



Les distributions  
**ELECTRO-SHOP**



# POLITIQUES DE L'ENTREPRISE

GUIDE DU STAGIAIRE



# Bienvenue chez Électro-Shop!

Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de notre équipe pour votre stage d'étude.

Ce manuel a pour objectif de vous fournir des informations utiles concernant nos politiques et procédures, ainsi que les valeurs qui guident notre entreprise.

## Chapitre 1: Service à la Clientèle et Culture Familiale

Électro-Shop est **d'abord et avant tout une entreprise familiale et accueillante** qui a à cœur la satisfaction de ses clients.

Si lors de votre stage, vous devez interagir avec la clientèle, nous nous attendons à ce que chaque client soit **accueilli et salué de façon amicale, chaleureuse et inclusive**.

### 1.1 Transparence et Honnêteté au sein de l'Équipe

Chez Électro-Shop, l'**honnêteté** et l'**ouverture** sont des valeurs primordiales, tant envers nos clients qu'au sein de notre équipe.

**Si une erreur a été commise**, si un appareil a été endommagé, si un outil est cassé, ou si une procédure n'a pas été suivie correctement, nous encourageons et même **exigeons** que vous en fassiez part au superviseur immédiat.

Ce n'est pas dans un but de réprimande, mais pour **rectifier la situation rapidement**, afin d'éviter tout impact négatif sur le client ou de mettre des appareils défectueux en vente.

### 1.2 Apprentissage Collectif

Les erreurs font partie de l'apprentissage, et nous encourageons une discussion ouverte sur les techniques ou actions à prendre pour améliorer nos performances collectives.

### 1.3 Respect et Harcèlement

Le **respect mutuel** entre collègues est une règle non-négociable. Aucune forme de harcèlement ou de discrimination ne sera tolérée.

Tout comportement jugé inapproprié doit être signalé au superviseur ou aux ressources humaines immédiatement.

## Chapitre 2: Politiques générales

### 2.1 Propreté des Lieux

La **propreté est une valeur importante** chez Électro-Shop. Elle contribue à instaurer un environnement professionnel et agréable. Une boutique propre inspire la confiance chez nos clients.

Étant donné que nous vendons des appareils usagés ou remis à neuf, il est indispensable que ces appareils offrent une expérience d'achat se rapprochant le plus possible du neuf. Cela aide à satisfaire la clientèle et à démarquer notre entreprise de la concurrence.

#### 2.1.1 Tâches Quotidiennes à l'Ouverture

Nettoyage de la boutique: Inclut le vidage des poubelles, la désinfection des surfaces avec un linge propre et un désinfectant, le balayage des sols et l'aspiration des tapis si nécessaire.

#### 2.1.2 Fin de Journée

Rangement de l'Espace de Travail: Tous les **outils doivent être rangés**.

**Identification des Travaux en Cours:** Les appareils en cours de préparation doivent être **clairement identifiés** afin que tout autre membre du personnel sache à quelle étape il est rendu dans le processus de préparation ou réparation

Si un **appareil appartient à un client**, il doit également être **clairement identifié** pour éviter toute confusion avec l'inventaire.

Tout **problème rencontré** avec un appareil doit être **clairement mentionné** sur celui-ci.  
Rapport de Fin de Journée: À compléter dans l'application dédiée.

Aires Communes: Les **aires communes doivent rester propres** après usage.

### 2.2 Heures de Travail

#### 2.2.1 Absences et Retards

Les absences et les retards de plus de 10 minutes doivent être signalés au supérieur **immédiat** par téléphone ou message texte. Si par message texte, une confirmation de réception est requise.

### 2.2.2 Temps de Pause

L'horaire est établi selon le contrat de stage, mais les pauses sont généralement accordées ainsi :

Pour une période de travail de :

- **Moins de 5 heures** : Une pause de **15 minutes** sera accordée.
- **5 à 6 heures** : Une pause de **30 minutes** sera accordée, ainsi qu'une pause supplémentaire de **15 minutes**.
- **7 à 8 heures** : Une pause de **30 minutes** sera accordée, ainsi que **deux pauses** supplémentaires de **15 minutes** chacune.

### 2.2.3 Horaire des Pauses

L'horaire des pauses sera établi et affiché pour la connaissance de tous les employés et stagiaires.

Bien que cet horaire soit conçu pour être respecté, il pourra être ajusté en fonction de l'achalandage en boutique.

Une **certaine flexibilité sera donc requise** de votre part pour s'adapter aux besoins de l'entreprise.

### 2.2.5 Enregistrement des Heures

Les heures de stage effectuées doivent être saisies dans l'application **à la fin de chaque journée**

### 2.3 Gestion des Effets Personnels

Les sacs à dos ou sacs à main doivent être placés dans l'étagère prévue à cet effet et **ne peuvent être apportés à l'atelier ou dans la boutique**.

Les boîtes à lunch peuvent être déposées dans le frigo.

Les stagiaires sont responsables de ne pas laisser de nourriture périmée dans le frigo ni de vaisselle sale sur les comptoirs ou dans l'évier.

## 2.4 Utilisation du Cellulaire

L'utilisation du cellulaire pour des fins personnelles est **interdite pendant les heures de travail**.

Les appels et messages personnels doivent être effectués pendant les pauses.

**En cas d'urgence:** Veuillez en informer votre superviseur afin d'effectuer l'appel nécessaire.

## 2.5 Accès à l'Atelier

L'accès à l'atelier est **strictement réservé aux employés, stagiaires et aux personnes autorisées**. Il est interdit d'amener des amis, de la famille ou des clients dans cette zone sans l'approbation préalable du superviseur immédiat.

Si un **client demande pour accéder aux toilettes**, informez-le poliment que c'est réservé au personnel seulement, à moins d'une urgence ou de la présence d'un jeune enfant. Accompagnez et supervisez le client du mieux possible pendant son passage.

Il est **strictement interdit d'apporter des boissons et de la nourriture dans l'atelier et la boutique**. Cette mesure est essentielle pour éviter tout risque de dommage aux équipements et produits électroniques.

## 2.6 Utilisation du Matériel et des Outils

Les matériaux et outils fournis par Électro-Shop sont exclusivement destinés à un usage professionnel.

**Ils ne doivent en aucun cas être emportés à la maison** ou utilisés à des fins personnelles sans l'autorisation explicite du superviseur immédiat.

## 2.7 Stage non rémunéré

Votre stage chez Les distributions Électro-Shop est non rémunéré. Ce stage est conçu pour offrir aux stagiaires une expérience éducative et pratique, et est conforme aux exigences académiques ou de formation. Aucune compensation financière, y compris le remboursement des dépenses liées au stage, ne sera fournie.

## Chapitre 3: Confidentialité et Sécurité des Informations

### 3.1 Protection des informations internes

Les informations relatives à l'entreprise, y compris les données sur les fournisseurs, les coûts, les méthodes de travail, les outils, les logiciels et les équipements utilisés sont strictement confidentielles. Aucun employé ou stagiaire n'est autorisé à partager ces informations de quelque manière que ce soit:

- **Par courriel:** Nul ne doit envoyer d'informations internes de l'entreprise par courriel sans l'autorisation explicite d'un superviseur.
- **Clé USB:** Il est interdit de copier des données sur une clé USB personnelle ou autre dispositif de stockage externe.
- **Cloud:** Aucune information ne doit être téléchargée ou synchronisée sur des services de stockage en nuage personnels ou non approuvés.
- **Méthodes de transfert de données diverses:** Toute autre méthode de transfert ou de copie de données, y compris mais non limité à la prise de photos de l'écran, est strictement interdite.

Le non-respect de ces règles peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris l'annulation du stage. De plus, divulguer des informations internes à des tiers, que ce soit en ligne, en personne, à un concurrent, des amis, etc., est considéré comme une violation grave de la confidentialité et peut entraîner des sanctions légales en vertu des lois sur la protection des données et de la propriété intellectuelle.

### 3.2 Protection des renseignements personnels des clients dans le magasin

Lors de l'émission d'une facture en magasin, les données personnelles des clients doivent être saisies uniquement dans le système de gestion sécurisé de l'entreprise.

Seul le personnel autorisé a le droit d'accéder à ces informations. Il est strictement interdit de prendre des notes écrites contenant des données personnelles des clients.

### 3.3 Protection des renseignements personnels des clients en ligne

Pour les transactions en ligne, toutes les informations fournies par les clients doivent être protégées et stockées de manière sécurisée.

Les informations de paiement doivent être traitées via une plateforme de paiement sécurisée. **Aucune donnée ne doit être copiée, partagée ou divulguée.**

### 3.4 Protection des données lors du diagnostic, de la réparation et du soutien technique

Pendant le diagnostic, la réparation ou le soutien technique, **aucun contenu trouvé sur les appareils des clients ne doit être copié, partagé ou divulgué.** Les employés et stagiaires ne sont **pas autorisés à prendre des photos de l'appareil ou de son contenu.**

**Tout transfert ou suppression d'informations doit être approuvé par le client et sécurisé** par des méthodes conformes aux normes de protection des données.

**Suppression de données:** Avant de recycler ou de jeter du matériel informatique, toutes les données doivent être complètement effacées conformément aux normes de sécurité de l'industrie.

### 3.5 Communication verbale et écrite avec les clients

Les employés et stagiaires **ne sont pas autorisés à partager ou à discuter des informations des clients ou de leurs appareils** verbalement, par écrit ou via les réseaux sociaux.

Toute divulgation non autorisée peut entraîner des sanctions disciplinaires et peut être illégale.

### 3.6 Conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels

L'entreprise suit toutes les lois applicables concernant la protection des renseignements personnels au Québec et au Canada.

Tout non-respect de ces réglementations peut entraîner des sanctions légales pour l'entreprise, l'employé ou stagiaire en faute.

### 3.7 Mesures en cas de violation de la confidentialité

En cas de violation des politiques de confidentialité, des mesures disciplinaires seront prises conformément aux lois et règlements en vigueur, pouvant aller jusqu'au licenciement de l'employé ou terminaison du stage.

## Chapitre 4: Politique Vestimentaire

La politique vestimentaire de Les distributions Électro-Shop vise à maintenir un environnement de travail professionnel, sécuritaire et respectueux. Elle s'applique à tous les employés et stagiaires.

### 4.1 Hygiène Personnelle

Le personnel doit maintenir une **hygiène personnelle irréprochable** pour assurer un environnement de travail agréable.

### 4.2 Tenue du Haut du Corps

**Les stagiaires**, selon la durée de leur stage, recevront un T-shirt marqué "En Stage".

En absence d'uniforme, un chandail à manches courtes ou longues est acceptable. Les logos offensants, provocateurs ou discriminatoires sont interdits.

**Les camisoles ne sont pas acceptées.**

En période froide, une veste est acceptée, à condition que le nom sur le polo ou la veste de l'entreprise reste visible.

### 4.3 Tenue du Bas du Corps

**Les pantalons**, de préférence foncés et sans trous, sont acceptés.

**Les bermudas**, jusqu'aux 3/4 de la cuisse, sont également autorisés.

**Les jeans propres et de couleur unie sont permis.**

**Pas de jupes, robes ou vêtements trop amples** pour éviter tout risque d'accrochage, assurer une présentation uniforme entre les employés et stagiaires, et garantir un confort de mouvement sécuritaire en raison de la nature du travail en atelier.

La tenue doit être professionnelle et adaptée au contexte.

### 4.4 Chaussures

Pour des raisons de sécurité, des **chaussures fermées et rigides sont obligatoires.**

### 4.5 Cheveux et Couvre-Chefs

Les **cheveux longs doivent être attachés dans l'atelier** pour des raisons de sécurité.

Les foulards doivent être bien fixés et ne pas présenter de risque d'accrochage.

Les chapeaux et casquettes sont interdits.

#### 4.6 Accessoires Interdits

Les **écouteurs sont interdits** sauf en cas de besoin pour une tâche spécifique et avec l'autorisation du superviseur.

Aucun bijou ou accessoire présentant un risque d'accrochage n'est autorisé.

#### Mesures Disciplinaires

Après trois manquements à cette politique, des mesures disciplinaires seront prises selon les procédures internes de Les distributions Électro-Shop.

## Chapitre 6: Politique de Santé et Sécurité pour Stagiaires

### 6.1 Objectif

Assurer un environnement sûr pour les stagiaires, employés et clients, tout en protégeant les biens de l'entreprise.

### 6.2 Responsabilités

Les stagiaires sont responsables de leur propre sécurité et doivent signaler tout risque à leur superviseur.

### 6.3 Sensibilisation

Les stagiaires seront informés de l'emplacement de la trousse de premiers soins et des sorties d'urgence.

### 6.4 Équipements de Protection

Port de chaussures rigides et fermées, et vêtements non accrochant obligatoires.

### 6.5 Manipulation des Appareils Électroniques

Manipuler avec soin tous les appareils électroniques et chargeurs.

### 6.6 Manipulation des Composantes Électroniques

Lors de l'ouverture d'un appareil pour changer des composantes, assurez-vous qu'il soit éteint, débranché et que la batterie soit enlevée.

### 6.7 Gestion des Batteries Endommagées

Les batteries endommagées ou gonflées doivent être disposées de manière sécuritaire.

### 6.8 Signalement de Doutes

Signaler au superviseur tout doute concernant un appareil, chargeur ou batterie.

### 6.9 Espaces de Circulation

Maintenir les voies de circulation libres. Pas de boîtes ou chargeurs au sol.

### 6.10 Incidents

Tout incident doit être signalé immédiatement au superviseur.

### 6.11 Conformité

Le non-respect de cette politique peut entraîner des mesures disciplinaires.

## Chapitre 7 : Clause de Non-Concurrence

La présente clause de non-concurrence est établie dans le but de protéger les intérêts commerciaux, les informations confidentielles, et la clientèle de Les distributions Électro-Shop. Elle fait partie intégrante du contrat de stage entre le stagiaire et Les distributions Électro-Shop.

### 7.1 Portée de la Clause

Le stagiaire **s'engage à ne pas exercer**, directement ou indirectement, une **activité concurrentielle** à celle de Les distributions Électro-Shop **pendant la durée de son contrat** de stage et pour une **période de 12 mois suivant la fin de son contrat**, que cette fin soit volontaire ou involontaire.

### 7.2 Territoire Concerné

La présente clause s'applique dans un **rayon de 20 km autour de tout établissement** ou lieu d'activité de Les distributions Électro-Shop.

### 7.3 Activités Concernées

Le stagiaire s'engage à ne pas travailler pour, conseiller, ou créer une entreprise qui serait en concurrence avec les activités de vente en gros et détail et de réparation de matériel informatique remis à neuf, téléphones, tablettes, accessoires informatiques, haut-parleurs, casques d'écoute, caméras de sécurité, et services associés offerts par Les distributions Électro-Shop.

### 7.4 Sanctions

Le non-respect de cette clause de non-concurrence pourra donner lieu à des poursuites judiciaires et à des dommages et intérêts.

### 7.5 Validité de la Clause

Si une partie de cette clause est jugée invalide ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité des autres parties de la clause, qui resteront en vigueur.

En signant le stagiaire reconnaît avoir lu, compris, et accepté les termes de cette clause de non-concurrence.

# Chapitre 8 : Clause de Non-Sollicitation des Clients, Partenaires et Fournisseurs

## 8.1 Période de Validité

Cette clause est applicable pendant **toute la durée de votre stage** chez Les distributions Électro-Shop et se prolongera pour une période de **12 mois suivant la cessation de stage**, quelle qu'en soit la raison.

## 8.2 Restrictions

Il est **strictement défendu** :

**De contacter nos clients, partenaires et fournisseurs** pour offrir des services ou produits similaires ou concurrents à ceux de Les distributions Électro-Shop.

**De collecter, utiliser ou partager des informations concernant nos clients, partenaires et fournisseurs** à des fins autres que celles strictement liées à votre travail chez Les distributions Électro-Shop.

## 8.3 Exceptions et Approbations

Toute exception à cette règle doit être approuvée par écrit par le superviseur immédiat.

## 8.4 Conséquences en cas de Non-Respect

Le non-respect de cette clause **peut entraîner des mesures disciplinaires**, jusqu'à et y compris l'annulation du stage, ainsi que des **poursuites judiciaires** pour récupérer les dommages subis par l'entreprise.

## 8.5 Légalité et Validité

Cette clause est conforme aux lois et réglementations en vigueur au Québec. Tout litige relatif à cette clause sera soumis aux tribunaux compétents du Québec.

## Résumé des Politiques du Stage

Ce document résume les politiques et procédures importantes chez Les distributions Électro-Shop que chaque stagiaire doit comprendre et respecter pendant la durée de son stage.

Veillez cocher chaque point pour indiquer que vous avez lu, compris et accepté les termes.

Une copie signée de ce résumé, ainsi que des clauses de non-concurrence et de non-sollicitation, doit être téléverser dans le portail.

### Transparence et Honnêteté

Toute erreur ou incident doit être signalé immédiatement au superviseur.

### Respect et Harcèlement

Adopter un comportement et langage respectueux envers les collègues et clients. Aucune forme de harcèlement ou de discrimination ne sera tolérée.

### Propreté des Lieux

Maintenir un environnement propre dans tous les espaces de travail.

### Utilisation du Cellulaire

Usage personnel du cellulaire interdit pendant les heures de stage.

### Accès à l'Atelier

Accès limité aux personnes autorisées. Pas de nourriture ou de boisson.

### Utilisation du Matériel et des Outils

Usage exclusivement professionnel. Ne pas emporter à la maison.

### Confidentialité et Sécurité des Informations

Respect strict des politiques de confidentialité de l'entreprise. Ne pas copier, partager ou divulguer d'informations sur l'entreprise, les employés, clients, fournisseurs, outils, techniques de travail etc.

### Politique Vestimentaire

Tenue professionnelle requise. Chaussures fermées et rigides obligatoires.

### Santé et Sécurité

Suivre toutes les directives et signaler tout risque ou incident au superviseur.

### Clause de Non-Concurrence et Non-Sollicitation

Respect des clauses pendant et après la fin du stage.

Enregistrer les copies signées dans le portail

---

Nom du stagiaire

---

Signature

---

Date de signature

## Table des matières

<b>Chapitre 1: Service à la Clientèle et Culture Familiale .....</b>	<b>2</b>
1.1 Transparence et Honnêteté au sein de l'Équipe .....	2
1.2 Apprentissage Collectif .....	2
1.3 Respect et Harcèlement.....	2
2.1 Propreté des Lieux .....	3
2.1.1 Tâches Quotidiennes à l'Ouverture.....	3
2.1.2 Fin de Journée.....	3
2.2 Heures de Travail .....	3
2.2.1 Absences et Retards.....	3
2.2.2 Temps de Pause .....	4
2.2.3 Horaire des Pauses.....	4
2.2.5 Enregistrement des Heures.....	4
2.3 Gestion des Effets Personnels.....	4
2.4 Utilisation du Cellulaire .....	5
2.5 Accès à l'Atelier .....	5
2.6 Utilisation du Matériel et des Outils .....	5
2.7 Stage non rémunéré.....	5
<b>Chapitre 3: Confidentialité et Sécurité des Informations.....</b>	<b>6</b>
3.1 Protection des informations internes .....	6
3.2 Protection des renseignements personnels des clients dans le magasin .....	6
3.3 Protection des renseignements personnels des clients en ligne .....	6
3.4 Protection des données lors du diagnostic, de la réparation et du soutien technique .....	7
3.5 Communication verbale et écrite avec les clients.....	7
3.6 Conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels.....	7
3.7 Mesures en cas de violation de la confidentialité .....	7
<b>Chapitre 4: Politique Vestimentaire .....</b>	<b>8</b>
4.1 Hygiène Personnelle .....	8
4.2 Tenue du Haut du Corps .....	8
4.3 Tenue du Bas du Corps.....	8
4.4 Chaussures .....	8
4.5 Cheveux et Couvre-Chefs.....	8
4.6 Accessoires Interdits .....	9
Mesures Disciplinaires .....	9

<b>Chapitre 6: Politique de Santé et Sécurité pour Stagiaires .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1 Objectif .....</b>	<b>10</b>
6.2 Responsabilités .....	10
6.3 Sensibilisation.....	10
6.4 Équipements de Protection .....	10
6.5 Manipulation des Appareils Électroniques.....	10
6.6 Manipulation des Composantes Électroniques.....	10
6.7 Gestion des Batteries Endommagées.....	10
6.8 Signalement de Doutes .....	10
6.9 Espaces de Circulation.....	10
6.10 Incidents.....	10
6.11 Conformité.....	10
<b>Chapitre 7 : Clause de Non-Concurrence .....</b>	<b>11</b>
7.1 Portée de la Clause .....	11
7.2 Territoire Concerné.....	11
7.3 Activités Concernées .....	11
7.4 Sanctions.....	11
7.5 Validité de la Clause.....	11
<b>Chapitre 8 : Clause de Non-Sollicitation des Clients, Partenaires et Fournisseurs .....</b>	<b>12</b>
8.1 Période de Validité .....	12
8.2 Restrictions .....	12
8.3 Exceptions et Approbations.....	12
8.4 Conséquences en cas de Non-Respect.....	12
8.5 Légalité et Validité .....	12
<b>Résumé des Politiques du Stage .....</b>	<b>13</b>