

MANUEL DES ASSOCIÉS

SUPPLÉMENT POUR LES BOUTIQUES

VS&Co
VICTORIA'S SECRET & CO.

Table des matières

Comment utiliser ce supplément.	01	Déchets, élimination et entreposage	06
Politique d'assiduité	01	<i>Enlèvement des ordures</i>	<i>06</i>
<i>Absence motivée</i>	<i>01</i>	<i>Expédition et enlèvement</i>	<i>06</i>
<i>Procédure de signalement du retard ou de l'absence</i>	<i>01</i>	<i>Entreposage hors site.</i>	<i>06</i>
<i>Documentation</i>	<i>01</i>	Soins médicaux et premiers secours	07
<i>Absence non motivée.</i>	<i>01</i>	<i>Contact avec des fluides corporels</i>	<i>07</i>
<i>Points</i>	<i>01</i>	<i>Signalez les dangers en boutique et les blessures liées au travail.</i>	<i>07</i>
<i>Établissement des horaires.</i>	<i>02</i>	<i>Prévention des coupures</i>	<i>07</i>
<i>30 premiers jours d'emploi</i>	<i>02</i>	<i>Couteaux</i>	<i>07</i>
<i>Abandon d'emploi</i>	<i>02</i>	<i>Verre.</i>	<i>07</i>
Interactions avec nos clients	03	<i>Capteur de sécurité, épingles à vêtements</i>	<i>07</i>
Entrer et sortir de la boutique	04	Catastrophes naturelles et autres catastrophes	08
<i>Entrées et sorties de la boutique</i>	<i>04</i>	<i>Prévention des incendies au travail</i>	<i>08</i>
<i>Alarmes de la boutique.</i>	<i>04</i>	<i>Extincteurs</i>	<i>08</i>
<i>Ouverture à l'heure.</i>	<i>04</i>	<i>Signalement d'un incendie et évacuation en cas d'incendie</i>	<i>08</i>
<i>Leaders dans la boutique</i>	<i>04</i>	<i>Troubles civils et actes de terrorisme.</i>	<i>08</i>
<i>Avant et après les heures d'ouverture</i>	<i>04</i>	Sécurité concernant les substances chimiques	08
<i>Nourriture et boissons sur l'aire de vente</i>	<i>04</i>	<i>Vous devez savoir :</i>	<i>08</i>
Vol interne	04	Sécurité en matière d'électricité	09
Coupons	04	<i>Règles générales de sécurité dans le domaine de l'électricité</i>	<i>09</i>
Offres pour les associés	04	<i>Respectez les règles de sécurité électrique pour l'équipement et les appareils</i>	<i>09</i>
Manipulation de l'argent liquide	04	Entretien ménager	09
Devise canadienne	04	<i>Procédures de sécurité pour le repassage à la vapeur</i>	<i>09</i>
Marchandise retournée	05	Levage, stockage et sécurité des échelles	10
Produits de démonstration	05	<i>Procédures de soulèvement</i>	<i>10</i>
Appareils mobiles de l'entreprise (CM, iPad, tablettes)	05	<i>Précautions générales pour le soulèvement</i>	<i>10</i>
Sécurité des associés.	05	<i>Stockage des étagères</i>	<i>10</i>
<i>Centre commercial et aire de stationnement</i>	<i>05</i>	<i>Sécurité dans le grenier</i>	<i>10</i>
<i>Ouverture et fermeture</i>	<i>05</i>	<i>Utilisation sécuritaire des échelles.</i>	<i>11</i>
<i>Clés</i>	<i>05</i>		
<i>Verrouillage de la boutique</i>	<i>05</i>		
<i>Sécurité des dépôts</i>	<i>05</i>		
<i>Escroqueries par téléphone</i>	<i>06</i>		

Comment utiliser ce supplément

Le supplément pour les boutiques contient des politiques, des procédures et des lignes directrices spécifiques pour nos associés de boutique et doit être utilisé conjointement avec d'autres sections du Manuel des associés. Les associés doivent examiner les renseignements contenus dans le supplément ainsi que la version principale du Manuel des associés qui contient les politiques relatives à tous les associés et se familiariser avec eux.

Politique d'assiduité

Nous apprécions les contributions et l'engagement que vous apportez chaque jour en vous présentant au travail. Nous comptons sur vous pour être présent à l'heure et prêt à travailler dès le début de votre quart de travail, selon l'établissement des horaires; il est donc important de maintenir une présence régulière et ponctuelle. Un manque d'assiduité et des retards répétés créent une pression inutile sur les autres employés et limitent notre capacité à fournir un service exceptionnel à nos clients. Se présenter au travail à l'heure signifie que vous êtes prêt à commencer dès le début de votre quart de travail prévu, et pas seulement à arriver à l'heure.

Afin de limiter les perturbations que les absences et les retards imprévus causent aux autres associés et à nos clients, nous suivons les directives suivantes pour traiter les problèmes d'assiduité de manière équitable et systématique.

Absence motivée

Une absence motivée ne sera pas considérée comme un « point » (tel que défini ci-dessous). Tous les congés qui ont été approuvés par l'ÉGV seront considérés comme une absence motivée (par exemple : congés payés planifiés à l'avance). Parmi les exemples d'absences excusées qui ne seront pas comptabilisées comme un point, citons le FMLA, le congé de deuil ou d'urgence, les fonctions de juré, le congé militaire, le congé autorisé par HR Direct ou toute autre absence protégée par les lois fédérales, étatiques et/ou locales (comme les associés admissibles qui demandent à utiliser des congés de maladie payés, le cas échéant).

Procédure de signalement du retard ou de l'absence

Quelles que soient les raisons de l'absence, vous devez aviser personnellement un membre de l'ÉGV en appelant la boutique et les chefs de boutique doivent aviser leur chef de district (CD) de leur propre absence ou retard. Signaler votre absence ou votre retard ne vous dispense pas de venir travailler, mais permet simplement d'informer la boutique qu'un changement d'horaire pourrait être nécessaire. Les messages envoyés par le biais d'outils de planification, la messagerie texte, les courriels, la messagerie instantanée et tout autre moyen de communication électronique (y compris les réseaux sociaux) ne constituent pas des formes de notification acceptables. De même, demander à un autre associé, un ami ou un parent de signaler le retard ou l'absence n'est pas acceptable, sauf en cas d'urgence. Vous devez notifier votre absence dès que possible. Les associés peuvent essayer de trouver un remplaçant pour leur quart de travail, mais ils n'y sont pas tenus. Si l'associé n'est pas en mesure de trouver un remplaçant, l'ÉGV se chargera de le faire.

Documentation

Nous respectons votre vie privée, c'est pourquoi nous vous demandons de ne pas fournir de documents médicaux (y compris les notes de médecin) à votre boutique. Si vous devez fournir des documents médicaux, veuillez les envoyer uniquement à HR Direct. Nous demandons aux associés de fournir une note du médecin directement aux RH si vous êtes absent de trois (3) jours/quarts de travail consécutifs ou plus en raison de votre propre blessure ou maladie. Nous pourrions demander des notes du médecin dans d'autres situations. Si vous savez à l'avance qu'une absence durera plus de trois jours/quarts de travail consécutifs, veuillez communiquer avec HR Direct (voir la section Contacts) pour déterminer si vous avez droit à un congé autorisé.

Nonobstant ce qui précède, (i) si vous êtes en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse ou en Saskatchewan, vous devez obtenir un billet du médecin seulement si vous vous absentez pendant plus de cinq jours/quarts de travail prévus consécutifs en raison d'une blessure ou d'une maladie; (ii) si vous êtes au Québec ou en Ontario, vous devez obtenir un billet du médecin seulement si vous vous absentez quatre jours/quarts de travail prévus consécutifs ou plus en raison d'une blessure ou d'une maladie; et (iii) si vous êtes au Manitoba, vous ne devez obtenir un billet du médecin que si vous avez été absent pendant plus de sept jours au cours des 12 derniers mois.

Absence non motivée

Une absence non motivée ou une « absence partielle » est considérée comme tout ce qui n'est pas approuvé à l'avance par la direction ou qui n'est pas considéré comme une absence motivée au sens de la définition ci-dessus. Vous devez utiliser les congés payés, le cas échéant, pour une absence non motivée; cependant, ils seront toujours comptés comme un point accumulé en vertu de la politique de présence de l'entreprise.

Points

Toute absence non motivée autre que celles mentionnées dans la section « Absences motivées » sera comptabilisée comme un « point ». Les points sont réinitialisés 12 mois après l'attribution du premier point, sauf si vous faites l'objet d'un avis d'amélioration requise final (qui dure 6 mois après la date à laquelle il a été émis).

Les points seront accumulés pour toute absence non motivée comme suit :

- Revenir en retard d'une pause ou d'une période de repas = 1/2 point
- Arriver en retard ou partir plus tôt pour une raison non professionnelle = 1 point
- Absence non motivée = 2 points
- Pas d'appel/Non-présentation = 4 points

Points	Gestion du rendement
1 à 2	Avertissement verbal
3	Premier avis d'amélioration requise
6	Deuxième avis d'amélioration requise
9	Avis d'amélioration requise : final
12	Cessation d'emploi

Une ou toutes les étapes de la gestion du rendement peuvent être contournées lorsqu'un associé accumule des points de présence trop rapidement pour administrer les avertissements appropriés ou lorsque les circonstances le justifient. Les chefs de boutique (CB) doivent établir un partenariat avec les chefs de district dans ces situations.

Établissement des horaires

Pour obtenir des renseignements spécifiques sur l'horaire, y compris les heures requises par rôle, veuillez consulter la section Gestion de la main-d'œuvre de la PNE.

Délai de grâce

Le délai de grâce a pour but de permettre de rares exceptions. Par exemple : circulation, travaux, problèmes de transport public. Les associés ont droit à 5 minutes de retard avant de recevoir un point de retard. Cependant, l'ÉGV peut traiter et/ou documenter les retards constants en fonction de l'impact commercial.

30 premiers jours d'emploi

Le tableau ci-dessus ne s'applique pas pendant les 30 premiers jours civils de votre emploi. Pendant cette période, trois points ou plus entraîneront la cessation d'emploi. Il est important pour les besoins de l'entreprise que nous appliquions constamment cette politique.

Abandon d'emploi

Si vous n'informez pas personnellement la direction de votre absence pendant trois quarts de travail consécutifs ou plus, cela sera considéré comme une démission volontaire de votre emploi.

Interactions avec nos clients

Il vous incombe de suivre les directives ci-dessous lorsque vous communiquez avec nos clients et répondez aux situations en boutique. Le COU est une ressource exceptionnelle qui peut vous aider à déterminer les prochaines étapes lors de toute situation. Pour toute urgence en boutique, veuillez composer le 911.

SITUATION	À FAIRE	À NE PAS FAIRE
Service à la clientèle	Offrez un service à la clientèle exceptionnel à toutes les clientes qui entrent dans la boutique. Soyez attentif. Assurez-vous que toutes les clientes ont été saluées à leur arrivée. Appelez le service de sécurité du centre commercial ou la police et le centre des opérations d'urgence (voir la section Contacts) si votre sécurité ou celle d'autres associés ou clients est menacée.	Ne jamais suivre une cliente dans la boutique à moins que celle-ci n'ait demandé à être aidée. Ne jamais faire appel à d'autres associés pour qu'ils offrent du service en utilisant des mots ou des expressions codées.
Suspecté Vol à l'étalage	Accueillez toutes les clientes et engagez le dialogue avec elles tout au long de leur expérience; soyez toujours professionnel et courtois. Fournissez le même niveau d'engagement et de soutien à toutes les clientes. À faire : traiter toutes les clientes de la même façon, avec dignité et respect. Faites appel à un autre associé si la demande d'une cliente vous amène hors de votre secteur de travail. Le REV doit être constamment en mouvement, se déplaçant en « 8 » dans la boutique (y compris au comptoir-caisse et dans l'arrière-boutique) afin d'offrir un excellent service aux clientes. Allez chercher un membre de l'ÉGV qui prendra le relais si vous êtes préoccupé ou si vous constatez que la situation devient incontrôlable. Appelez le COU (voir la section Contacts) si le service de sécurité du centre commercial ou un autre détaillant vous demande d'agir d'une manière qui enfreindrait cette politique.	Ne jamais accuser une cliente de vol à l'étalage. Ne tenez rien pour acquis concernant la race, la couleur, la religion, le genre, l'identité de genre, l'origine nationale, la citoyenneté, l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, l'origine ou les caractéristiques physiques des clients. Ne quittez pas la boutique pour suivre ou poursuivre une cliente, ou identifier une personne suspectée de vol à l'étalage. Ne tentez pas d'appréhender ou de détenir une personne suspectée de vol à l'étalage, de fermer une grille ou de physiquement empêcher un client de quitter la boutique. Ne tentez pas de récupérer physiquement la marchandise, ou de vous emparer de produits ou de sacs d'un client. Ne demandez pas de voir à l'intérieur du sac à main, du sac ou des vêtements d'un client. N'utilisez jamais de mots-codes ou de mots relatifs à la race, la couleur, l'orientation sexuelle, l'origine nationale, le handicap ou toute autre caractéristique du genre, pour décrire un client. Ne demandez jamais au service de sécurité du centre commercial d'appréhender, de retenir un client ou de procéder à un examen de la boutique, quel que soit le problème de vol à l'étalage. Ne communiquez jamais avec la sécurité du centre commercial, la police ou une autre boutique ou détaillant au sujet de personnes suspectes ou de possibles voleurs à l'étalage dans la boutique. Ne prévenez pas la police, ne fournissez pas de renseignements et ne signez pas de plainte sans avoir d'abord demandé conseil à votre partenaire de protection des ressources.

Entrer et sortir de la boutique

Les associés doivent entrer et sortir de la boutique uniquement par l'entrée principale ou par une autre zone désignée.

Entrées et sorties de la boutique

La porte arrière de la boutique doit être verrouillée en tout temps. Seul un associé autorisé peut déverrouiller la porte et doit rester à la porte tant qu'elle reste déverrouillée, y compris pendant le processus de livraison. Si possible, utilisez le port de visualisation avant d'ouvrir la porte arrière.

Alarmes de la boutique

Les boutiques sélectionnées sont équipées d'un système d'alarme pour dissuader et permettre une détection rapide en cas d'effraction. Le système d'alarme doit être armé par l'ÉGV à la fin de chaque jour ouvrable. La seule exception est le cas où un agent de sécurité se trouve dans la boutique pour un travail de nuit. Les membres de l'ÉGV ne doivent pas partager leurs codes de sécurité avec quiconque.

Ouverture à l'heure

Les boutiques doivent ouvrir à l'heure prévue chaque jour. Si la boutique n'ouvre pas à temps, avisez le CD et communiquez avec le Centre des opérations d'urgence (COU).

Leaders dans la boutique

Il doit y avoir un leader dans la boutique en tout temps. L'ÉGV est responsable de coordonner les pauses de manière appropriée pour se conformer.

Avant et après les heures d'ouverture

Seuls les associés programmés sont autorisés à se rendre dans la boutique avant ou après les heures d'ouverture, sauf autorisation du chef de district.

Nourriture et boissons sur l'aire de vente

Les boissons et la nourriture ne doivent pas se trouver sur le plancher de vente avant, pendant ou après les heures d'ouverture. Les boissons et aliments pour des événements spéciaux (p. ex., le repas-partage du Vendredi fou) ou les étalages doivent être conservés et consommés dans les zones non destinées à la vente.

Vol interne

Tous les associés sont tenus de protéger les ressources de l'entreprise et de signaler les vols internes. Parfois, le vol interne est évident, par exemple lorsqu'un associé vole de la marchandise ou de l'argent. D'autres fois, il peut être aussi subtil qu'un associé impliqué dans une utilisation inappropriée de remises ou de coupons. Vous devez signaler tous les soupçons de vol interne à votre directeur, chef de district, directeur régional de la protection des ressources ou à la ligne d'assistance sur les pertes (1 866 747-4650).

Coupons

Nous avons des marques et des produits de grande qualité, mais vous devez respecter les règles de l'entreprise régissant les promotions en boutique, les programmes de récompenses et de tirages au sort, l'utilisation de coupons et la réception de toute marchandise délivrée gratuitement. Le fait de vous accorder, d'accorder à un autre associé ou à une cliente une remise non autorisée constitue une violation de la politique de l'entreprise. En cas de doute, demandez à votre gérant avant de procéder.

Offres pour les associés

Les associés admissibles peuvent recevoir des marchandises gratuites ou à prix réduit, ou « gratis », pour les aider à vendre nos produits. Pour obtenir une liste des postes admissibles, parlez-en à votre gérant ou consultez les procédures d'exploitation de la boutique.

L'offre doit être échangée pendant les périodes d'offre spécifiées. Les associés admissibles peuvent recevoir des offres en tout temps (y compris pendant les congés payés (vacances), les congés autorisés, etc.) pendant la période spécifiée. Les nouveaux employés admissibles reçoivent des offres une fois l'intégration terminée.

Les associés ne sont admissibles qu'à un seul article à prix spécial par lancement, à moins d'une directive contraire. Seuls les articles énumérés peuvent être achetés; il n'y aura pas de substitutions. Les articles à prix spéciaux ne peuvent être échangés que pour la taille; il faut que ce soit pour le même modèle/catégorie/couleur, etc. Les achats et échanges d'articles à prix spéciaux doivent se faire à la boutique d'attache de l'associé. Les offres ne peuvent être retournées ou échangées contre profit et il est interdit aux associés de vendre des produits gratuits.

Manipulation de l'argent liquide

Ne laissez pas le tiroir-caisse ouvert, ne laissez pas de fonds en dehors de la caisse enregistreuse et ne retirez pas de fonds de la caisse pour un usage non professionnel. Le retrait des fonds de la caisse enregistreuse doit être approuvé par un gestionnaire et doit être accompagné de documents produits par la caisse. Ne commencez pas à fermer les caisses enregistreuses ou à compter l'argent pendant les clients sont encore dans la boutique ou avant que les portes ne soient fermées et verrouillées.

Devise canadienne

Toutes les devises canadiennes présentées pour le paiement doivent être acceptées. Si un billet est suspect et manifestement modifié, n'accusez pas la cliente de vouloir passer un billet contrefait. Acceptez la facture et placez-la dans la caisse enregistreuse, sous le tiroir-caisse intérieur, jusqu'à ce qu'un membre de l'ÉGV puisse en être avisé. Le membre de l'ÉGV doit aviser le COU (voir la section Ressources) de la présence éventuelle d'un faux billet après avoir préparé le billet et l'avoir inclus dans le dépôt de nuit. Pour des raisons de sécurité, vous ne devez pas arrêter ou aider les agents de sécurité du centre commercial à appréhender une cliente en possession de billets suspects. Ne communiquez pas avec la sécurité du centre commercial ou toute forme d'organisme d'exécution de la loi si un billet est jugé suspect.

Marchandise retournée

Les marchandises usées, usagées, endommagées ou non étiquetées peuvent être retournées, mais ne doivent jamais être remises sur le plancher de vente, comme indiqué dans notre politique de retour des marchandises. En cas de doute, consultez un gérant avant de procéder.

Produits de démonstration

Des produits de démonstration sont mis à la disposition des clientes pour leur permettre d'essayer nos produits. Ne donnez pas ou n'offrez pas au rabais les produits de démonstration pour les associés, les clientes ou les organismes de bienfaisance. À moins d'indication contraire du siège social, ne conservez pas les produits de démonstration dans des aires non réservées à la vente à l'usage des associés.

Appareils mobiles de l'entreprise (CM, iPad, tablettes)

Tous les appareils appartenant à l'entreprise sont réservés à un usage professionnel et doivent rester en permanence dans la boutique ou dans un emplacement hors site approuvé par l'entreprise. Seules les applications autorisées (tel que déterminé par le siège social) sont permises. Lorsqu'ils ne sont pas sur une station de recharge, les appareils doivent rester en possession d'un associé. Ne permettez pas aux clientes d'utiliser les appareils. Les appareils perdus ou volés doivent être signalés immédiatement au STM et au COU; voir la section Ressources.

Sécurité des associés

L'entreprise s'engage à fournir à ses associés et à ses clientes un environnement de travail et d'achat sain et sécuritaire. En outre, nous respectons les lois applicables en matière de santé et de sécurité dans tous les lieux où nous exerçons nos activités. En tant qu'associé, vous devez connaître et suivre toutes les procédures décrites ici et dans l'intégration et les formations.

Ces procédures visent à assurer votre sécurité, celle des clients et des autres associés, et à prévenir la fraude et le vol. Signalez immédiatement au chef de boutique toute condition de travail, pratique ou procédure dangereuse ou malsaine.

Centre commercial et aire de stationnement

Veillez à votre sécurité personnelle dans le centre commercial et l'aire de stationnement. Bien que chaque situation soit différente, voici quelques pratiques exemplaires à prendre en compte :

- Soyez vigilant et pleinement conscient de votre environnement.
- Marchez d'un pas assuré.
- Stationnez-vous dans un endroit sûr. Tenez compte de l'environnement, de l'éclairage et des obstacles.
- Ne prenez pas de raccourcis en passant par des allées, des aires de service ou d'autres aires peu fréquentées par le public.
- Envisagez de marcher avec d'autres associés jusqu'aux voitures ou lorsque vous utilisez les transports en commun.

Lorsque vous marchez jusqu'à votre voiture :

- Ayez toujours vos clés en main.
- Regardez sous et autour de votre voiture quand vous vous en approchez.
- Ne vous arrêtez pas pour parler à un étranger.
- Si vous remarquez quelqu'un qui flâne près de votre voiture, faites demi-tour et retournez dans le centre commercial. Prévenez immédiatement le service de sécurité du centre commercial ou la police.
- Une fois à l'intérieur de votre voiture, verrouillez immédiatement vos portières.
- N'hésitez pas à appeler le service de sécurité du centre commercial et à demander une escorte si vous avez des inquiétudes.

Ouverture et fermeture

L'ouverture et la fermeture d'une boutique sont les moments où le risque de délit est le plus élevé. Prenez toutes les mesures de précaution nécessaires pour assurer votre sécurité. Si vous pensez que votre sécurité personnelle est menacée lors de l'ouverture ou de la fermeture de la boutique, prévenez immédiatement le service de sécurité du centre commercial ou la police locale.

Lorsque vous ouvrez la boutique, ouvrez rapidement et avec assurance la porte et entrez le plus rapidement possible dans la boutique en fermant la porte ou la grille derrière vous. Gardez la porte fermée jusqu'au moment de l'ouverture (sauf si le code de prévention des incendies l'interdit explicitement).

Avant de fermer la boutique, vérifiez sous les jupes des tables, dans les cabines d'essayage et les toilettes ou tout autre endroit où un non-associé pourrait se cacher. Lorsque la boutique a été vérifiée et que toutes les personnes qui ne sont pas des associés sont sorties, fermez et sécurisez la porte ou la grille avant (si le code de sécurité incendie local ne l'interdit pas explicitement). Ne fermez pas et ne sécurisez pas la porte ou la grille avant lorsque des clientes se trouvent dans la boutique.

Clés

Seuls les associés autorisés peuvent détenir les clés de la boutique; elles ne peuvent être remises à aucun associé non autorisé. Les clés perdues ou égarées doivent être signalées immédiatement conformément aux procédures d'exploitation.

Verrouillage de la boutique

Il peut arriver qu'un événement réel ou perçu comme mettant la vie en danger se produise; ces événements sont imprévisibles et évoluent rapidement. Vous êtes habilité à fermer rapidement et en toute sécurité vos portes et à vous retirer de l'événement. Il peut arriver qu'un événement lié à la sécurité vous amène à quitter rapidement votre boutique. Si cela se produit, éloignez les associés et les clients de la menace et sortez de la boutique. Si vous pouvez le faire en toute sécurité, contactez le service de sécurité du centre commercial et la police.

Sécurité des dépôts

Un vol à main armée ou non est rare, mais peut se produire. En étant vigilant et en suivant des pratiques de bon sens, vous pouvez éviter que cela ne se produise. Toutefois, si vous êtes confronté à un individu armé

ou si on menace de vous faire du mal, remettez calmement le dépôt. Votre sécurité personnelle est plus importante que le dépôt.

Suivez les procédures d'exploitation pour les dépôts. Boutiques où les dépôts ne sont pas pris en charge : Lorsque vous suivez ces procédures, ne transportez pas ouvertement un sac de dépôt. Avant de quitter la boutique, dissimulez le sac de dépôt dans un sac sans marque.

S'il est dangereux d'effectuer le dépôt, demandez l'assistance du service de sécurité du centre commercial ou des forces de l'ordre locales, puis effectuez le dépôt dès qu'il est possible de le faire en toute sécurité. Les dépôts ne peuvent pas être ramenés à la maison. Si vous n'êtes pas en mesure de faire le dépôt, communiquez avec votre chef de district pour prendre des dispositions. Avisez votre chef de district et le Centre des opérations d'urgence (COU) (voir la section Contacts) de toute situation de dépôt potentiellement dangereuse.

Escroqueries par téléphone

Vous êtes tenu de faire preuve de discernement en ce qui concerne les escroqueries téléphoniques. Les appelants frauduleux utilisent des techniques telles que la référence à des noms et/ou des numéros de personnes qui travaillent pour l'entreprise ou peuvent prétendre être des représentants du gouvernement ou d'un organisme chargé de l'application de la loi. Toutefois, les dirigeants de l'entreprise, les associés du siège social, les gérants de la protection des ressources, les représentants du gouvernement ou des forces de l'ordre n'appelleront jamais pour demander de l'argent, des cartes-cadeaux ou des renseignements personnels. Toute demande de ce type devrait vous indiquer qu'il pourrait s'agir d'un appel frauduleux.

Si vous soupçonnez qu'un appel est frauduleux, prenez les mesures suivantes :

- Demandez le nom de l'appelant et le numéro où vous pouvez le rappeler.
- Ne permettez pas à l'appelant de vous presser ou de vous garder au téléphone.
- Raccrochez immédiatement si l'appelant devient agressif ou irrespectueux.
- Ne retirez jamais d'argent d'une caisse enregistreuse, d'un coffre-fort ou de la boutique à la demande d'un appelant.
- N'encaissez jamais de cartes-cadeaux et ne fournissez jamais de renseignements sur les cartes-cadeaux à la demande d'un appelant.
- Ne donnez à personne qui appelle la boutique des renseignements personnels à votre sujet ou au sujet d'une autre personne.
- L'ÉGV ne doit jamais laisser les associés seuls dans la boutique pour quelque raison que ce soit.
- Appelez le Centre des opérations d'urgence (COU) pour signaler l'appel.

Déchets, élimination et entreposage



Enlèvement des ordures

Les procédures d'enlèvement des ordures figurent dans les procédures d'exploitation et seront passées en revue avec vous par votre gérant.

Pour des raisons de sécurité, enlevez tous les déchets à la lumière du jour lorsque la surface au sol le permet. Soyez à l'affût de verre brisé ou d'objets tranchants qui se trouvent dans les déchets. Démontez et aplatissez toutes les boîtes. Tout associé âgé de 18 ans ou plus peut retirer les ordures, mais celles-ci doivent être inspectées par un membre de l'ÉGV à la porte arrière pendant qu'elles sont retirées. Les associés âgés de moins de 18 ans ne peuvent pas remplir, opérer ou vider les déchets.

Lors de l'utilisation d'un compacteur d'ordures, il ne faut pas :

- s'étirer ou se pencher pour atteindre un objet dans le compacteur, dans aucune circonstance;
- placer une partie du corps ou grimper dans le compacteur d'ordures pour quelque raison que ce soit (même s'il est éteint);
- insérer de perche ou de manche à balai ou tout autre objet dans le compacteur pour tenter de dégager une obstruction ou pousser des déchets;
- essayer de dégager une obstruction, peu importe la raison.
- Signalez toute réparation requise à l'ÉGV afin qu'une réparation qualifiée puisse être effectuée.

Expédition et enlèvement

Certains de nos produits doivent faire l'objet d'une attention particulière lors de leur expédition ou de leur enlèvement. Ces « produits réglementés », tels que les aérosols, les produits parfumés et les produits contenant de l'alcool (parfums, brumes parfumées), doivent être manipulés à la réglementation et aux procédures d'exploitation. Vous devez être correctement formé et respecter ces exigences afin de garantir une manipulation correcte de ces produits. Si vous avez des questions sur l'expédition ou l'enlèvement approprié, adressez-vous à votre gérant.

Tous les produits réglementés (parfums, brumes parfumées), les retours non revendables, les articles en rupture de stock (MOOS), les articles endommagés et les produits de démonstration usagés NE PEUVENT PAS être jetés.

Entreposage hors site

Il est parfois nécessaire de conserver un espace de stockage hors site pour les accessoires, les produits ou les boîtes. Pour garantir un accès sûr à l'espace d'entreposage hors site, veuillez respecter les règles suivantes :

- Deux associés (dont un membre autorisé de l'équipe) doivent être présents lors de la visite des emplacements hors site.
- Limitez le nombre de clés de l'unité d'entreposage hors site et laissez-les en possession des associés autorisés.
- Verrouillez l'unité d'entreposage hors site lorsque les associés ne sont pas présents.
- Les personnes non associées ne sont pas autorisées à pénétrer dans l'aire ou l'unité d'entreposage hors site.

Toutes les exigences de sécurité en matière de levage et de stockage doivent être respectées dans les zones hors site. Pour de plus amples renseignements sur l'entreposage hors site, voir les procédures opérationnelles.

Soins médicaux et premiers secours

Les associés ne sont pas tenus de fournir des premiers secours ou d'autres traitements médicaux à d'autres associés ou clients. Si un associé ou une cliente semble gravement malade ou blessé, composez immédiatement le 911 ou le numéro d'urgence médicale de votre région. Signalez immédiatement tout incident ou toute blessure à votre gérant, même si la personne n'a pas besoin d'assistance médicale. Signaler les blessures subies par les clients au COU (voir la section Contacts) une fois que le traitement médical approprié a été fourni.

Contact avec des fluides corporels

L'exposition à tout fluide corporel peut représenter un risque sérieux d'infection. Évitez tout contact direct avec les fluides corporels. Confiez le traitement d'un associé ou d'un client blessé ou malade à des associés ou à du personnel médical formés et adéquatement protégés, et communiquez avec l'entretien de la boutique pour qu'il vous aide à nettoyer les lieux. Communiquez avec le service d'entretien de la boutique pour qu'il fasse appel à un sous-traitant pour nettoyer les toilettes qui débordent.

Si vous ne pouvez pas éviter l'exposition au sang ou à d'autres fluides corporels, utilisez des gants en latex ou une autre barrière pour éviter tout contact direct avec les matériaux. Les gants de latex procurent la barrière la plus efficace (ils sont inclus dans toutes nos trousse de premiers soins). Si vous êtes exposé aux fluides corporels d'une autre personne, avec ou sans l'utilisation d'une barrière de protection, lavez immédiatement la zone affectée avec de l'eau et du savon et prévenez un responsable et le centre des opérations d'urgence (voir la section Contacts).

Tout objet qui a perforé la peau ou qui entre en contact avec du sang ou d'autres liquides corporels doit être immédiatement retiré et jeté de manière appropriée. S'il s'agit d'un objet pointu tel qu'une lame, une goupille de détection ou une aiguille de pistolet d'étiquetage, jetez-le dans la poubelle ordinaire de la boutique après l'avoir enveloppé dans du papier et l'avoir fermé avec du ruban adhésif pour éviter qu'il ne blesse d'autres personnes.

Signalez les dangers en boutique et les blessures liées au travail

Signalez à votre ÉGV tout danger que vous pourriez trouver dans la boutique. Cela comprend les fuites de plomberie, les problèmes/fuites de CVC, les fuites de toit, les étagères brisées, les carreaux ou de revêtements de sol brisés, etc.

Signalez toute blessure liée au travail à votre ÉGV dès que possible afin que vous puissiez recevoir un traitement médical au besoin et pour déterminer si des activités préventives sont nécessaires pour s'assurer que les autres associés n'ont pas une blessure similaire. L'ÉGV vous aidera à signaler les blessures au COU et à HR Direct.

Prévention des coupures

Les coupe-boîtes, le verre, les pistolets d'étiquetage, les capteurs et les goupilles sont quelques-uns des objets tranchants que l'on trouve dans bon nombre de nos zones de travail. S'ils sont mal manipulés, ces articles peuvent devenir un danger pour la sécurité. Conformez-vous à toutes les instructions pertinentes de sécurité lors de la manipulation d'objets tranchants.

Couteaux

- N'utilisez que des couteaux de sécurité approuvés pour ouvrir les boîtes.
- Ne coupez jamais en direction de vous-même ou d'autres associés et veillez à ce que toutes les parties du corps soient hors de la trajectoire de la lame.
- Remplacez les lames émoussées ou brisées.
- Ne sortez jamais la lame au-delà du fourreau protecteur.
- Rangez les couteaux correctement, conformément aux procédures d'exploitation de la marque.

Verre

- Soyez toujours prudent lors de la manipulation du verre.
- Ne placez jamais les étagères ou les plateaux de table sous votre bras lorsque vous les portez.
- Portez un morceau de verre à la fois, en plaçant vos deux mains légèrement à l'écart de votre corps.
- Si un morceau de verre tombe, n'essayez pas de l'attraper; écartez-vous.
- Servez-vous d'un balai et d'un porte-poussière pour enlever les débris de verre; n'utilisez jamais vos mains.

Capteur de sécurité, épingles à vêtements

- Tenez toujours les épingles par l'extrémité supérieure en plastique et non par l'extrémité pointue.
- Utilisez une pelle pour récupérer les épingles dans un bac.
- Ramassez toutes les épingles du plancher et rangez-les toutes sur le chariot de traitement/dans l'aire de traitement.

Catastrophes naturelles et autres catastrophes

Prévention des incendies au travail

Nous nous conformons aux codes et lois applicables en matière d'incendie. En outre, nous nous engageons à sensibiliser les associés à la prévention des incendies par le biais de la communication et de la formation.

La principale cause d'incendie sur le lieu de travail est l'équipement électrique. Prévenez les incendies sur le lieu de travail en prenant les précautions suivantes :

- Maintenez un dégagement de trois pieds autour des panneaux électriques.
- Conservez un espace dégagé entre l'éclairage et les matériaux combustibles.
- Veillez à la bonne tenue des lieux; ne laissez pas de papier, de carton ou de matériaux combustibles s'accumuler.
- Ne surchargez pas les prises de courant.
- Retirez du service tout matériel électrique dont les fiches ou les cordons sont coupés, effilochés ou endommagés.
- Suivez les procédures de sécurité de votre boutique pour l'utilisation sécuritaire de l'équipement de parfumerie et vérifiez toujours que toutes les bougies et les flammes nues sont éteintes avant de fermer la boutique.
- N'utilisez pas de chauffage d'appoint.
- Ne jetez jamais d'eau sur un feu d'origine électrique.
- N'utilisez pas d'appareils électriques défectueux.

Extincteurs

Les extincteurs sont fournis dans toutes les boutiques et peuvent servir au début ou aux premiers stades d'un incendie. N'utilisez les extincteurs que lorsqu'il n'y a pas de fumée forte, qu'il n'y a pas de danger pour l'associé qui utilise l'extincteur et seulement lorsqu'il y a une voie d'évacuation dégagée vers la sortie de secours. Il n'est jamais exigé des associés qu'ils se servent d'un extincteur.

Lorsqu'il convient d'utiliser un extincteur, utilisez la technique PASS :

- Pull – Tirez la tige de sécurité et tenez-vous à une distance sécuritaire du feu (au moins huit pieds).
- Aim – Visez la base du feu.
- Squeeze – Serrez la poignée.
- Sweep – Répandez le produit sur la base du feu.

Signalement d'un incendie et évacuation en cas d'incendie

Sachez où se trouvent les zones de rassemblement (à l'écart du feu) et l'emplacement des extincteurs et des alarmes incendie dans votre boutique ou sur votre lieu de travail. En cas d'incendie, rendez-vous à la zone de rassemblement en cas d'incendie, puis prévenez immédiatement la sécurité du centre commercial et composez le 911 ou le numéro d'urgence local des pompiers. En cas d'incendie

dans une boutique ou si l'alarme d'incendie du centre commercial retentit, informez tous les clients et associés de la boutique et suivez la procédure d'évacuation affichée pour quitter le bâtiment et vous rendre à la zone de rassemblement en cas d'incendie.

Des zones de rassemblement propres à chaque boutique doivent être établies, affichées et communiquées dans les boutiques avant l'incendie.

Troubles civils et actes de terrorisme

En cas de troubles civils ou d'actes terroristes, suivez les instructions des autorités locales. Si une évacuation est nécessaire, suivez la procédure d'évacuation affichée. Signalez l'incident au COU (voir la section Contacts).

Sécurité concernant les substances chimiques

Il est parfois nécessaire d'utiliser des produits chimiques sur le lieu de travail. Ces produits comprennent, entre autres, les solutions de nettoyage des sols et des surfaces, les peintures et les cartouches d'encre et de toner. Renseignez-vous toujours sur un produit avant de l'utiliser.

Vous devez savoir :

- comment manipuler un produit en toute sécurité;
- comment le contact avec un produit chimique peut avoir une incidence sur la sécurité des associés;
- le contenu du produit;
- les procédures de premiers secours appropriées;
- Avec qui communiquer pour obtenir de plus amples renseignements.

Des renseignements importants se trouvent à plusieurs endroits, comme :

- les étiquettes et les emballages des produits.
- Fiches de données de sécurité (FDS) – Si vous souhaitez consulter la FDS d'un produit, communiquez avec votre responsable ou la société 3E, un fournisseur indépendant de renseignements sur les produits chimiques, la réglementation et la conformité. Consultez la section Contacts pour obtenir les coordonnées.
- Fabricant du produit – La plupart des produits de consommation portent un numéro sur l'emballage que vous pouvez appeler pour obtenir des renseignements sur la sécurité du produit.

Consulter l'étiquette du produit et les procédures d'exploitation pour connaître les processus et les directives spécifiques concernant l'élimination des produits chimiques.

Sécurité en matière d'électricité

Seuls des électriciens sous contrat ou des associés qualifiés du service des installations de la boutique peuvent exécuter des travaux électriques sur la propriété ou l'équipement de l'entreprise.

Règles générales de sécurité dans le domaine de l'électricité

- Laissez toujours les travaux électriques aux travailleurs qualifiés.
- Respectez toutes les règles de sécurité électrique; ne touchez jamais les fils exposés.
- Portez attention aux avertissements de danger électrique, tels les étiquettes de l'équipement, les autocollants, les enseignes et les barrières.
- Ne laissez jamais des outils en métal ou des échelles toucher des lignes électriques ou des sources sous tension.

Respectez les règles de sécurité électrique pour l'équipement et les appareils

- Avant d'utiliser un équipement, vérifiez toujours qu'il n'y a pas de pièces ou d'isolants détachés ou endommagés.
- Signalez tout équipement endommagé à votre superviseur. Il doit être mis hors service et réparé ou mis au rebut et remplacé.
- Éteignez toujours l'équipement avant de le débrancher. Débranchez l'équipement de la prise en tirant sur la fiche et non sur le cordon.
- Utilisez des rallonges de mise à la terre à trois broches avec tous les équipements dotés d'une fiche à trois broches lors de l'achat auprès du fabricant. N'utilisez jamais un appareil dont la fiche de terre est manquante ou cassée.
- Faites correspondre les fiches aux prises : n'utilisez pas d'adaptateurs qui pourraient interrompre la connexion de mise à la terre.
- Ne fixez pas les cordons avec des agrafes, des clous ou d'autres moyens qui pourraient endommager l'isolation du cordon.
- Ne jamais brancher, débrancher ou utiliser l'équipement avec les mains mouillées ou en se tenant debout sur un sol mouillé.
- Les rallonges ne doivent pas servir de moyen de câblage permanent ou être placées dans les allées ou des sections où la circulation est élevée.
- Ne surchargez pas les prises de courant, car cela pourrait provoquer des incendies électriques.
- N'utilisez pas de guirlandes de lumières des fêtes dans l'arrière-boutique.
- N'utilisez pas de rallonges pour les micro-ondes et les réfrigérateurs.
- N'utilisez pas de chauffage d'appoint.

Entretien ménager

Pour prévenir les risques, respectez les directives suivantes en matière d'entretien des lieux :

- Veillez à garder les allées, les portes et toutes les sorties dégagées, en particulier les sorties de secours. Ne bloquez jamais de sortie d'urgence.
- Ne bloquez pas l'équipement d'urgence comme les extincteurs ou les alarmes.
- Veillez à ce que les cartons, les marchandises, les conteneurs de stockage et les fournitures de bureau soient empilés de manière sûre et sécurisée afin de minimiser le risque de chute d'objets.
- Éliminez les risques de glissade, de trébuchement et de chute en ramassant tous les débris, papiers et cartons sur le sol. Redressez les tapis pour qu'ils reposent à plat sur le sol. Fermez les tiroirs de classeurs et les armoires.
- Nettoyez tout déversement de liquide et séchez complètement la superficie à l'aide d'un essuie-tout. Placez des écriteaux d'avertissement afin de signaler des sections de plancher où la vadrouille vient de passer.
- Maintenez un espace d'au moins 18 pouces entre le haut de la marchandise entreposée et les gicleurs au plafond.
- Ne dépassez jamais la capacité nominale des mezzanines, des supports ou des étagères.
- Lorsque vous videz la poubelle, veillez à éviter les épingles, les lames et autres objets tranchants.
- Signalez tout bord tranchant sur les présentoirs ou le matériel à un gérant.

Procédures de sécurité pour le repassage à la vapeur

La vapeur est extrêmement chaude et peut brûler. Lorsque vous utilisez un défroisseur à vapeur, assurez-vous que la trajectoire de la vapeur n'entre pas en contact avec la main ou le bras opposé(e) ou d'autres associés, même à travers le tissu.

Levage, stockage et sécurité des échelles

Procédures de soulèvement

Respectez les consignes suivantes lorsque vous soulevez des objets afin d'éviter les blessures au dos :

- Faites face à l'objet et placez vos pieds en diagonale devant l'objet, le plus près possible.
- Placez vos pieds à une distance de six à douze pouces, un des pieds étant un peu plus en avant que l'autre.
- Pliez les genoux, et non votre dos.
- Gardez votre dos droit et les muscles de votre estomac contractés.
- Utilisez vos jambes et la partie inférieure du corps pour exécuter le soulèvement.
- Laissez vos jambes élever votre corps lentement et doucement
- Ne vous tordez pas à la taille. Si vous devez changer de direction en soulevant ou en portant un objet, faites pivoter vos pieds et tournez tout votre corps.
- Au moment de poser l'objet lourd, abaissez celui-ci en pliant les genoux et permettez à vos jambes et à la partie inférieure du corps de faire le travail.

Précautions générales pour le soulèvement

- Voyez à ce que le plancher de la section de travail soit dégagé.
- Réduisez la distance de déplacement d'un objet en le poussant ou en le tirant jusqu'à l'endroit souhaité.
- Si l'objet à soulever est lourd ou volumineux (gros appareils), demandez l'aide d'un deuxième associé, décomposez l'objet pour le rendre plus petit ou utilisez un chariot ou un diable.
- Assurez-vous de toujours voir où vous allez lorsque vous transportez un objet.
- Ne soulevez pas ou ne portez pas un objet suffisamment grand pour bloquer votre vue.
- Assurez-vous d'avoir une bonne prise et utilisez les poignées, le cas échéant.
- Ne soulevez pas, ne transportez pas et n'empilez pas d'objets glissants; utilisez un diable ou un chariot.
- Ne soulevez pas et ne transportez pas d'objets au-dessus de votre tête.
- N'utilisez pas de ceintures dorsales. Il n'a pas été démontré que les ceintures dorsales réduisent les blessures et, dans certains cas, qu'elles augmentent le risque de blessure. Les boutiques VS ne fournissent pas de ceintures dorsales aux associés.

Stockage des étagères

- Ne vous tordez pas lorsque vous soulevez et empilez des articles.
- Ne placez pas sur des tablettes au-dessus de la tête des articles qui roulent.
- Superposez solidement les articles sur les tablettes, afin qu'ils ne tombent ou ne pendent pas.
- Placez les articles les plus lourds sur les étagères du bas ou du milieu.
- Sur les tablettes, placez les articles afin qu'ils se trouvent à plat et ne reposent pas les uns sur les autres.
- Ne remplissez pas les tablettes au-delà de leur capacité. Connaissiez les limites. Placez les articles sur les étagères de manière à ce qu'ils soient faciles à manipuler.
- Gardez en place toutes les traverses sur le côté des étagères de l'arrière-boutique afin d'assurer leur stabilité. Ne retirez aucune pièce.
- Ne grimpez pas sur les tablettes.
- Équilibrez les charges sur une étagère roulante et servez-vous correctement du système de freinage.

Sécurité dans le grenier

Les greniers sont les espaces à l'arrière-boutique, au-dessus des toilettes ou des bureaux. Suivez les procédures ci-dessous pour assurer la sécurité des greniers :

- Cet espace devrait servir à entreposer des articles légers et qui servent irrégulièrement.
- Les greniers ne sont pas conçus pour accueillir des étagères ou d'autres articles lourds.
- Également, les greniers ne sont pas faits pour supporter le poids d'une personne. Évitez de vous asseoir, de vous tenir debout ou de marcher sur les greniers.
- La charge maximale des greniers est de 75 livres par pied carré.
- Ne rangez les objets que dans les trois premiers pieds du bord du grenier.
 - Tous les articles doivent être accessibles par un associé se tenant sur une échelle.

Utilisation sécuritaire des échelles

Seules les échelles approuvées peuvent être utilisées dans les boutiques. Suivez les procédures ci-dessous pour assurer la sécurité des échelles :

- Inspectez l'échelle avant de l'utiliser.
- Assurez-vous que les échelons sont propres et intacts et que les pieds de sécurité sont en place. N'utilisez pas une échelle endommagée.
- Vérifiez si l'échelle est en bon état et non courbée ou endommagée.
- Les échelles ne peuvent être utilisées que par des associés âgés de 18 ans ou plus; ne laissez pas les clients ou les mineurs grimper sur les échelles.
- Voyez à ce que les pieds de l'échelle touchent le plancher et ne reposent pas sur des boîtes, du carton, du papier ou d'autre matériel.
- N'essayez jamais d'allonger une échelle en le plaçant sur un autre objet.
- Dépliez-la entièrement et bloquez les jambes de l'échelle.
- N'abaissez jamais les pieds de l'échelle et n'appuyez jamais une échelle contre un mur ou un présentoir pour y grimper.
- Ne dépassez jamais la capacité de charge nominale de l'échelle. Consultez l'autocollant de sécurité ou toute autre source d'information sur l'échelle.
- Ne montez jamais sur les deux marches supérieures d'un escabeau.
- Utilisez la « règle des trois points de contact » lorsque vous utilisez une échelle; deux pieds et une main ou deux mains et un pied qui touchent constamment l'échelle.
- Faites toujours face à l'échelle et tenez-vous au centre de la marche ou de l'échelon.
- Ne vous penchez pas vers l'arrière ou vers les côtés de l'échelle.
- Une seule personne à la fois doit monter sur l'échelle.
- Ne grimpez pas sur une échelle avec les mains pleines. Demandez à un second collaborateur de remettre les articles à l'associé sur l'échelle.
- Ne « marchez » jamais et ne faites jamais rouler une échelle lorsqu'un associé s'y trouve, descendez l'échelle et placez-la à l'endroit souhaité.
- Entreposez et sécurisez l'échelle dans un endroit sûr afin qu'elle ne tombe pas sur des associés.
- Remettez toutes les échelles utilisées sur l'aire de vente dans l'arrière-boutique.
- Ne stockez pas d'articles qui ne peuvent être atteints en toute sécurité par un associé sur une échelle.
- N'utilisez jamais ou n'essayez jamais de réparer une échelle endommagée; jetez-la immédiatement.

VS&Co

VICTORIA'S SECRET & CO.