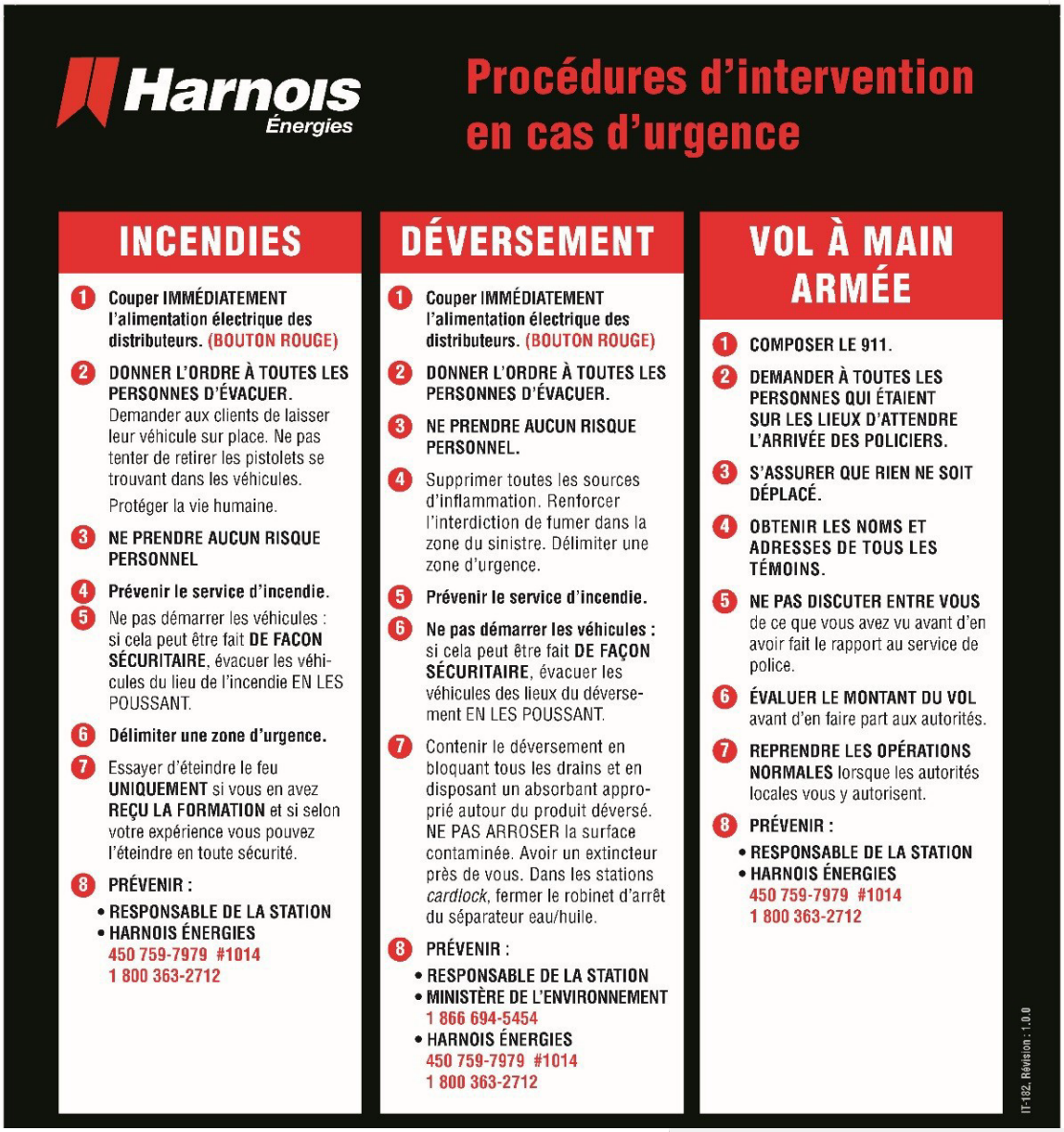
- ✓ Coller 10 cm de pâte détectrice d'eau sur le côté de la jauge, à partir du point zéro;
- ✓ Insérer la jauge lentement dans le réservoir; la jauge doit être aussi verticale que possible;
- ✓ Lorsque la jauge touche doucement le fond, attendre 30 secondes pour que la pâte réagisse, puis la remonter rapidement;
- ✓ Lire immédiatement le niveau de la marque sur la pâte. La couleur de la pâte aura changé au contact de l'eau;
- ✓ Inscrire le niveau d'eau au relevé quotidien.

Harnois Énergies

Procédures d'intervention en cas d'urgence de HÉ

Étapes à suivre pour vous assurer une bonne exécution en cas d'urgence :

- Prendre connaissance des directives pour les trois (3) cas (détaillant et tout le personnel).
- Une personne bien préparée pourrait éviter de graves accidents en réagissant de la bonne façon.
- Remplir le bas (numéros de téléphone importants) et maintenir l'information à jour.
- Placer le tout près du téléphone à la caisse, bien à la vue des gens en poste.



Harnois Énergies

Procédures d'intervention en cas d'urgence

INCENDIES

1. Couper IMMÉDIATEMENT l'alimentation électrique des distributeurs. (BOUTON ROUGE)
2. DONNER L'ORDRE À TOUTES LES PERSONNES D'ÉVACUER. Demander aux clients de laisser leur véhicule sur place. Ne pas tenter de retirer les pistolets se trouvant dans les véhicules. Protéger la vie humaine.
3. NE PRENDRE AUCUN RISQUE PERSONNEL
4. Prévenir le service d'incendie.
5. Ne pas démarrer les véhicules : si cela peut être fait DE FAÇON SÉCURITAIRE, évacuer les véhicules du lieu de l'incendie EN LES POUSSANT.
6. Délimiter une zone d'urgence.
7. Essayer d'éteindre le feu UNIQUEMENT si vous en avez REÇU LA FORMATION et si selon votre expérience vous pouvez l'éteindre en toute sécurité.
8. PRÉVENIR :
   - RESPONSABLE DE LA STATION
   - HARNOIS ÉNERGIES
     450 759-7979 #1014
     1 800 363-2712

DÉVERSEMENT

1. Couper IMMÉDIATEMENT l'alimentation électrique des distributeurs. (BOUTON ROUGE)
2. DONNER L'ORDRE À TOUTES LES PERSONNES D'ÉVACUER.
3. NE PRENDRE AUCUN RISQUE PERSONNEL.
4. Supprimer toutes les sources d'inflammation. Renforcer l'interdiction de fumer dans la zone du sinistre. Délimiter une zone d'urgence.
5. Prévenir le service d'incendie.
6. Ne pas démarrer les véhicules : si cela peut être fait DE FAÇON SÉCURITAIRE, évacuer les véhicules des lieux du déversement EN LES POUSSANT.
7. Contenir le déversement en bloquant tous les drains et en disposant un absorbant approprié autour du produit déversé. NE PAS ARROSER la surface contaminée. Avoir un extincteur près de vous. Dans les stations *cardlock*, fermer le robinet d'arrêt du séparateur eau/huile.
8. PRÉVENIR :
   - RESPONSABLE DE LA STATION
   - MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT
     1 866 694-5454
   - HARNOIS ÉNERGIES
     450 759-7979 #1014
     1 800 363-2712

VOL À MAIN ARMÉE

1. COMPOSER LE 911.
2. DEMANDER À TOUTES LES PERSONNES QUI ÉTAIENT SUR LES LIEUX D'ATTENDRE L'ARRIVÉE DES POLICIERS.
3. S'ASSURER QUE RIEN NE SOIT DÉPLACÉ.
4. OBTENIR LES NOMS ET ADRESSES DE TOUS LES TÉMOINS.
5. NE PAS DISCUTER ENTRE VOUS de ce que vous avez vu avant d'en avoir fait le rapport au service de police.
6. ÉVALUER LE MONTANT DU VOL avant d'en faire part aux autorités.
7. REPRENDRE LES OPÉRATIONS NORMALES lorsque les autorités locales vous y autorisent.
8. PRÉVENIR :
   - RESPONSABLE DE LA STATION
   - HARNOIS ÉNERGIES
     450 759-7979 #1014
     1 800 363-2712

IT-182, Révision : 1.0.0

Harnois Énergies

Vols

Soyez vigilant

Les voleurs font preuve d'astuce depuis que le prix de l'essence a rapidement augmenté.
Le phénomène n'est pas nouveau et les commis des stations-service doivent être plus aux aguets.

Des cas relatés par des commis qui préfèrent garder l'anonymat font sursauter les gens honnêtes :

« Ils mettent de l'essence. Ils entrent à l'intérieur, prennent autre chose et lorsqu'on leur demande s'ils ont mis de l'essence dans leur véhicule, ils répondent NON ».

***« On leur ouvre la pompe et ils mettent de l'essence.
Au lieu de remettre leur pistolet en place, ils le laissent décroché.
On n'entend pas le "BIP" et on ne se rend pas compte qu'ils partent. »***

Certains disent que c'est propre à certains secteurs et que cela vient par vagues. Toutefois, les stations-service établies aux abords des grandes artères sont plus souvent ciblées par les voleurs.

La directive donnée aux préposés est de :

- regarder les gens lorsqu'ils actionnent une pompe;
- noter le numéro de la plaque d'immatriculation;
- demander des pièces d'identité, comme le permis de conduire, d'un client qui n'a pas l'argent pour payer, même s'il est bien connu, afin de le retracer.

Nous vous recommandons également d'être très vigilants parce que plusieurs cas de vol par effraction ont été signalés ces derniers temps, un peu partout au Québec.

Manutention de l'argent

Une fois de plus, nous devons réitérer l'importance de la sécurité et de la bonne manutention de l'argent provenant de la vente des produits pétroliers dont vous avez l'entière responsabilité.

Bien que vous ayez un coffre-fort pour déposer vos excédents de caisse, **il est essentiel que vous fassiez un dépôt à votre banque quotidiennement** afin de ne pas garder des sommes importantes d'argent à votre station.

Certains détaillants se permettent même de calculer le dépôt de la fin de semaine seulement le lundi matin. Il n'y a rien de plus risqué et, croyez-nous, les malfaiteurs sont au courant de ce qui se passe; beaucoup de vols ont lieu à ce moment de la semaine.

Nous encourageons les dépôts de nuit et si vous ne pouvez les faire vous-mêmes, demandez à un employé responsable de les faire à votre place.

Un coffre est utile seulement pour cacher de l'argent TEMPORAIREMENT!

D'autant plus que, GÉNÉRALEMENT, le montant assurable dans un coffret de sûreté a été préétabli dans votre contrat par vous et votre assureur, selon vos besoins ou ventes potentielles de 2-3 jours (fin de semaine).

- Minimum habituellement assurable : 2 000 $*
- Franchise habituelle : 500 $ / sinistre*
- Coût habituel : 30 $* par tranche de 1 000 $ assurée (par exemple, 5 000 $: 30 $ X 5 = 150 $)
- Pour plus de précisions à propos de votre dossier personnel, contactez votre assureur.

* Chiffres à titre indicatif seulement

Harnois Énergies

Prévention des vols et des fraudes

Vol à l'étalage…

… se définit par le fait de dissimuler de la marchandise et de la sortir du magasin sans payer. Changer le prix des étiquettes est également considéré comme du vol à l'étalage.

Prévention du vol à l'étalage

Un excellent service à la clientèle est la meilleure prévention du vol à l'étalage.

> Les mêmes comportements qui encouragent les clients honnêtes à faire des achats vont également décourager les individus malhonnêtes de voler. Des recherches confirment qu'un bon service et des préposés attentifs sont les meilleurs moyens de dissuasion contre le vol à l'étalage.

Pour des raisons de sécurité, n'essayez pas de vous en prendre à un voleur à l'étalage.

Si vous contactez le service de police, ayez en main les détails suivants :

- Description de la ou des personnes;
- Description du véhicule (si nécessaire);
- Direction prise par le ou les suspects;
- Description de la marchandise non payée;
- Vols d'essence (sont également considérés comme des vols).

Vol d'essence

Chaque année, l'entreprise perd énormément d'argent à cause des nombreux vols d'essence dans ses sites. Nous avons la possibilité d'amoindrir ces pertes en réclamant au gouvernement les taxes sur ces vols. Afin de pouvoir les récupérer, voici les procédures à suivre.

Si un client quitte les lieux sans payer

Vous devez prendre en note le vol et le communiquer à votre service comptable. Il est de bonne pratique de garder un registre des quantités de pétrole volé. Faites une déclaration de vol au service de police de votre localité et remplissez le formulaire pour vol d'essence (possibilité de se faire rembourser les taxes).

Si un client régulier entre et qu'il n'a pas d'argent avec lui pour payer

Vous pouvez lui faire remplir le formulaire « Défaut de paiement » et prendre une entente avec lui. Cette politique se veut flexible pour les bons clients, car nous sommes conscients que ce genre de situations (oubli de portefeuille, notamment) peut arriver.

Si un client ne possède pas d'argent et qu'il n'est pas un client régulier
Nous devons demander au client de trouver une solution de paiement, c'est-à-dire que celui-ci doit contacter un ami ou un membre de sa famille qui pourrait se rendre au magasin pour payer la transaction immédiatement.

Si après plusieurs tentatives, le client ne trouve personne pour venir, nous devons l'informer que s'il quitte les lieux sans payer, nous serons malheureusement dans l'obligation de contacter les autorités.



Vous ne pouvez pas retenir quelqu'un de force dans votre magasin.

Vol par effraction

Lorsque vous recevez un appel de la compagnie de système d'alarme vous avisant que l'alarme a été déclenchée, assurez-vous que le service de police a été appelé. Si vous vous rendez au magasin, n'entrez jamais seul ou sans être accompagné des policiers.

Ne touchez à rien, attendez que les policiers aient fini leur travail. Si la police prend possession de tout bien, assurez-vous d'obtenir un reçu.

Si le magasin est équipé d'un système de caméras, faites une copie de l'enregistrement de l'incident pour les policiers et une copie pour le siège social. ***Si le fonds de caisse a été volé, informez votre gestionnaire de territoire pour qu'il vous accompagne tout au long de la procédure.***

Si le coffre-fort du *comptoir-caisse a été endommagé d'une façon ou d'une autre, contactez votre gestionnaire de territoire pour le faire remplacer ou le faire réparer.* S'il y a des dommages au système de caisse, composez le 450 759-7979, poste 2005 et assurez-vous que les dommages soient réparés rapidement.

S'il y a des dommages au bâtiment, comme des portes ou des fenêtres endommagées, prévenez votre gestionnaire de territoire; celui-ci contactera rapidement les gestionnaires des immobilisations.

Si vous êtes victime d'un vol qualifié…
Voici les étapes à suivre :

- Après le départ du ou des individus, contacter immédiatement le 911;
- Verrouiller la porte du commerce;
- Pour le commis : contacter son supérieur;
- Pour l'agent : contacter son gestionnaire de territoire;
- Attendre l'arrivée des autorités;
- Pendant le temps d'attente, si possible, noter les informations importantes (p. ex., couleur du véhicule, détails au sujet de l'individu ou des individus [couleur d'yeux, cheveux, grandeur, etc.]);



Ne touchez à rien qui pourrait contaminer les preuves
(par exemple, dessus de comptoir pour les empreintes ou tout autre endroit ou article qu'un suspect aurait pu oublier ou toucher).

Quoi mettre dans le coffre-fort du magasin?

Voici de bonnes pratiques à adopter :

- L'argent comptant (le fonds de caisse du magasin durant la nuit, les rouleaux de pièces de monnaie, l'argent comptant excédant de la caisse).
- Les doubles des clés (portes et tiroirs du comptoir, salle de bain, salles d'essayage, etc.).
- La clé Allen et les instructions pour changer la combinaison du coffre-fort.
- Les sceaux de sécurité rouges de rechange pour le clavier NIP.

Prévenir le vol interne

La méthode la plus efficace pour minimiser les pertes découlant de la malhonnêteté des employés consiste à favoriser un climat où règnent des normes claires, des principes d'équité et de l'uniformité.

Vol de terminaux de clavier NIP

C'est un problème grave et qui contribue à la fraude par carte de débit et crédit. Les terminaux de clavier NIP peuvent être subtilisés en quelques secondes alors que vous vous trouvez tout juste à côté. Les voleurs échangent des claviers NIP légitimes pour des claviers NIP truqués qui enregistrent les codes personnels des clients. Après que les claviers aient enregistré des centaines de codes, les voleurs échangent à nouveau les claviers NIP et utilisent les codes enregistrés pour voler de l'argent des comptes bancaires.

Voici des exemples concrets de méthodes utilisées par les voleurs :

- Certains voleurs appellent nos magasins pour obtenir des renseignements concernant le terminal de clavier NIP. L'appelant demande le numéro de série du clavier NIP ou informe le magasin qu'un technicien va se rendre au magasin pour changer le clavier NIP.
- D'autres voleurs peuvent placer de la marchandise ou d'autres articles pour couvrir le clavier NIP existant, vous bloquer la vue dans le but d'échanger le clavier NIP, etc.

⚠ ***Ne fournissez jamais de renseignements concernant l'équipement de votre magasin,*** que ce soit relié au clavier NIP, à la caisse enregistreuse, etc. Redirigez toujours de tels appels au Centre de soutien PDV (ou *POS* pour « Point of sales »).

Prenez des mesures concrètes lorsque n'importe laquelle des situations suivantes survient ou est survenue récemment à tout équipement relié au clavier NIP :

- Le clavier NIP est manquant, ou il y a des signes évidents d'altération;
- Vous recevez un appel ou la visite de quelqu'un qui pose des questions, demande à voir ou à changer le clavier NIP;
- Vous avez été témoin de comportements suspects près du comptoir-caisse.

Les trois mesures de sécurité suivantes doivent être mises en place en tout temps :

- Le sceau de sécurité doit être apposé au clavier NIP;
- Le support de sécurité et le câble doivent être attachés au clavier NIP et au comptoir-caisse;
- Les claviers NIP doivent toujours être vissés au support de clavier.

Sceau de sécurité

Le but du sceau de sécurité est de confirmer rapidement, d'un coup d'œil, que le clavier NIP n'a pas été trafiqué ou remplacé par un clone. Un sceau de sécurité fourni par le Service de soutien aux caisses doit être apposé à chaque clavier NIP. Veuillez ne pas tenir compte des numéros de série qui apparaissent sur les sceaux.

Caractéristiques du sceau de sécurité

- Le sceau de sécurité porte le logo de la compagnie.
- Si le sceau est décollé, un résidu rouge apparaîtra.

Emplacement du sceau

Le sceau doit être apposé de manière à ce qu'il couvre la bordure de la plaque arrière du clavier NIP et la couture sur le côté du clavier NIP. Pour trafiquer un clavier NIP, le voleur aura besoin soit d'ouvrir la fente sur la couture de côté, soit d'enlever la plaque arrière. En plaçant le sceau par-dessus ces deux bordures/coutures, vous serez capables, visuellement, de remarquer si le sceau a été altéré, coupé, tranché, etc. Lorsque vous regardez le dos du clavier NIP, le sceau doit être apposé sur le côté droit.

⚠ ***NE COUVREZ PAS LE CODE À BARRES DU NUMÉRO DE SÉRIE DU CLAVIER NIP*** parce que vous pourriez avoir besoin de vous y reporter.

Faux billet

La Banque du Canada nous suggère les actions suivantes en cas de soupçon de faux billet.

- **Expliquez** au client que vous pensez que le billet est peut-être faux et exigez un autre billet ou un autre mode de paiement pour régler la facture.
- **Avisez** le client que le billet soupçonné d'être faux devrait être remis au service de police local aux fins de vérification. Il est possible que le client ne soit pas au courant que le billet est contrefait et, par conséquent, vous ne devez pas l'accuser de quoi que ce soit.
- **Informez** le service de police local qu'une tentative de transaction avec un faux billet a été effectuée. Si quelqu'un essaie délibérément de vous passer un faux billet, il ou elle essaiera de récupérer l'argent et de partir. Si la personne est honnête, elle collaborera avec vous. Prenez note du comportement du client afin que vous puissiez rapporter cette information à la police.

Harnois Énergies

Détection de fraude par carte de crédit

Qu'est-ce que les fraudeurs achètent?

- Cartouches de cigarettes;
- Loteries terminales (mise au jeu, pari sportif, etc.);
- Chèques-cadeaux;
- Cartes d'appel;
- etc.

Ces articles reviennent constamment; généralement, la somme des factures est très élevée (200 $ et plus). Parfois, les fraudeurs effectuent même deux achats consécutifs.

EN TOUT TEMPS, FAITES PREUVE DE VIGILANCE!

MAXIMUM D'UNE SEULE CARTOUCHE DE CIGARETTES POUR LES ACHATS PAR CARTE DE CRÉDIT

Redoublez de prudence chaque fois qu'un client se présente à la caisse avec un montant d'achat totalisant 150 $ et plus sans avoir consommé de l'essence ou qu'il y a une combinaison d'articles achetés tels que des cartouches de cigarettes, des billets de loterie, des cartes-cadeaux, des cartes d'appel, etc. Demandez à ce client deux pièces d'identité avec photo que vous noterez derrière le reçu de caisse qui sera par la suite agrafé au reçu de banque et rangé dans votre pochette de quart. Si le client possède une seule pièce d'identité, notez le numéro de plaque du véhicule.

⚠ Vos bons clients réguliers qui achètent 2-3 cartouches de cigarettes par carte de crédit et qui viennent chaque semaine depuis très longtemps ne sont pas concernés par cette politique. **Le bon jugement de votre personnel est requis dans ce genre de situation.**

Nous voulons décourager les fraudeurs potentiels qui ciblent nos sites. Nous voulons aussi aider les commis à détecter une fraude potentielle. **Cette politique ne s'applique pas aux clients qui consomment de l'essence et qui payent par carte de crédit.** Le prix de l'essence étant élevé, le montant à acquitter grimpe très rapidement.

Importance d'un système d'alarme

Sites qui ne sont pas ouverts 24 heures

Le but d'un système d'alarme consiste à détecter les intrus qui entrent dans le magasin après les heures d'ouverture et à alerter les autorités policières d'une entrée illégale dans le magasin pour les aider à appréhender rapidement les suspects.

La personne qui détient le code d'armement doit s'assurer que le système est en fonction (armé) au moment de la fermeture et hors fonction (désarmé) au moment de l'ouverture pour prévenir de fausses alarmes. Dans de nombreuses régions, après un nombre déterminé de fausses alarmes, la police refuse de se rendre au magasin pendant une période d'un an lorsque l'alarme est déclenchée.

Tous les employés doivent utiliser leur code personnel et ne jamais le divulguer à quiconque. Le gérant du magasin doit s'assurer que la liste d'appels de la compagnie responsable du système d'alarme est toujours à jour.

Assurances

Accident, bris d'équipements de HÉ

Afin de maintenir un meilleur suivi lorsque surviennent un accident ou un bris de nos équipements (par exemple : pompes, enseignes, marquise, etc.), nous vous demandons de prendre connaissance des procédures ci-dessous et, surtout, de bien former tous vos employés.

- En cas d'accident ou d'accrochage endommageant nos équipements, **il est obligatoire de remplir lisiblement le rapport de sinistre en biens.** Toutes les sections doivent être dûment remplies.

- Pour la personne qui a causé l'accident : **il est primordial de vérifier le nom, le numéro de permis de conduire, le numéro de plaque d'immatriculation, l'assureur, le numéro de police d'assurance et la date d'expiration de celle-ci.**

- **La personne impliquée doit signer ce formulaire.** Si la personne refuse de montrer son certificat d'assurance, il faudra alors lui demander d'attendre pendant que vous appelez la police.

- Si l'employé en poste est trop occupé pour s'assurer de bien faire remplir le rapport lorsque survient l'accident, **il doit appeler la police et demander un rapport aux policiers.** Dans ce genre de cas, seul un rapport de police nous aidera à nous faire rembourser les dommages.

Idéalement, il faudrait que des photos soient prises.

Par la suite, **il faut faire parvenir le « Rapport de sinistre en biens de votre assureur » (et/ou rapport de police) ainsi que les photos à :** assurances@harnoisenergies.com ou par télécopieur au 1 888 332-6033. Si des renseignements additionnels sont disponibles, vous pouvez aussi les envoyer par courriel ou les donner par téléphone :
450 759-7979 ou 1 800 363-2712, poste 1205.

RAPPORT D'ACCIDENT

Nº de station _____
Nº PO Entretien _____
Nº dossier Exp-S _____

SECTION 1 : Identification de la station

Date de la déclaration : _____ Date du sinistre : _____ Heure du sinistre : _____

Adresse de la station :
_____

Rapport de police ☐ OUI ☐ NON Si oui, indiquez le nº du rapport : _____

Rapport de pompier ☐ OUI ☐ NON Si oui, indiquez le nº du rapport : _____

Description détaillée de l'événement et des dommages (donnez des précisions) :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Employé qui a rempli le rapport : _____ Téléphone : _____

SECTION 2 : Identification de la tierce partie

Personne impliquée dans le sinistre : _____ Téléphone : _____
Adresse : _____
Véhicule impliqué : Année : _____ Marque : _____ Modèle : _____
Immatriculation : _____ Permis de conduire : _____
Nom de l'assureur : _____ Nº police assurance : _____
Date d'expiration de la police : _____ Prendre en photo le véhicule : ☐

Attestation

_____ _____
Signature de la personne impliquée Nom en lettres majuscules Date et heure

_____ _____
Signature de la personne impliquée Nom en lettres majuscules Date et heure

_____ _____
Signature de la personne impliquée Nom en lettres majuscules Date et heure

Téléphone du témoin : _____ Nom du gestionnaire du territoire : _____

Harnois Énergies

Joindre tous les documents pertinents à cet événement (y compris le nº du rapport de police, photos, copie de caméras de surveillance) et retourner le tout à **assurances@harnoisenergies.com** et **le gestionnaire de territoire.**

Il faut envoyer les informations dans les 24 heures suivant l'événement.

Pour ceux qui n'ont pas accès à Internet, faire parvenir le rapport d'accident par télécopieur, à l'attention de

Jean-Sébastien Veaulieu, et au gestionnaire au 1-888-332-6033 et ensuite envoyer les photos et une copie de l'enregistrement des caméras de surveillance sur une clé USB, ou sous format DVD, à Saint-Thomas.

FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT

À remplir par le travailleur **immédiatement** après l'événement si les circonstances le permettent.

ÉVÉNEMENT

Avec lésion :	Oui	Non	*(si OUI, remplir la section au verso)*		
Type d'événement :	ϒ Déversement		ϒ Combinaison d'articles	ϒ Dommage matériel	
	ϒ Accident / blessure		ϒ Altercation	ϒ Vol	
	ϒ Quasi-accident		ϒ Comportement discutable	ϒ Autre	
Abandon du travail :	Oui	Non	Premiers secours :	Oui	Non

IDENTIFICATION

Nom : _____ Emploi : _____

Lieu de l'événement : _____ Nº de compte : _____

Nº d'unité ou nº du magasin : _____ Témoin : _____

Nº du rapport de police : _____

DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT

Date de l'événement : _____ Heure : _____

Tâche effectuée au moment de l'événement : _____

Faire une description détaillée de l'événement en indiquant : description des lieux, du moment de la journée, des activités exercées et des circonstances. Indiquer aussi les mesures prises pour remédier à la situation.

_____

_____

_____

_____

_____

Cause principale de l'incident : _____

Correctif suggéré : _____

Je soussigné(e) certifie que les renseignements contenus dans cette déclaration sont vrais et conformes à ce qui s'est réellement produit.

_____	_____	_____
Signature du travailleur	Date (jj-mm-aaaa)	Témoin 1
_____	_____	_____
Signature du travailleur	Date (jj-mm-aaaa)	Témoin 2

Harnois Énergies

BLESSURE

Encercler les éléments appropriés.

Partie du corps

1- Abdomen
2- Avant-bras
3- Bras
4- Cheville
5- Cou
6- Coude
7- Cuisse
8- Doigt
9- Dos
10- Épaule
11- Fesse
12- Genou
13- Jambe
14- Main
15- Œil
16- Oreille
17- Orteil
18- Organes génitaux
19- Pied
20- Poignet
21- Système respiratoire
22- Tête
23- Tronc
24- Visage (nez, bouche)
25- Autre

Nature de la blessure

1- Abrasion
2- Amputation
3- Blessures multiples
4- Brûlure
5- Contusion
6- Coupure
7- Dermatite
8- Douleur
9- Éblouissement
10- Évanouissement
11- Écrasement
12- Entorse
13- Engelure
14- Éraflure
15- Fracture
16- Hématome
17- Hernie
18- Intoxication
19- Irritation / corps étranger
20- Lacération
21- Lésion interne
22- Œdème
23- Piqure/écharde
24- Autre (préciser)

Cause de la blessure

1- Décharge électrique
2- Chute (de plain-pied)
3- Chute (à un niveau inférieur)
4- Effort physique
5- Coincé / écrasé
6- Coupé
7- Contact substance nocive/dangereuse
8- Éclaboussure
9- Frappé par
10- Cogné sur
11- Glissade
12- Inhalation
13- Brûlé par
14- Friction
15- Tâche répétitive

Activité au moment de l'accident

1- Travail régulier pour lequel l'employé était entraîné
2- Travail régulier pour lequel l'employé n'était pas entraîné
3- Activité non autorisée
4- Période de repos, repas
5- Jeux, taquineries
6- Heures supplémentaires

Détails / commentaires employé

_____
_____
_____
_____

Détails / commentaires superviseur

_____
_____
_____
_____

MATÉRIEL ET TEMPS CONSACRÉS À L'ÉVÉNEMENT

Temps de travail de la victime (en heures) : _____ Produit perdu (type) : _____

Temps de travail d'autres personnes (en heures) : _____ Quantité perdue (L) : _____

Poche d'absorbant (unité) : _____ Frais de réparation ($) : _____

Couches (unité) : _____ Autre : _____

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT

Date de l'accident : _____ Heure : _____
Lieu / Adresse du site :
_____

IDENTIFICATION DU CLIENT

Nº du permis de conduire : ___ ___ ___ ___ ___ - ___ ___ ___ ___ ___ ___ - ___ ___
Expiration :
Entrée en vigueur : _____ _____
Prénom :
Nom : _____ _____
Adresse complète :
_____
Tél. travail :
Tél. domicile : _____ _____

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nº de police :
Compagnie d'assurance : _____ _____
Expiration :
Entrée en vigueur : _____ _____
Prénom :
Nom : _____ _____
Adresse complète :
_____ Tél. domicile : _____

CROQUIS DE L'ACCIDENT

Tracez les voies, indiquez la direction du véhicule, sa position au moment de l'impact sur un ou des équipements appartenant à une filiale de Harnois Énergies.

Par la présente, je reconnais avoir accidentellement fait des dommages à la station Harnois située au _____ et en être pleinement responsable. Je m'engage donc à payer la facture desdites réparations et/ou des frais encourus à la suite de cet incident.

Client responsable :

_____ Date : _____

Témoin de l'accident : _____ _____

Signature Nom en caractères d'imprimerie

Adresse complète :

_____ Tél. _____

Employé ou employée responsable de la station :

_____ _____ _____

Signature Nom en caractères d'imprimerie Date

Harnois

Esso

Petro-T

Proxi

Énergies Express

AFS Exécutif

Mobil

H2O

Harnois Énergies

Siège social
80, route 158, Saint-Thomas (Québec) J0K 3L0
1 800 363-2712 ***harnoisenergies.com***