

Édition 2018

MANUEL STATION MANDATAIRES

Un concentré de conseils utiles pour gérer votre station au quotidien



TOTAL
COMMITTED TO BETTER ENERGY

Sommaire

Chapitre 1 – Généralités		Page
1.1	Engagement du Réseau.....	07
1.2	Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).....	09
1.2.1	Les documents ICPE – Rubriques n°4734-1435-4718-1414-1413.....	09
1.3	Les autres documents.....	10
1.4	Les outils.....	11
1.4.1	Les sites de remontées d'événements.....	11
1.4.2	Les sites à disposition.....	11
1.4.3	Les documents.....	14
1.4.4	Les enregistrements REDT.....	17
Chapitre 2 – La sécurité		Page
2.1	Stop Card.....	18
2.2	Document Unique.....	19
2.3	Interventions sur piste.....	19
2.4	Sécurité Incendie.....	20
2.5	Travaux en station commandés par TOTAL.....	21
2.5.1	Le Plan de Prévention Journalier (P.P.J).....	21
2.5.2	Zones ATEX (Atmosphère Explosive).....	21
2.6	Le Protocole Sécurité Station-Service.....	22
2.6.1	La sécurité lors de la livraison carburant.....	22
2.6.2	Vérifications de sécurité lors du dépotage.....	23
2.6.3	Anomalies lors du dépotage.....	25
2.7	Les produits dangereux.....	25
2.7.1	Les Fiches de Données de Sécurité.....	26
2.7.2	Les symboles de danger.....	26
2.8	Remplissage de jerrican par le client.....	27
2.9	Les organes de sécurité.....	28
2.9.1	Coup de poing d'arrêt d'urgence.....	28
2.9.2	Détecteur de fuite.....	28
2.9.3	Console télé jauge.....	28
2.9.4	Gâche électrique inversée.....	28
2.10	Les déchets en station-service.....	28
2.11	La sécurité alimentaire.....	29
2.12	Douches mises à disposition du public.....	30
2.12.1	Analyse de l'eau des douches.....	30
2.12.2	Gestion du carnet sanitaire.....	30
2.12.3	Suivi mensuel des relevés de température.....	31
Chapitre 3 – Le jaugeage		Page
3.1	Les documents à utiliser.....	32
3.2	Jaugeage manuel station fermée	32
3.2.1	Opérations de jaugeage manuel (y compris détection de présence d'eau).....	33
3.2.2	Utilisation d'un barème de jaugeage.....	33
3.3	Jaugeage électronique.....	34
3.3.1	Lire un ticket de télé jauge.....	34
3.3.2	Lecture de la présence d'eau dans le carburant – stations avec télé jauges.....	35

Sommaire

3.4	Contrôle de la justesse de la télé jauge.....	35
3.5	Détection d'eau.....	36
3.6	Déclaration de stock carburant mandat réseau via ISIS (hebdomadaire, mensuelle, contradictoire).....	36

Chapitre 4 – Les stocks carburants

Page

4.1	Gestion des stocks – stations <u>avec</u> télé jauges.....	38
4.1.1	Gestes quotidiens.....	38
4.1.2	Gestes hebdomadaires	38
4.1.3	Gestes mensuels.....	39
4.2	Jaugeage contradictoire.....	39
4.3	Arrêté annuel des comptes.....	40
4.4	Vérification des ventes par index mécaniques.....	40
4.5	Anomalies dans les stocks.....	40
4.5.1	Rupture de stock.....	40
4.5.2	Écart anormal entre stock comptable et stock jaugé.....	41
4.5.3	Suspicion de fuite.....	41

Chapitre 5 – La commande de carburant

Page

5.1	La commande de carburant.....	42
5.1.1	La commande PULL.....	42
5.1.2	La commande PUSH initiée par le CROL.....	43

Chapitre 6 – La livraison

Page

6.1	La livraison « classique ».....	44
6.1.1	Le contrôle à l'arrivée du camion.....	44
6.1.2	Les contrôles lors de la livraison.....	45
6.2	La livraison autonome (LAT).....	48
6.2.1	En livraison autonome, vous devez :.....	48
6.2.2	En livraison autonome, le conducteur doit :	48
6.3	Mélange de carburants en cuve.....	49
6.4	Motifs d'arrêt des livraisons.....	50

Chapitre 7 – La signalétique

Page

7.1	L'affichage des prix carburants	51
7.1.1	L'ordre d'affichage des prix carburants	51
7.1.2	Affichage des prix carburants.....	51
7.2	Le changement des prix carburants	52
7.2.1	Push Prix automatique.....	52
7.2.2	Push Prix manuel.....	52
7.3	La signalisation des produits carburants	53
7.3.1	Les bouches de dépotage et les puits de jauge.....	53
7.3.2	Les appareils distributeurs	54

Chapitre 8 – La satisfaction clients

Page

8.1	Les relations clients.....	55
-----	----------------------------	----

Sommaire

8.1.1	Les gestes associés à la vente de carburants	53
8.1.2	Les gestes associés à la vente de Fioul / GNR.....	55
8.1.3	La réclamation client.....	55
8.2	Réclamations ou convocations.....	56
8.2.1	Mise en cause de la QUALITE du produit délivré	56
8.2.2	Mise en cause de la QUANTITE du produit délivré	58
8.2.3	Utilisation du kit d'analyse d'échantillon produit.....	58
8.2.4	Cas du mélange dans le réservoir de l'automobiliste	58
8.3	Rapidité du passage en caisse.....	59
8.4	Engagement satisfaction.....	60
8.4.1	Top Service : audits externes et audits internes.....	60
8.4.2	Ecoute client.....	63
8.4.3	Restitution et suivi des résultats.....	64
8.4.4	Les attentes d'un client qui vient chez TOTAL.....	65
8.5	Etablissement recevant du public.....	66
8.5.1	Arrêté du 19 avril 2017.....	66
8.5.2	La forme du registre.....	66
8.5.3	Le classeur règlementaire ACE-Online.....	66

Chapitre 9 – La diversification

Page

9.1	TOTAL Wash.....	67
9.1.1	La déclaration du Mandat lavage.....	68
9.2	Le gaz en bouteilles.....	68
9.3	Les autres carburants	69
9.4	Présentation des stations avec concept.....	69
9.4.1	Stations Speedy.....	69
9.4.2	La Croissanterie.....	70
9.4.3	Carrefour Express.....	70
9.4.4	Stations avec Doc Biker.....	70
9.4.5	Stations Shop by Casino.....	70

Chapitre 10 – Entretien & Maintenance

Page

10.1	Les contrôles réglementaires.....	71
10.1.1	Les matériels de protection contre l'incendie.....	71
10.1.2	Appareils distributeurs.....	72
10.1.3	Pont élévateur.....	73
10.1.4	Séparateurs d'hydrocarbures.....	73
10.2	Les contrôles périodiques.....	74
10.2.1	Les détecteurs de fuite.....	75
10.2.2	Le coup de poing d'arrêt d'urgence.....	76
10.2.3	La console de télé jauge.....	76
10.2.4	Contrôle d'absence de carburant – Points bas.....	77
10.3	L'entretien courant de la station.....	78
10.3.1	Bornes de gonflage.....	78
10.3.2	Lecteurs de cartes sur les TPI.....	79
10.3.3	Changement du rouleau de papier sur TPI.....	79

Sommaire

10.3.4	Piste et abords de piste (y compris les lavages)	80
10.3.5	Espaces verts & ramassage des feuilles mortes.....	81
10.3.6	Bouches de dépotage.....	81
10.3.7	Climatisation.....	82
10.3.8	Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)	82
10.3.9	Meuble froid positif ou négatif – Groupe logé.....	83
10.3.10	Meuble froid positif.....	83
10.3.11	Meuble froid négatif.....	83
10.3.12	Équipement Air comprimé de la station.....	84
10.3.13	Appareils : informatique, bureautique, onduleur.....	84
10.3.14	Verrous, serrures et gonds.....	85
10.3.15	Le réseau d'eau de la station.....	85

Chapitre 11 – La sûreté

Page

11.1	Les dix principes de sûreté des personnes et des biens.....	86
11.2	La sûreté au quotidien sur le point de vente.....	87
11.2.1	L'ouverture de la station.....	87
11.2.2	L'utilisation de la gâche électrique / passe-paquets.....	88
11.2.3	A la caisse.....	88
11.2.4	Fin de quart et fermeture station.....	89
11.2.5	La remise en banque journalière.....	89
11.3	Les gestes de l'Exploitant.....	90
11.3.1	La formation des employés.....	90
11.3.2	Gestion des clés, codes et digicodes.....	90
11.4	Alerte Attentat.....	91

Chapitre 12 – La fraude

Page

12.1	La fraude.....	92
12.2	Cas de fraudes fréquents.....	93
12.2.1	Impayés.....	93
12.2.2	Grivèleries.....	93
12.2.3	Les cartes frauduleuses.....	94
12.2.4	L'encaissement avec des cartes de paiement.....	96
12.2.5	Les conseils de vigilance.....	96
12.2.6	Comment réagir face à une carte en anomalie.....	97
12.3	Le « skimming ».....	98
12.3.1	Le skimming en caisse.....	98
12.3.2	Le skimming sur TPI.....	98
12.4	Détournement de procédures de caisse.....	102
12.4.1	Rappel des bonnes procédures de caisse.....	102
12.4.2	Fraudes sur les retours.....	102
12.4.3	Les conseils de vigilance.....	103
12.5	Autres cas de fraude.....	103
12.5.1	Fraudes « Faux billets »	103
12.5.2	Les conseils de vigilance.....	105
12.5.3	Les fraudes liées aux carburants.....	106

LEXIQUE	107
---------------	-----

1.1 | Engagement du Réseau

ASSURER LA SECURITE, LA PROTECTION DE LA SANTE ET LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

La sécurité, la protection de la santé et le respect de l'environnement sont des priorités pour TOTAL, affirmées au plus haut niveau de l'entreprise. Toutes les actions mises en œuvre par et avec les entreprises partenaires visent à assurer ou promouvoir la sécurité tant des clients et des riverains des établissements à la marque du réseau TOTAL en France que des personnels d'exploitation et des sous-traitants qui travaillent au quotidien sur les stations-service. La mobilisation et la vigilance de chacun est indispensable pour gérer tous les risques associés à l'exploitation d'une Installation Classée pour la Protection de l'Environnement.

Pour atteindre pleinement cette ambition, le Manuel Station rassemble et décrit notamment les gestes qui concourent à maîtriser les risques associés à la distribution des carburants. Leurs fondements sont d'une part, réglementaires et d'autre part, issus de règles métier à connaître et à partager. Les pratiques décrites dans ce Manuel, y compris les contrôles, sont destinées à une personne formée à l'exécution des gestes métier essentiels.

Le Directeur du Réseau et Cartes Pétrolières

Finalité du Manuel

Le Manuel Station Mandataires, désigné par « Le Manuel », dans le contrat de location gérance d'une station-service « Performa + » (Article 2 « Documents contractuels ») s'adresse aux Exploitants et est destiné à les aider notamment à assurer leurs obligations en matière de santé, sécurité et sûreté, tant à l'égard des personnes dont ils sont responsables que des infrastructures et des produits. A ce titre, l'Exploitant reste seul responsable du respect de la réglementation applicable à son activité et ce conformément à l'article 16 « Hygiène, Sécurité, Environnement » de son contrat « Performa + ».

Ce Manuel est disponible en format électronique dans Passidor (documents de référence) (<https://passidor.fr/Exploitants>), sur ACE-Online (rubrique installations classées, consignes de sécurité/exploitation) et sur TOTEM Web.

Les 10 Règles Exploitation

1. Connaître l'utilité et l'emplacement des coups de poing d'arrêt d'urgence.
2. Connaître le fonctionnement, l'emplacement et l'emploi de chaque type d'extincteurs et des couvertures anti-feu si j'en suis équipé.
3. Traiter immédiatement avec les produits appropriés les tâches ou débordements de carburants sur la piste.
4. Respecter l'interdiction de fumer/vapoter et d'utiliser son téléphone portable sur son lieu de travail et faire respecter ces règles à la clientèle.
5. Connaître les numéros de téléphone d'urgence et le fonctionnement du Centre d'Appels Réseau (C.A.R.).
6. Ne laisser intervenir personne sur un équipement électrique y compris les éclairages, sans les précautions de mise en sécurité et de formation préalables.
7. Connaître les conditions d'utilisation des produits d'entretien.
8. Adapter mes Équipements de Protection Individuels (E.P.I) à l'activité exercée.
9. Connaître les pratiques et utiliser les équipements mis à ma disposition pour assurer la sûreté des personnes et des biens.
10. Maintenir en bon état la station et ses équipements.

1.2 | Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)

Définition : Toute exploitation industrielle ou agricole susceptible de créer des risques ou de provoquer des pollutions ou nuisances, notamment pour la sécurité et la santé des riverains est une **installation classée**.

Les activités relevant de la législation des installations classées sont énumérées dans une nomenclature qui les soumet à un régime d'autorisation, d'enregistrement ou de déclaration en fonction de l'importance des risques ou des inconvénients qui peuvent être engendrés :

Déclaration : pour les activités les moins polluantes et les moins dangereuses. Une simple déclaration en préfecture est nécessaire.

Enregistrement : conçu comme une autorisation simplifiée visant des secteurs pour lesquels les mesures techniques pour prévenir les inconvénients sont bien connues et standardisées. Ce régime a été introduit par l'ordonnance n°2009-663 du 11 juin 2009 et mis en œuvre par un ensemble de dispositions publiées au JO du 14 avril 2010.

Autorisation : pour les installations présentant les risques plus importants. Ce régime n'est pas atteint actuellement pour les stations-services.

L'Exploitant s'engage à respecter les obligations liées à l'exploitation d'une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE). Parmi celles-ci, un agent d'exploitation (ou une société spécialisée) doit être en mesure d'intervenir rapidement en cas d'alarme lorsque la station est ouverte à la distribution.

1.2.1 Les documents ICPE – Rubriques n°4734 -1435 - 4718 – 1414 - 1413

Les stations-services classées au titre de la réglementation relative aux documents ICPE font l'objet de contrôle périodique ou d'inspection (DREAL) en particulier pour les rubriques citées ci-dessus.

En cas de contrôle, la conformité des installations sera démontrée par l'intermédiaire des documents présents dans le classeur réglementaire « ACE-Online », via l'affichage obligatoire, par le « Réagir en cas d'urgence ». La liste Web des fiches de données sécurité (FDS) est présente sur TOTEM Web et sur le site Quickfds.fr.

Pour les liquides inflammables, la liste des documents à fournir est disponible dans le classeur Web ACE-Online pour les rubriques suivantes :

N° 4734 – Stockage en réservoirs manufacturés de liquides inflammables.

N° 1435 – Station-service : installations, ouvertes ou non au public, où les carburants sont transférés de réservoirs de stockages fixes dans les réservoirs à carburant de véhicules à moteur, de bateaux ou d'aéronefs.

Pour les gaz inflammables, la liste des documents à fournir est disponible dans le classeur Web ACE-Online pour les rubriques suivantes :

N° 4718 – Stockage en réservoirs manufacturés de gaz inflammables liquéfiés.

N° 1414 – Installation de remplissage ou de distribution de gaz inflammables.

Généralités - Chapitre 1

N° 1413 - Gaz naturel ou biogaz, sous pression (installations de remplissage de réservoirs alimentant des moteurs, ou autres appareils, de véhicules ou engins de transport fonctionnant au gaz naturel ou biogaz et comportant des organes de sécurité)

4734	1435		ACE-Online	Affichage
X	X	Estimation des volumes stockés et un bilan quantités réceptionnées/quantités délivrées pour chaque catégorie de liquides inflammables (MOSAIC)		MOSAIC Télé jauge
X	X	Document de recensement des risques (Affichage zones ATEX)	X	Affichage
X		Consignes de sécurité (Affichage Réagir En Cas d'urgence)	X	Affichage + TOTEM Web
X	X	Fiches de Données Sécurité		TOTEM Web ou site Quickfds.fr
4718	1414			
X		Consigne d'obturation des réseaux d'évacuation des eaux de ruissellement si écoulement accidentel de gaz liquéfiés. (Affichage Réagir En Cas d'urgence)	X	Affichage
	1413			
	X	Déclaration de TOTAL sauf exception, et réceptionné qui acte du classement	X	

1.3 | Les autres documents

Intitulé document	Référence	Durée d'archivage recommandée	Où
Documents de livraison carburant <i>Cf. Chapitre 6 – La livraison</i>		3 ans	SARL (papier)
Documents de fin de journée		10 ans	Doc online - Primobox ⁽¹⁾
Barèmes de jaugeage		PR	ACE-Online ⁽¹⁾
Tous rapports d'interventions			ACE-Online
Plan de Prévention Journalier (PPJ)	STACI REF Q700	5 ans	ACE-Online et Papier
Protocole Sécurité Station-Service permanent		PR	P3S-Online ⁽¹⁾
Protocole Sécurité Station-Service occasionnel		AP et AEC	Papier
Document Unique		PR	Papier
Contrôles contradictoires	REDT 006*	AP et AEC	Passidor ⁽¹⁾ PC Exploitant
Synoptique		PR	ACE-Online + Affichage obligatoire
Protection Incendie	REDT 025*	PR	Affichage obligatoire
Réagir en cas d'urgence	STACI REF Q705	PR	Affichage obligatoire
Tableau traitement des alarmes télé jauge		PR	Affichage obligatoire

Feuille d'émargement point de vente	REDT 049*	PR	ACE-Online (suite envoi à ACAT)
-------------------------------------	-----------	----	---------------------------------------

AP : Année Précédente et **AEC** : Année En Cours – **PR** : Permanent

(1) Cf Chapitre 1.4.2 Les sites à disposition : sont tous accessibles via TOTEM Web

*Cf. Chapitre 1.4.4 Les enregistrements REDT – à la version en vigueur

1.4 | Les outils

1.4.1 Les sites de remontées d'événements



Quel que soit l'incident que vous rencontrez et sa gravité, le **Centre d'Appels Réseau (C.A.R.)** est là pour vous aider. La plateforme d'intervention mise à disposition par TOTAL est accessible par téléphone et par Internet via le site WEBSTATION : un outil simple, rapide et efficace !

Panne de volucompteur, pistolet cassé, rupture de carburant, pont bloqué ou incident plus grave : accident sur personnes (agressions, braquages...) ou biens, risque de pollution, incendie, le Centre d'Appels Réseau est à vos côtés 24h/24 lors d'événements majeurs sur votre station.

Les événements sûreté et sécurité seront remontés exclusivement via le CAR.



WEBSTATION est un service complémentaire au Centre d'Appels Réseau qui vous permet de créer, consulter, annuler et clôturer des demandes d'intervention ou des ruptures carburants via internet.

Vous pouvez également consulter les informations CSMS, les sinistres, les alertes SIR (Système d'Intervention Rapide), les visites préventives et l'ensemble des incidents en cours pour votre station.

En bref vous pouvez suivre votre dossier directement en ligne, sans attente.

Accès gratuit via <http://WEBSTATION.total-rm.com> 7j/7 et 24h/24 (**sauf incidents sûreté et sécurité**).



de Vous à Nous est le Service Consommateurs de TOTAL auquel un client peut s'adresser s'il souhaite faire part à TOTAL de ses observations.
Cf. Chapitre 8.1.3 – La réclamation client

1.4.2 Les sites à disposition : sont tous accessibles via TOTEM Web



TOTEM Web est le site regroupant **tous les documents de référence** et les actualités, notamment des films et animations sur la maintenance de votre station-service.

Accès via : <https://totemweb.total.fr>



Passidor est un outil qui vous permet de consulter vos documents contractuels, de prendre connaissance ou d'actualiser les documents de référence et de signer électroniquement vos contrats.

Accès via : <https://passidor.fr/Exploitants>



P3S-Online est un outil qui vous permet de consulter les protocoles sécurité station-service (PSSS) signés par les 2 parties Exploitant et transporteur en vigueur, de prendre connaissance des protocoles sécurité station-service en attente de votre signature, de les signer électroniquement ou de les refuser. Via l'application, des exemplaires vierges du protocole sécurité station-service occasionnel peuvent être imprimés.

Accès via : <https://p3s-online.fr/Exploitants>



Actumarket est une plateforme d'information marketing utile à l'animation et développement de votre boutique. Des fiches pratiques sont à disposition sur l'entretien Boutique, le respect des normes d'hygiène alimentaire et l'entretien des équipements Lavage.

Accès via : <https://actumarket.fr/fr/fr>



Une boutique en ligne de commande de matériels (**2 500 références de matériels hors carburant et alimentaires**) est mise à disposition de l'ensemble des Exploitants du Réseau TOTAL, via le prestataire logistique **STACI**.

Ces références sont réparties en 3 catégories :

- **Satisfaction clients** (*gants, raclettes, distributeur confiserie...*)
- **Communication station** (*signalétique, sécurité, informations clientèle diverses, animations commerciales type PAP, Carte TOTAL, Excellium...*)
- **Gestion station** : Inventaire des supports d'affichage PLV (fait par l'Exploitant) et procédures d'implantations. *Rubrique Mon compte*

Accès via : <http://totcat.staci.com>



Importexa est le site du fournisseur référencé par TOTAL pour équiper le personnel des tenues professionnelles aux couleurs TOTAL *indispensables* à l'accueil de la clientèle en station-service.

Y sont également proposés des Équipements de Protection Individuels (EPI) à porter par le personnel en fonction de l'activité exercée.

Accès via : <http://www.isa-workwear.com/pro/total/>



ACE-Online est un classeur réglementaire virtuel proposé par TOTAL au réseau d'Exploitants. Il permet le classement et l'archivage de tous les documents réglementaires (arrêtés, consignes, déclarations, plans... au format PDF) relatifs à votre relais.

Le site est disponible à l'adresse suivante <http://total.ace-online.fr> et dispose d'une hot line accessible depuis le site ainsi que d'une aide en ligne.

Généralités - Chapitre 1



MOSAIC est une application du réseau TOTAL pour la gestion des carburants et du lavage en station :

- Commandes, ventes et livraisons de carburants
- Stocks (y compris G.P.L.c)
- Tarifs, gestion des ProEX.
- Suivi de facturation (relevé d'opérations de paiement)
- Déclaration Mandat de lavage

Le guide Utilisateur MOSAIC est disponible dans la base documentaire de TOTEM Web.

Accès via : <https://www.mosaic.total.fr>



GfK est un organisme d'auditeurs indépendants, référencé par TOTAL pour réaliser les audits externes de mesure de la Qualité Top Service.

Accès via : <https://secure.gfk.com/msreporting/totaltopservice/fr/>



PRIMOBX est une solution de coffre-fort électronique, recommandée par TOTAL, pour archiver les documents dématérialisés, quel qu'en soit l'origine ou le format. Primobox est alimenté automatiquement avec les documents émis via DocOnline ou personnels. (Cela nécessite l'abonnement de l'Exploitant).



DocOnline est un système de facturation électronique en ligne, conçu pour donner aux Exploitants un accès instantané aux factures, que vous receviez auparavant par la poste.

Accès via : <https://doonline.total.com>



JBGEST est un portail de pré-comptabilité, pour les Exploitants de stations-service.

Comprend un module de comptabilité, de gestion électronique des documents (GED) et enfin de gestion commerciale.

Accès via : <https://www.jbggest.cicd.biz/>

1.4.3 Les documents

Sont tous accessibles dans la base documentaire TOTEM Web
via l'adresse <https://totemweb.total.fr>

Documents Sécurité / Qualité



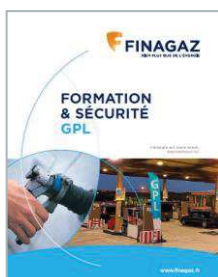
TOTAL a édité un document de référence (**Réagir En Cas d'Urgence**) permettant d'avoir les bons réflexes en cas d'urgence. Il est fortement recommandé à l'Exploitant de connaître ce document car l'urgence ne supporte pas l'hésitation ou l'approximation.

Les carburants et la piste sont des thèmes tout particulièrement concernés par les risques et l'urgence : présence et manipulation de produits dangereux avec risques d'accidents corporels, incendie piste, mélange de produits, fuite carburant, fuite de GPL...

Réagir en cas d'urgence

STACI REF : Q705

Le Groupe TOTAL a choisi la **STOP CARD** pour promouvoir la sécurité et faire évoluer les comportements. STACI REF : STOPCARD



Le Manuel **Formation & Sécurité GPL** contient toutes les informations utiles à l'exploitation au quotidien et les consignes à appliquer en cas d'urgence.

Le manuel est disponible sur *ACE-Online* dans la rubrique "Installations classées, Consignes de sécurité/exploitation".



Vous retrouverez dans le **Manuel Sécurité Travaux Réseau** toutes les Règles Métier Sécurité que doivent respecter toutes les entreprises extérieures travaillant pour le compte de TOTAL sur une station-service. Ces règles permettent à tout donneur d'ordres faisant intervenir une entreprise de respecter notamment les exigences du Code du travail.

Le manuel est disponible sur *ACE-Online* dans la rubrique "Autres documents, Manuel Sécurité Travaux Réseau".



HACCP : La méthode HACCP dont les principes se trouvent détaillés dans le **Guide de l'hygiène des aliments pour les restaurants et boutiques TOTAL** repose sur un ensemble de "bonnes pratiques" dont la définition, l'application et le contrôle concernent conjointement TOTAL, ses Exploitants et partenaires et ses fournisseurs.

Généralités - Chapitre 1



Le livret « **Engagement Satisfaction Client** » reprend la grille d'enquête de l'auditeur avec la structure du questionnaire, le mode de calcul ainsi que le scénario de la visite.

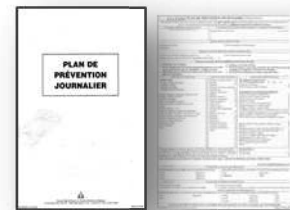
Ce livret vous aidera à savoir si votre station répond d'une part aux attentes des clients sur la tenue du point de vente, et d'autre part aux attentes de TOTAL sur la relation clients et cela pour chaque activité.



La **Fiche de liaison CLIENT/CROL** est le document à utiliser pour informer le CROL de tout événement susceptible d'impacter les livraisons (ventes, travaux, accès, horaires...) ou d'anomalie à la livraison.

Ce document est à transmettre par mail.

Le **Plan de Prévention Journalier** (PPJ) est un document important et obligatoire. Il doit être établi avant toute intervention d'une Entreprise Extérieure. *Document disponible chez STACI REF : Q700*



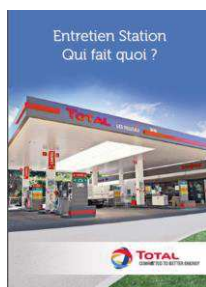
Les bonnes pratiques TLS

Les **bonnes pratiques TLS** vous décrivent les cas de figures où vous devez informer le centre de télésurveillance.

Mode opératoire
« gâche électrique »

Le **mode opératoire « gâche électrique »** décrit les gestes à faire pour utiliser les différents équipements de sécurité.

Documents Entretien / Maintenance : Entretien station



Qui fait Quoi ? Décrit l'ensemble des matériels courants de station-service, pour chacun des entretiens à réaliser, notamment curatifs, entre Exploitants et Maintenance TOTAL.
STACI REF : QUIFAITQUOI



Les **Fiches Entretien Station**. Listent les entretiens préventifs et les contrôles réglementaires à réaliser, aux fréquences recommandées.
STACI REF : FICHESENTRETIEN

Le **Calendrier de l'entretien courant** à afficher en station rappelle les entretiens à réaliser tout au long de l'année.
STACI REF : CALENDENT2018



Pour tout savoir sur le marché du lavage, les offres TOTAL Wash et les consignes d'entretien courant, consultez la **Boîte à outils lavage**.

Guide « CARBURANTS, l'essentiel »

Ce guide regroupe les informations incontournables à connaître sur les carburants. Un condensé pour savoir l'essentiel et approfondir vos connaissances.



Documents Gestion/Exploitation

Sont tous accessibles dans la base documentaire TOTEM Web

via l'adresse <https://totemweb.total.fr>



Namos est une solution informatique mise à disposition par TOTAL pour l'encaissement en station-service. Le **guide Namos** est basé sur les procédures métier des stations-service TOTAL.

Chaque fonction de votre système d'information station (ISIS) est détaillée étape par étape afin de clarifier au mieux le process quel que soit le niveau de l'utilisateur.



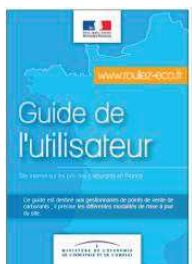
Le **Memento Cartes TOTAL** en vigueur, reprend toutes les informations utiles aux conditions d'utilisation des cartes agréées professionnelles acceptées dans le Réseau TOTAL. Disponible dans *PASSIDOR* rubrique *Les documents de référence*.

TOTEMMag

Quatre fois par an, TOTAL fait un point complet de l'actualité du réseau avec le magazine **TOTEM**, diffusé aux Exploitants de station-service. Stratégie, grands projets, business, organisation, opérations commerciales, Exploitants, prix... retrouvez l'ensemble de l'information, des interviews et des cahiers pratiques dans votre magazine. Les archives complètes *TOTEM Web* rubrique *FORUM*.



Le **Constat de défaut de paiement avant dépôt de plainte** est le document à utiliser en cas de défaut de paiement c'est-à-dire en cas de départ sans payer ou en cas d'absence de moyen de paiement.



Guide de l'utilisateur du site roulez-eco :

Pour vérifier et mettre à jour les prix des carburants et signaler les ruptures ou produits non distribués.

<https://gestion.roulez-eco.fr/>

Cf. Chapitre 7.1.2 Le relevé des prix carburant

Tests pompes – ISIS est à compléter avec le prestataire en charge des contrôles de débit des appareils distributeurs.

Cf. Chapitre 10.1.2. Appareils distributeurs

Automate de paiement LAFON Manuel Exploitant

Présentation, gestion, et fonctions diverses sont décrites dans ce guide



1.4.4 Les enregistrements REDT – à la version en vigueur

- **REDT 006** – Contrôles contradictoires.
- **REDT 025** – Liste et emplacements des équipements de Protection Incendie.
- **REDT 049** – Feuille d'émargement point de vente.
- **REDT 100/00** – Vérification des équipements Sécurité (Contrôle des points bas, contrôles des organes de sécurité et d'alerte) Cf. Chapitre 10.2 Les contrôles périodiques

Les procédures de sécurité suivantes ont pour but de limiter les risques et de donner des conseils pour réagir en cas d'accident ou de pollution.

Du respect de ces procédures de sécurité dépend la protection des clients, des Exploitants, des voisins et des intervenants extérieurs des stations.

2.1 | Stop Card



La Stop Card a vocation à être utilisée partout et à tout moment, si vous pensez que la situation l'exige.

Objectif : Donner à chacun les moyens d'intervenir et encourager à le faire pour progresser en matière de sécurité. La Stop Card est un dispositif pour faire progresser le comportement sécurité : pour prévenir le danger, identifier les voies de progrès et faciliter le partage d'expériences.

La Stop Card **est un permis matérialisé par une carte qui donne autorité pour intervenir et arrêter un travail en cours** en cas de perception de situations à risques pour les personnes, les biens ou l'environnement et susceptibles d'évoluer vers un accident. L'intervention doit permettre une explication qui génèrera la correction de la situation afin de pouvoir reprendre l'opération. Sont concernés tous les collaborateurs d'entreprises extérieures (y compris les sous-traitants), tous les Exploitants (y compris les salariés) tous les collaborateurs du Groupe TOTAL.

2.2 | Document unique

Les opérations physiques à réaliser en station par le personnel doivent être entourées de précautions particulières. Ces précautions figurent dans le Document Unique du point de vente.

Le document unique, ou document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER), a été créé par le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001. L'élaboration et la mise à jour de ce document **s'imposent à lui en sa qualité d'employeur** dès le premier salarié.

1. Le document unique doit lister et hiérarchiser les risques pouvant nuire à la sécurité de tout salarié. En ce sens, c'est un inventaire exhaustif et structuré des risques.
2. Le DU doit également préconiser des actions visant à réduire les risques, voire les supprimer. En ce sens, c'est un plan d'actions.
3. Le document unique doit faire l'objet de réévaluations régulières (au moins une fois par an), et à chaque fois qu'une unité de travail a été modifiée. Il doit également être revu après chaque accident du travail.
4. C'est un outil permettant d'engager une démarche de prévention dans l'entreprise et de la pérenniser.

2.3 | Interventions sur piste

Attention : Les interventions sur piste sont de préférence à effectuer de jour.

Il est très important d'appliquer les conseils et d'utiliser les équipements de protection ci-dessous afin d'assurer sa sécurité. Le côtoiement des véhicules en mouvement aggrave considérablement les situations dangereuses.

E.P.I : Equipements de Protection Individuelle

Les E.P.I regroupent tous les dispositifs destinés à être portés ou tenus par une personne dans le but de la protéger contre un ou plusieurs risques ou dangers pouvant menacer sa santé et/ou sa sécurité. Les chaussures de sécurité et le gilet de haute visibilité / sécurité sont des E.P.I.

Le gilet de haute visibilité est destiné à améliorer la visibilité de la personne qui le porte et ainsi d'être mieux perçue par les automobilistes. Il est obligatoire pour les personnes ayant des interventions (cheminement, relevés, travaux) à effectuer sur la piste de la station-service.

Les chaussures de sécurité sont des chaussures conçues pour protéger les pieds contre différents risques de nature chimique, mécanique, thermique, etc.

E.P.C : Equipement de Protection Collectif

Les **balises de sécurité** sont des éléments de signalisation temporaire, considérés comme un **E.P.C**. Les balises ont pour objet de guider et d'avertir l'automobiliste, afin d'assurer la sécurité du personnel sur la piste. Elles sont obligatoires pour délimiter les zones où se déroule l'intervention à effectuer sur la piste de la station-service.

Balises des zones d'interventions

Cas N°1 : L'intervention a lieu sur l'aire de distribution en zone de roulage, placer les balises de sécurité 5 mètres en amont de l'opérateur.



Cas N°2 : L'intervention a lieu à proximité du bâtiment commercial, placer les balises de sécurité en entrée et en sortie de l'aire de distribution.



2.4 | Sécurité Incendie

La dotation des extincteurs et leur positionnement sur le site est décrite dans le REDT 025 qui est affiché en station et dont un exemplaire vierge est disponible dans la base documentaire TOTEM Web.

- 1 extincteur à poudre par îlot avec distributeur libre-service ou mixte (LS+TPI)
- 1 bombonne à poudre pour système d'extinction automatique pour les îlots avec distribution automatique (TPI)

- 1 extincteur à eau pulvérisée dans la boutique et dans la réserve
- 1 extincteur à poudre pour la chaufferie.
- 1 extincteur CO2 pour les tableaux électriques.
- 2 extincteurs à poudre dans l'enclos de la cuve GPLc.

Recommandations d'utilisation des extincteurs

- 1. Vérifier quotidiennement la présence des extincteurs appropriés à chaque zone, sinon appeler le CAR.
- 2. Vérifier hebdomadairement la présence des plombs sur chaque extincteur, sinon appeler le CAR.
- 3. S'assurer de la formation de l'ensemble du personnel de la station à l'utilisation des extincteurs

Autres équipements

- 1. Vérifier quotidiennement que les bacs à sable sont correctement remplis (*minimum* à 75 %) de sable sec et qu'une pelle est disponible (si absence de pelle, mettre un récipient pour permettre l'épandage, par exemple un bidon plastique coupé, en attendant de recevoir la nouvelle pelle).
- 2. Vérifier quotidiennement la présence de(s) couverture(s) anti-feu et leur bon état, sinon appeler le CAR.
- 3. Contrôler régulièrement le niveau d'eau dans les réserves incendies



2.5 | Travaux en station commandés par TOTAL

Une Entreprise Extérieure (E.E) intervenante est responsable du respect des règles et procédures par son personnel, mais en cas d'anomalie constatée par l'Exploitant de la station (Exemple : tout comportement anormal, non-respect du port des EPI notamment le casque, non-respect du balisage ou utilisation d'outillage non conforme à la nature des travaux...), **il est de son devoir**, de prévenir un responsable de la dite entreprise, voire de faire arrêter les travaux si nécessaire, et de faire un appel CAR pour faire remonter l'information dans le cas d'une entreprise mandatée par TOTAL.

Le Manuel Sécurité Travaux Réseau précise les règles d'or à respecter sur les stations-service par tous les intervenants des Entreprises et Prestataires contractés par TOTAL ainsi que tous leurs sous-traitants.



Rappel : Le balisage sert à délimiter la zone de travaux et à l'isoler de la zone de circulation. Les déplacements du personnel (interne et externe) dans cette zone doivent être limités à ceux strictement nécessaires, et le port des EPI adéquats est obligatoire (arrêté du 22 Décembre 2008 des ICPE sous la rubrique 4734 (ex-1432))

2.5.1 Le Plan de Prévention Journalier (P.P.J)

C'est un document **important** et **obligatoire**

Soumis au Code du travail, décret : N° 92-158 du 20.02.92

Fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Il est établi conjointement par la station et l'entreprise dès que des travaux ou des interventions sont à effectuer (maintenance, contrôle d'installation, opération de nettoyage, pompage du séparateur...). Il peut être accompagné de permis de travail particuliers, permis de feu, plan de levage...

Se référer à la base documentaire TOTEM Web. STACI REF : Q700.

2.5.2 Zones ATEX (Atmosphère Explosive)



Une « Atmosphère Explosive » est une atmosphère qui pourrait devenir explosive en raison des conditions locales et/ou opérationnelles. C'est un mélange d'air et de substances inflammables sous forme de gaz, vapeurs, brouillards ou poussières, dans lequel après inflammation, la combustion se propage à l'ensemble du mélange non brûlé. Le pictogramme ci-contre signale l'entrée dans une zone ATEX.

2.5.2.1 Définition des zones ATEX

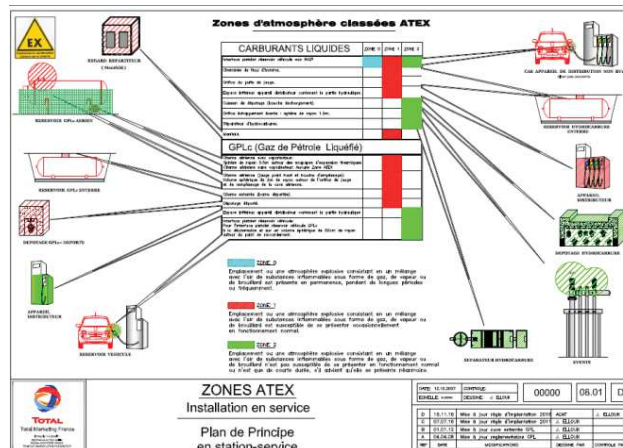
Les emplacements dangereux sont classés en zones en fonction de la nature, de la fréquence ou de la durée de présence d'une atmosphère explosive.

Zone 0 : Emplacement où une zone ATEX est présente en permanence, pendant de longues périodes ou fréquemment.

Zone 1 : Emplacement où une zone ATEX est susceptible de se présenter occasionnellement en fonctionnement normal.

Le panneau ci-contre ou équivalent, à afficher en station, permet d'identifier les zones ATEX présentes en station-service. (Disponible sur ACE-Online).

Zone 2 : Emplacement où une zone ATEX ne peut être que de courte durée.



2.6 | Le Protocole Sécurité Station – Service (PSSS)

Les dispositions des articles R.4515-1 à R.4515-11 du code du travail fixent les règles de coordination et de prévention qui doivent être observées lors des opérations de chargement et de déchargement effectuées par une entreprise extérieure.

Il faut entendre par **opération de chargement ou déchargement** toute activité concourant à la mise en place sur ou dans un engin de transport routier ou à l'enlèvement de celui-ci, de produits, fonds et valeurs, matériels ou engins, déchets, objets et matériaux de quelque nature que ce soit (ex : carburants, GPL, gaz conditionnés, marchandises boutique et baie...)

Ces règles de coordination et de prévention sont précisées par écrit dans un "protocole de sécurité". Celui-ci doit comprendre toutes les indications et informations utiles à l'évaluation des risques, de toute nature, générés par l'opération et les mesures de prévention et de sécurité qui doivent être observées à chacune des phases de sa réalisation.

Ces règles engagent la responsabilité du transporteur et de l'entreprise d'accueil (station).

[illegible]

2.6.1 La sécurité lors de la livraison carburant

A l'arrivée du camion, s'assurer que le conducteur porte les EPI requis lors d'une opération de dépotage, les lunettes, gants résistants aux hydrocarbures, un casque comme le stipule la réglementation des matières dangereuses (TMD) et qu'il connaît le Protocole de Sécurité Station-Service. Si ce n'est pas le cas, lui indiquer les conseils de sécurité en vigueur sur le point de vente et le point de dépotage. L'accompagner si nécessaire dans ses manœuvres. Des conseils spécifiques peuvent figurer sur le plan de circulation du PSSS particulier s'il y a lieu (fermeture de la station ou aide à la manœuvre par exemple).

En cas d'absence de PSSS permanent ou en cas de travaux sur la station (modification du schéma de circulation), rédiger et présenter au conducteur un PSSS occasionnel. Le conducteur restitue à l'Exploitant un exemplaire signé. Des PSSS occasionnels vierges peuvent être imprimés via l'application P3S-Online.

2.6.2 Vérifications de sécurité lors du dépotage

Interdiction de fumer, vapoter, d'apporter une flamme nue, d'utiliser un téléphone portable (il doit être éteint). Décret du 15 novembre 2006 (ERP) – Arrêté du 15 avril 2010. Rubrique 1435 (ICPE)

Points à vérifier par l'Exploitant

- La présence d'un extincteur en bon état et de fonctionnement sur l'aire de dépotage.
- Que le camion dispose de 2 extincteurs (citerne et cabine).
- Que la distribution est bien arrêtée sur tout ou partie des îlots qui sont à moins de **3 mètres** des bouches de dépotage, avec neutralisation des pistes d'accès. (Plots à l'entrée et sortie des pistes).
- Ne pas dépoter pendant un orage.
- Ne pas déplacer le camion même de quelques cm dès que les flexibles sont branchés.
- Que le moteur du camion est bien arrêté pendant les opérations de dépotage.
- Utilisation d'une lampe antidéflagrante pour une livraison de nuit.
- Attention : les travaux doivent être arrêtés pendant le dépotage lorsqu'un permis feu est en cours (hors boutique), un risque particulier ou impossibilité technique (ex : travaux sur dépotages, événements...). L'arrêt des travaux sera consigné dans le PPJ.

Accès et sortie de la piste

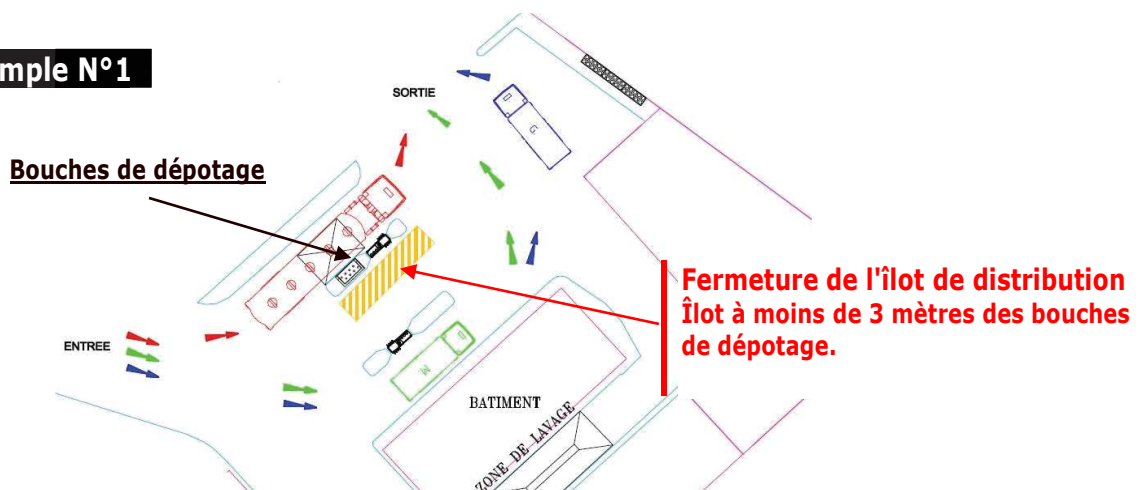
Le camion doit être positionné à l'emplacement prévu par le Protocole de Sécurité Station-Service.

Le camion doit pouvoir évacuer rapidement la station en cas de problème, en marche avant et sans manœuvre.

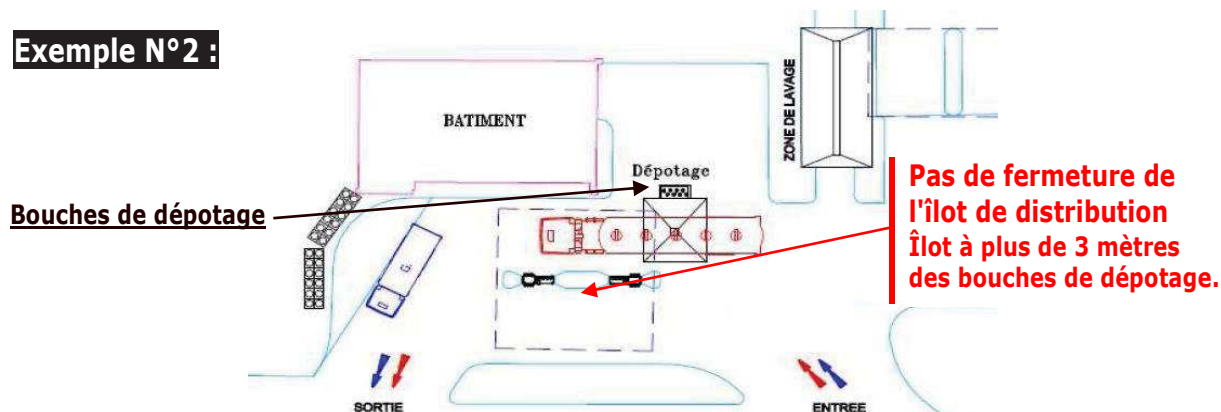
L'accès à la piste devra être dégagé, (en cas de neige, la piste et l'aire de dépotage devront être déneigés) pour permettre l'accès du camion de livraison.

La règle des 3 mètres au dépotage

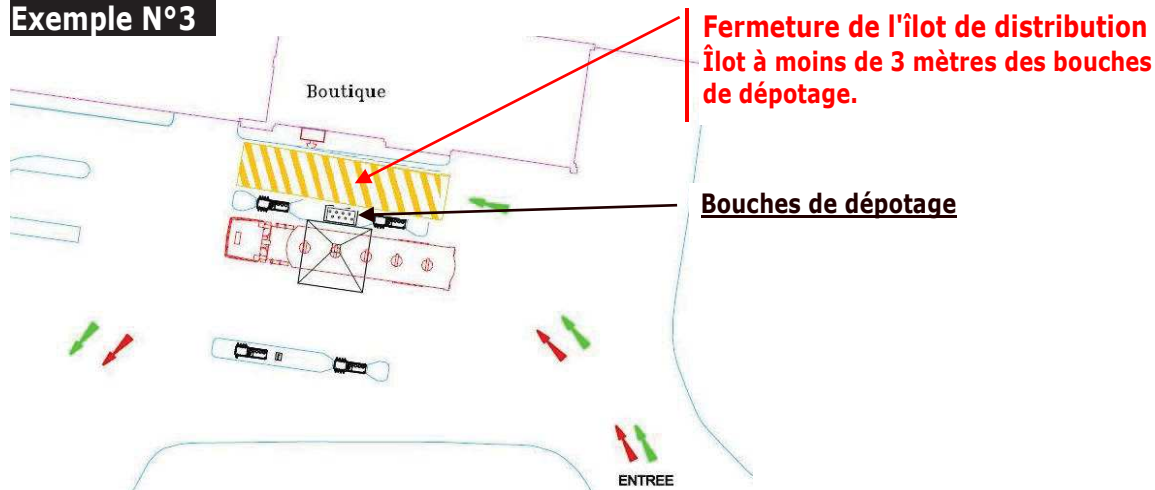
Exemple N°1



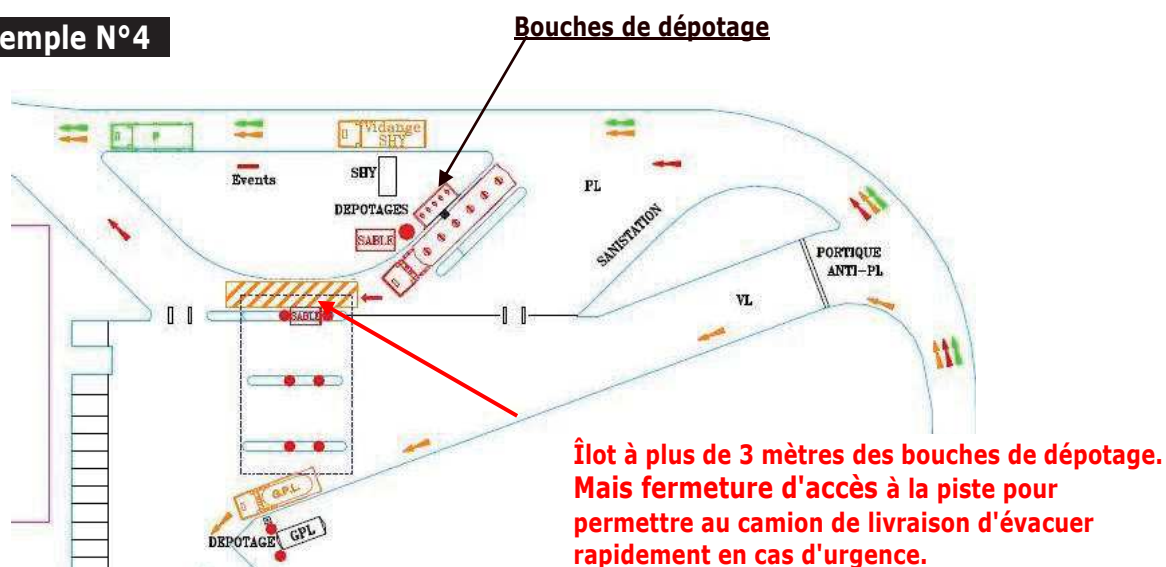
Exemple N°2 :



Exemple N°3



Exemple N°4



2.6.3 Anomalies lors du dépotage

Dans les 2 cas ci-dessous :

- ▶ Actionner l'arrêt d'urgence (coup de poing).
- ▶ Arrêter les opérations de dépotage (fermer les vannes du camion) et arrêter la distribution (y compris celle du GPLc).

En cas d'épandage, l'absorbant ne doit pas être « rincé » mais ramassé et évacué en tant que déchets dangereux.

Cas N°1 : Fuite importante par les bouches de dépotage, les puits de jauge, les pieds de volucompteur ou par les raccordements, flexibles du camion de livraison et événements.

- ▶ Couper l'alimentation électrique de la distribution si le problème se trouve sur ou à proximité de l'aire de distribution
- ▶ Isoler et faire évacuer la zone le plus largement possible (stopper ou détourner la circulation sur les voies publiques).
- ▶ Interdire tout allumage, étincelle, flamme, mise en route de moteur ou utilisation d'interrupteur.
- ▶ Demander au fournisseur d'énergie de couper l'alimentation électrique en amont.
- ▶ Bloquer les écoulements de carburant vers les regards (égouts et autres) avec du sable.
- ▶ Avertir les pompiers.
- ▶ Avertir le CROL.
- ▶ Avertir le CSMS et le Responsable commercial.
- ▶ Vérifier une fois l'incident terminé que le séparateur d'hydrocarbures n'est pas saturé.

Cas N°2 : Fuite modérée par les événements

- ▶ Isoler la zone concernée.
- ▶ Faire débrancher le flexible en prenant garde de bien faire écouler tout le produit contenu dans le flexible dans la cuve et non sur l'aire de dépotage.
- ▶ Avertir le CROL.
- ▶ Avertir le CSMS et le Responsable commercial.
- ▶ Faire nettoyer les éventuelles zones polluées.
- ▶ Faire réparer son installation avant de remettre en service

Dans les 2 cas ci-dessus, prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone. Clôturer la demande après intervention du prestataire.

2.7 | Les Produits dangereux

Tous les produits y compris les produits domestiques, d'entretien ou de bricolage que nous utilisons quotidiennement au travail (ou à la maison), peuvent contenir des substances chimiques qui les rendent efficaces mais potentiellement nocifs pour notre santé et notre environnement. Il est important de détenir les fiches de données sécurité de ces produits et de connaître les symboles de danger afin de comprendre la nature du danger et les précautions à prendre.

2.7.1 Les FDS : Les Fiches de Données de Sécurité

Les fiches de données de sécurité (F.D.S) comportent des informations sur la composition du produit, ses propriétés physiques et chimiques, ses éventuels effets toxicologiques et écologiques, l'identification des dangers, les précautions à prendre pour sa manipulation et son stockage ainsi que les protections individuelles à porter, les informations réglementaires et relatives au transport, les mesures **de premiers secours**.

Cf. Réagir En Cas d'Urgence – Intoxications.

Ces fiches sont un élément important de la santé et de la sécurité au travail notamment pour les professionnels chargés d'utiliser le produit dans le cadre de leur travail, afin de les mettre en garde contre les risques encourus.

Ces fiches sont aussi importantes pour le personnel soignant, pompiers, centres antipoison en cas d'ingestion ou de brûlure cutanée.

La fiche de données de sécurité doit être fournie sur demande du client.

Les fiches de données de sécurité des carburants et produits de lavage sont disponibles dans la base documentaire TOTEM Web ou via le site Quickfds.fr.

2.7.2 Les symboles de danger



Explose : Substance susceptible d'exploser sous certaines conditions : Choc, chaleur. *Explosif*



Flambe : Produit pouvant s'enflammer avec la seule présence d'une étincelle, flamme ou énergie diverse. *Inflammable*



Fait flamber : Substances facilitant les combustions. Peut embraser des produits combustibles. *Comburant*



Sous pression : Peut exploser sous l'effet de la chaleur et causer des brûlures liées au froid. *Gaz sous pression*



Ronge : Substance corrosive. Elle attaque et ronge différents matériaux et notamment les tissus organiques. *Corrosif*



Tue : Ces produits empoisonnent rapidement même à faible dose. *Toxique*



Nuit gravement à la santé : Peut provoquer le cancer, modifier l'ADN, nuire à la fertilité et provoquer des allergies respiratoires. *Toxique, irritant, sensibilisant, narcotique*



Altère la santé : Empoisonne à forte dose, irrite les yeux, la peau et les voies respiratoires, peut provoquer des allergies respiratoires. *Sensibilisant, mutagène, cancérigène, reprotoxique*



Pollue : Ces produits provoquent des effets néfastes sur les organismes du milieu aquatique. *Dangereux pour l'environnement*

2.8 | Remplissage de jerrican par le client



En dehors des arrêtés préfectoraux qui interdisent le remplissage des jerricans à certaines périodes de l'année.

Les jerricans (plastiques et métalliques) doivent être posés au sol lors du remplissage et non dans le coffre d'une voiture ou sur le plateau d'un véhicule. Cela permet à toute charge d'électricité statique accumulée dans le contenant de se dissiper en toute sécurité.

Pendant le remplissage la partie métallique du pistolet doit être en contact avec le goulot du jerrican. Les jerricans ne doivent jamais être remplis à + de 95 % de leur contenance afin de permettre l'expansion du produit.

Le transport de matières dangereuses auquel appartient l'essence ou le gazole est soumis à une réglementation très stricte : l'A.D.R. (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route). Cet accord indique les conditions dans lesquelles des produits considérés comme dangereux tels les carburants doivent être transportés.

Arrêté du 29 mai 2009 modifié relatif aux Transports de Marchandises Dangereuses par voies terrestres dit « arrêté TMD », renvoyant au règlement ADR modifié, conclu le 30 septembre 1957 et en vigueur au 1er janvier 2009.

L'A.D.R. précise que la quantité maximale de carburant, transportée sans prescriptions spécifiques, ne peut dépasser 333 litres pour l'essence et 1000 litres pour le gazole.

L'essence et le gazole devront être transportés dans **des récipients homologués** pour le transport d'essence et de gazole et conformes à l'A.D.R. Ils devront être homologués comme emballages pour le groupe **II** pour l'essence, et le groupe **III** pour le gazole. Ces bidons ne pourront avoir une contenance supérieure à 60 litres. Pour savoir si un bidon ou un jerrican est homologué, il doit porter de façon durable (en général marqué en relief) une marque lisible et placée à un endroit visible. Cette marque doit comporter le symbole de l'ONU certifiant que l'emballage satisfait aux normes de fabrication et aux épreuves qu'il doit subir, ainsi qu'un numéro de code (par exemple : 3H1/Y1.2/150/2004 F/LNE/6100173/DAVID).

2.9 | Les organes de sécurité

2.9.1 Coup de poing d'arrêt d'urgence



Le coup de poing d'arrêt d'urgence de la distribution est un organe essentiel de la sécurité. Il est testé au minimum **une fois par an** par le bureau de contrôle en contrat avec TOTAL assisté par le prestataire CRIBE (Contrat et Régie de l'image du bâtiment et de l'électricité) Cf. *Chapitre 10.2.2. Le coup de poing d'arrêt d'urgence.*

2.9.2 Détecteur de fuite



Le détecteur de fuite contrôle le bon état des cuves à double enveloppe. En cas de fuite, le liquide de contrôle s'échappe et le détecteur donne l'alarme. Le détecteur de fuite est un organe essentiel de la sécurité c'est pourquoi l'Exploitant est tenu de le tester **une fois par an**. Un organisme agréé par TOTAL le vérifie tous les 5 ans. Cf. *Chapitre 10.2.1 Les détecteurs de fuite.*

2.9.3 Console télé jauge



La console télé jauge surveille les stocks carburants de la station. En cas d'anomalies de niveaux, la console donne l'alarme. La console télé jauge est un organe essentiel de la sécurité c'est pourquoi l'Exploitant est tenu de le tester régulièrement et au minimum **une fois par mois**. Cf. *Chapitre 10.2.3 La console de télé jauge.*

2.9.4 Gâche électrique inversée

La gâche électrique inversée permet de sécuriser l'entrée/sortie et ainsi diminuer l'effet de surprise car au lieu de fermer et ouvrir la porte à chaque entrée/sortie, elle restera fermée par défaut.

2.10 | Les déchets en station-service

La réglementation française en matière d'élimination des déchets et récupération des matériaux, impose une gestion rigoureuse des déchets produits ou détenus dans les stations-service, afin de limiter les atteintes portées à la santé de l'homme et à l'environnement.

Les outils pour gérer les déchets de la station-service :

- **Le Guide des déchets de la station-service** (disponible dans la base documentaire TOTEM Web).



- Aide à la rédaction du **Registre de suivi des Déchets Dangereux**. Se référer à la base documentaire TOTEM Web.



2.11 | La sécurité alimentaire Hazard Analysis Critical Control Point*



*Analyse des dangers - Points critiques pour leur maîtrise.

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

C'est une Méthode systématique et organisée qui permet de :

- **Identifier et évaluer** les dangers susceptibles d'affecter la sécurité d'une denrée alimentaire aux différents stades de la fabrication et de la vente
- **Etablir** les mesures de maîtrise pour éliminer ces dangers ou les réduire à un niveau acceptable
- **S'assurer** que ces mesures sont mises en œuvre de manière effective et efficace

La méthode HACCP dont les principes se trouvent détaillés dans le Guide de l'hygiène des aliments pour les restaurants et boutiques TOTAL repose sur un ensemble de "bonnes pratiques" dont la définition, l'application et le contrôle concernent conjointement TOTAL, ses Exploitants et partenaires et ses fournisseurs.

Rappel

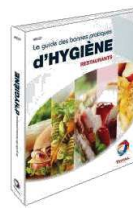
Le respect des règles en matière de sécurité alimentaire des produits vendus dans la station-service relève de la responsabilité de l'Exploitant.

A titre indicatif, l'Exploitant peut consulter les guides mis à disposition par TOTAL

Il existe 2 guides :



■ 1 guide "Boutique"
Base documentaire TOTEM Web



■ 1 guide "Restauration"
Base documentaire TOTEM Web

2.12 | Douches mises à disposition du public

Les établissements recevant du public (ERP) doivent effectuer un relevé mensuel de températures ainsi que des analyses annuelles de légionelles.

Ces opérations doivent être consignées dans le carnet sanitaire qui constitue le référentiel de la sécurité sanitaire des réseaux d'eau. (Article R1321-23 du code la santé publique)

Ce document est disponible et imprimable via la base documentaire TOTEM Web.

STACI REF : Q300

2.12.1 Analyse de l'eau des douches au minimum une fois par an

L'eau des douches est analysée une fois par an, par une entreprise extérieure mandatée par TOTAL, pour vérifier qu'elle ne contient pas de légionelle.

Les résultats des analyses sont consultables sur ACE-Online.

2.12.2 Gestion du carnet sanitaire

Le carnet sanitaire a pour objectif de centraliser l'ensemble des informations sur l'installation et d'assurer la traçabilité de son exploitation.

Il permet ainsi le suivi :

- Des opérations d'entretien et de maintenance,
- Des paramètres de surveillance de la qualité de l'eau et des réseaux
- De la température

Mensuellement :

- S'assurer que le carnet sanitaire est en place et que les documents joints sont à jour :
- Document sensibilisation au risque Legionella
- Check-list de diagnostic de conformité à l'arrêté du 1er février 2010
- Plan du schéma de principe du réseau lorsqu'il existe
- Vérifier que tous les intervenants internes sont identifiés dans le carnet sanitaire et que leur fonction est définie.

Selon l'article 3 de l'arrêté du 1^{er} février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire, assurer la traçabilité de cette surveillance (mesure de température et analyse légionelle) dans un carnet sanitaire des installations, qui est tenu à disposition des autorités sanitaires.

2.12.3. Suivi mensuel des relevés de température

La température de production de l'eau chaude sanitaire doit être supérieure à 55°C (c'est la température à la sortie du ballon d'eau chaude) et distribuée à une température de 50°C minimum tout au long du réseau (température aux robinets) y compris au niveau du retour de boucle.

Les mesures de température doivent être réalisées après deux à trois minutes d'écoulement pour l'eau chaude.

La prise de température est mensuelle.

La température relevée doit être supérieure à 50°C sinon appeler le CAR.



Les stations ont deux indicateurs «fixes» directement sur la tuyauterie pour le relevé de la température :

- Un à la sortie du ballon
- Un autre le + près possible de la zone des douches.

Le jaugeage - Chapitre 3

Le jaugeage permet de suivre les stocks carburants et de détecter toute anomalie.

Précautions à prendre au jaugeage :

- En raison des récupérations de vapeurs, certaines cuves peuvent être en légère surpression. Par conséquent, les puits de jaugeage doivent être ouverts doucement pour contrôler l'échappement du gaz de la cuve.
 - Ne jamais descendre dans un trou d'homme.
 - Pour assurer une bonne gestion physique des stocks, aucun client ne doit se servir pendant le jaugeage. Aucun jaugeage ne doit être effectué pendant le dépotage et jusqu'à stabilisation du produit dans les cuves.
 - Utiliser les équipements de protection collectifs et individuels appropriés.
- Cf. Chapitre 2.3 Interventions sur piste*
- Tester régulièrement l'efficacité de la pâte détectrice d'eau, munis de gants. Au contact de l'eau, elle doit changer de couleur *STACI REF : PV800*.

Il existe deux types de jaugeage

Le jaugeage manuel et le jaugeage électronique (stations équipées de télé jauges).

3.1 | Les documents à utiliser

- Le rapport de fin de journée (pour le N° et l'heure de fin de journée)
- Le ticket de télé jauge
- Les barèmes de jaugeage
- Le ou les derniers bordereaux de livraison (si une ou plusieurs livraisons ont eu lieu avant le jaugeage)

3.2 | Jaugeage manuel station fermée

Le jaugeage manuel permet de mesurer le niveau de carburant dans une cuve, de détecter l'éventuelle présence d'eau mais aussi de vérifier le bon fonctionnement de la télé jauge. Respecter les mesures de sécurité. *Cf. Chapitre 2.3 Interventions sur piste.*

Le jaugeage manuel est obligatoire :

1 fois par semaine :

- Pour les stations dont la télé jauge est défectueuse, ou en cas d'absence de remontée automatique de TLJ dans MOSAIC.

1 fois par mois :

- Pour toutes les stations entre le 20 et le 25 de chaque mois.

Le jaugeage - Chapitre 3

3.2.1 Opérations de jaugeage manuel (y compris détection présence d'eau)

1. Mettre des gants et essuyer la jauge en repérant le niveau du carburant par rapport au ticket de télé jauge. En cas de difficulté à lire le niveau du produit, utiliser une craie ou pâte à carburant.

2. Enduire les 5 derniers cm de la jauge de pâte détectrice d'eau.

STACI REF : PV800

3. Descendre très lentement et verticalement la jauge, vérifier qu'elle touche bien

le fond. Attendre quelques secondes que le carburant se stabilise.

4. Tirer la jauge entièrement pour regarder si la pâte à eau a changé de couleur, Cf. Chapitre 3.5 Détection d'eau.

5. Noter la hauteur atteinte par le carburant et convertir les hauteurs relevées en litres, à l'aide du barème de jaugeage.

6. Si l'écart est inférieur ou égal à 4 cm pour tous les produits, saisir les volumes du ticket de la télé jauge dans MOSAIC.

7. A défaut, saisir le volume jaugé manuellement pour tous les produits (dans ce cas un jaugeage manuel est à effectuer chaque semaine en attendant le réglage de la télé jauge) et appeler le CAR.

Tester régulièrement la pâte détectrice d'eau munis de gants en l'étalant sur une tige, en la plongeant dans l'eau, la pâte est défectueuse si elle ne change pas de couleur.

3.2.2 Utilisation d'un barème de jaugeage

Le barème de jaugeage est une table de correspondance entre les hauteurs observées et le volume du produit qu'elles représentent (disponible sous ACE -Online)

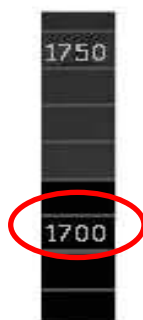
Tableau converti en cm

Exemple :

Hauteur relevée sur la jauge 1720 mm
soit 172 cm

Barème de la cuve concernée :

Hauteur en centimètres	Quantité en litres
170	22 385
180	23 450



Je dois calculer combien j'ai de litres de carburant pour 1 cm à cet endroit de la cuve :

$$23\,450 - 22\,385 = 1\,065 \text{ litres}$$

$$\text{Entre } 180 - 170 = 10 \text{ cm}$$

J'ai donc 1 065 litres pour 10 cm soit

$$1\,065 / 10 = 106,5 \text{ litres par cm}$$

Je calcule le litrage correspondant aux 172 cm

$$172 \text{ cm} = 170 \text{ cm} + 2 \text{ cm}$$

$$= 22\,385 \text{ litres} + (2 \times 106,5) \text{ litres}$$

$$= 22\,598 \text{ litres.}$$

La hauteur de 172 cm (ou 1 720 mm) correspond donc à un volume de 22 598 litres de carburant.

3.3 | Jaugeage électronique

3.3.1 Lire un ticket de télé jauge

Tickets de télé jauge Veeder ROOT

RELAIS DE GIRONDE MERIGNAC 59094 05 57 02 12 11 15-07-08 19:00 R2 : GO PLUS02.1 30M3 CAPACITE = 28834 LITRES VOLUME = 18160 LITRES CREUX = 10674 LITRES TC VOLUME = 18054 LITRES HAUT = 1445.1 MM EAU VOL = 0 LITRES EAU VOL = 0.0 MM TEMP = 22.1 DEG C R3 : GO 03.1 30M3 CAPACITE = 28895 LITRES VOLUME = 23330 LITRES CREUX = 5564 LITRES TC VOLUME = 23190 LITRES HAUT = 1790.0 MM EAU VOL = 0 LITRES EAU VOL = 0.0 MM TEMP = 22.4 DEG C R4 : SPETH 03.2 10M3 CAPACITE = 9508 LITRES VOLUME = 219 LITRES CREUX = 9288 LITRES TC VOLUME = 215 LITRES HAUT = 150.8 MM EAU VOL = 0 LITRES EAU VOL = 0.0 MM TEMP = 21.5 DEG C R5 : GO 05.1 20M3 CAPACITE = 19398 LITRES VOLUME = 15408.4 LITRES CREUX = 3990 LITRES TC VOLUME = 15314 LITRES	R 1 : 1.1 SP98 14M3 : N° Cuve Produit Capacité de stockage CAPACITE : Capacité Réelle de stockage de la cuve VOLUME : Volume à température ambiante CREUX : Volume vide restant dans la cuve TC VOLUME : Volume à 15°C HAUT : Mesure de la Télégauge EAU VOL : Volume d'eau en litre EAU : Mesure de présence d'eau TEMP : Température dans la cuve	
CAPACITE = 9524 LITRES VOLUME = 4640 LITRES CREUX = 4893 LITRES TC VOLUME = 4617 LITRES HAUT = 1406.7 MM EAU VOL = 0 LITRES EAU VOL = 0.0 MM TEMP = 20.7 DEG C CUVENTERCONNECT TOTALS INVENTAIRE R2 : 1.2 GO 7M3 R3 : 1.3 GO 9M3 R4 : 1.4 GO 30M3 VOLUME = 24887 LITRES TC VOLUME = 24750 LITRES CUVENTERCONNECT TOTALS INVENTAIRE R5 : 2.1 SP95 20M3 R6 : 2.2 SP95 15M3 R7 : 2.3 SP95 15M3	CUVE INTERCONNECT : 1 Produit dans plusieurs cuves R2 : 1.2 GO 7M3 R3 : 1.3 GO 9M3 R4 : 1.4 GO 30M3 ensemble des cuves contenant le même produit VOLUME : Volume cumulé des cuves à température ambiante TC VOLUME : Volume cumulé des cuves à 15°C	Données à renseigner dans la déclaration des stocks

Tickets de télé jauge OPW

RELAIS DE GIRONDE MERIGNAC 59094 05 57 02 12 11 V144C3 \ V071R 15-07-08 19:00 TLM - ETAT DE STOCK : CIT. 1 : 01.1 GO VOLUME DE CIT. 23018 LITRES NIVEAU PRODUIT 146.85 CM VOLUME BRUT = 15455 LITRES VOLUME NET 15455 LITRES TEMPERATURE 22.10 CM VOLUME VIDE 8394 LITRES NIVEAU EAU 0.00 CM VOLUME EAU 0 LITRES CIT. 2 : 01.2 GO+ VOLUME DE CIT. 14320 LITRES NIVEAU PRODUIT 88.22 CM VOLUME BRUT 4800 LITRES VOLUME NET 4793 LITRES TEMPERATURE 21.34 CM VOLUME VIDE 9514 LITRES NIVEAU EAU 0.00 CM VOLUME EAU 0 LITRES CIT. 3 : 02.1 GO VOLUME DE CIT. 19074 LITRES NIVEAU PRODUIT 135.78 CM VOLUME BRUT 11246 LITRES VOLUME NET 11198 LITRES TEMPERATURE 22.13 CM VOLUME VIDE 1825 LITRES NIVEAU EAU 0.00 CM VOLUME EAU 0 LITRES CIT. 4 : 02.2 95	VOLUME DE CITERNE : Capacité de stockage de la cuve NIVEAU PRODUIT : Mesure de la Télégauge VOLUME BRUT : Volume à température ambiante VOLUME NET : Volume à 15°C TEMPERATURE : Température dans la cuve VOLUME VIDE : Volume vide restant dans la cuve NIVEAU EAU : Mesure de présence d'eau VOLUME EAU : Volume d'eau en litre	
VOLUME DE CIT. 9573 LITRES NIVEAU PRODUIT 120.38 CM VOLUME BRUT 4850 LITRES VOLUME NET 4834 LITRES TEMPERATURE 21.07 CM VOLUME VIDE 4723 LITRES NIVEAU EAU 0.00 CM VOLUME EAU 0 LITRES GROUPE CIT 1 GO VOLUME BRUT = 37550 LITRES VOLUME NET 37579 LITRES VOLUME VIDE 24310 LITRES VOLUME EAU 0 LITRES *****	GROUPE CIT : 1 Produit dans plusieurs cuves VOLUME BRUT : Volume cumulé des cuves à température ambiante VOLUME NET : Volume cumulé des cuves à 15°C VOLUME VIDE : Volume « vide » cumulé des cuves VOLUME EAU : Volume d'eau cumulé des cuves	Données à renseigner dans la déclaration des stocks

Le jaugeage - Chapitre 3

3.3.2 Lecture de la présence d'eau dans le carburant Stations avec télé jauge

Hauteur d'eau par compartiment

Sur télé jauge **Veeder ROOT**
Hauteur d'eau en millimètres

R3 : 00 03.130M8	
CAPACITE	= 28895 LITRES
VOLUME	= 23330 LITRES
CREUX	= 5564 LITRES
TC VOLUME	= 23190 LITRES
HAUT	= 1799.0 MM
EAU VOL	= 0 LITRES
EAU VOL	= 0.0 MM
TMP	= 22.4 DEG C

Sur télé jauge **OPW** Hauteur
d'eau en centimètres

CIT. 3 : 02.1 00	
VOLUME DE CIT.	19074 LITRES
NIVEAU PRODUIT	135.78 CM
VOLUME BRUT	11249 LITRES
VOLUME NET	11198 LITRES
TEMPERATURE	22.13 CM
VOLUME VIDE	1825 LITRES
NIVEAU EAU	0.00 CM
VOLUME EAU	0 LITRES

3.4 | Contrôle de la justesse de la télé jauge

Contrôler le bon fonctionnement de ma télé jauge à l'occasion d'un jaugeage mensuel entre le 20 et le 25 du mois. Pour cela faire un comparatif entre les hauteurs en cm relevées lors d'un jaugeage manuel et les hauteurs indiquées par ma télé jauge.
Pour chaque compartiment de cuve : carburant + eau.

Hauteur carburant

Comparer pour chaque compartiment, la hauteur lue sur la jauge manuelle, à celle indiquée sur le ticket de la télé jauge.

En cas d'écart supérieur à : **4 cm**

Renouveler deux fois l'opération. Si les résultats persistent ou ne sont pas cohérents :

- 1) Prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone.
- 2) Convertir en litres les hauteurs lues sur la jauge manuelle et saisir ces litrages dans MOSAIC, et cela pour l'ensemble des produits.

Après l'intervention du prestataire

Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR : soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

3.5 | Détection d'eau

Vérifier que les résultats sont identiques sur la jauge manuelle et sur la télé jauge.

Si la hauteur relevée est supérieure ou égale à :

2 cm	<ul style="list-style-type: none">■ Arrêter la distribution du produit concerné à chaque dépotage et pendant au moins une demi-heure après chaque livraison, le temps que l'eau se décante.
4 cm	<ul style="list-style-type: none">■ Arrêter et bloquer la distribution du produit concerné via ISIS, neutraliser les pistolets concernés avec des colliers autobloquants. <i>STACI REF: Lot 10 colliers Ser.Auto Bloc</i>■ Informer l'automobiliste en posant les housses et les cache pistolets "hors service".■ Retirer les panneaux d'affichage de prix du produit en cause.■ Jauger le produit concerné avant l'intervention du prestataire.■ Renseigner le site https://gestion.roulez-eco.fr/

Prévenir le CAR, en créant une demande d'intervention : soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

Après l'intervention du prestataire :

1. Jauger après toute opération de repompage afin de connaître la quantité exacte de produit repompé. Contacter ensuite le CROL et le Responsable commercial.
2. Informer le CSMS.
3. Enregistrer le jaugeage sur MOSAIC.
4. Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

3.6 | Déclaration de stock carburant mandat réseau via ISIS (hebdomadaire, mensuelle, contradictoire)

Les gestes essentiels pour la saisie des stocks dans Mosaic :

1. Déclarer les ventes 2T avant la saisie du jaugeage dans Mosaic.
2. Effectuer votre fin de journée- fermer tous les quarts (y compris TPI) avant votre jaugeage.
3. L'heure de jaugeage saisie doit être supérieure à l'heure de la fin de journée enregistrée.
(Ex : fin de journée ISIS : 17h00 => saisir dans « heure de l'opération » 17h10)
4. Mentionner vos n° de BL des livraisons du jour reçues avant jaugeage.

- 5. Saisir le stock jaugé*** (pas d'ajustement vente et/ou livraison à intégrer dans votre saisie), le cumul par produit des index mécaniques (lors de la déclaration mensuelle) et vos commentaires éventuels.

*Volume ou volume brut du ticket télé jauge selon équipement des stations

- 6. Vérifier votre saisie avant de valider :** heure, N° de BL, index, quantités par produit

- 7. Enregistrer.**

4.1 | Gestion des stocks - stations avec télé jauges

4.1.1 Gestes quotidiens

1. Editer un ticket de télé jauge à l'ouverture et à la fermeture de la station. Rapprocher le ticket de la veille au soir, à celui du lendemain matin.

2. S'assurer que le stock n'a pas varié au cours de la nuit.
(Tenir compte des éventuelles ventes TPI)

3. Vérifier l'évolution des écarts à 15° sur MOSAIC

Si l'écart est inhabituel : Cf. Chapitre 4.5.2 Écart anormal entre stock comptable et stock jaugé.

4. Vérifier sur le ticket de télé jauge l'absence d'eau en cuve. Cf. Chapitres 3.3.2 Lecture de la présence d'eau dans le carburant stations avec téléjauge, 3.2.1 Opérations de jaugeage manuel (y compris détection présence d'eau) et 3.5 Détection d'eau.

4.1.2 Gestes hebdomadaires

Télé jauges connectées à WETSTOCK via ISIS

1. Pas de saisie de jaugeage (**J**), sous réserve que la télé jauge remonte les informations en automatique dans MOSAIC.

2. En cas de panne, défaillance de la télé jauge ou d'écart anormal de mesure, faire un jaugeage manuel et le saisir dans MOSAIC. Cf. Guide de l'utilisateur MOSAIC.



Attention !

Si pas de remontées automatiques des télé jauges (**R**) pendant 3 jours, saisir un jaugeage manuel (**J**) dans MOSAIC. Appeler le CAR ou créer une demande d'intervention dans WEBSTATION

Valeurs dans MOSAIC :

J = jaugeage Exploitants

R = remontées automatiques de télé jauges

C= jaugeage contradictoire



4.1.3 Gestes mensuels (Entre le 20 et le 25 de chaque mois)

1. Faire un comparatif entre les hauteurs indiquées par ma télé jauge et les hauteurs en cm relevées par un jaugeage manuel.
2. Relever les index mécaniques de chaque appareil distributeur et les saisir dans MOSAIC.
3. Effectuer un contrôle d'eau :
Cf. Chapitre 3.2.1 Opérations de jaugeage manuel (y compris détection présence d'eau)
4. Saisir dans MOSAIC un jaugeage (J) à partir des informations du ticket de télé jauge.
5. Si l'écart de carburant est supérieur à 4 cm, saisir les informations du jaugeage manuel dans MOSAIC.
6. Vérifier les écarts à 15° dans MOSAIC.
7. Contrôler la présence et l'intégrité du plomb sur le mesureur de l'appareil distributeur.

En cas d'anomalie, faire une demande d'intervention au CAR, soit par téléphone, soit par WEBSTATION.

4.2 | Jaugeage contradictoire

Les contrôles suivants sont réalisés conjointement par le Responsable commercial et l'Exploitant :

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Le relevé des index mécaniques des appareils distributeurs est à saisir dans MOSAIC.2. Le jaugeage manuel des produits en cuve est à comparer avec le jaugeage effectué avec le ticket de télé jauge électronique.3. La présence d'eau est testée. | <ol style="list-style-type: none">4. Le relevé des prix.5. Le contrôle de la présence et de l'intégrité du plomb sur le mesureur de l'appareil distributeur. <p>En cas d'anomalie, prévenir le CAR par téléphone ou par WEBSTATION.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Le Responsable commercial enregistre en la présence de l'Exploitant le jaugeage contradictoire (C) dans MOSAIC et complète le REDT006, lequel document sera signé par les 2 parties dans Passidor et archivé par l'Exploitant sur le disque dur de son choix.



Attention !

Si ce contrôle contradictoire (C) a lieu entre le 20 et 25 du mois en cours, il ne remplace pas le jaugeage mensuel (J) qui reste à faire.

4.3 | Arrêté annuel des comptes

Le contrôle contradictoire annuel déclenche l'arrêté des comptes et détermine si nécessaire, une facturation WETSTOCK selon les principes contractuels.

4.4 | Vérification des ventes par index mécaniques

Il s'agit de comparer les index mécaniques aux ventes. A minima une fois par mois, relever les index mécaniques par pistolet et les déclarer dans MOSAIC.

1. Totaliser tous les index d'un même produit.
2. Soustraire à ce total le cumul obtenu le mois précédent et ainsi obtenir par différence le nombre de litres vendus dans le mois pour ce produit.
3. Déduire les remises en cuve réalisées par un prestataire sur la période concernée s'il y a lieu (*tests pompes*).
4. Vérifier que le résultat obtenu correspond au cumul mensuel des ventes.
5. En cas de différence, chercher les éventuels « variances de ventes » sur les rapports de fin de journée.
6. En cas de « variances de vente », prendre contact avec son correspondant commercial et lui transmettre le ou les N° de fins de journées concernées (où les variances de vente apparaissent).

4.5 | Anomalies dans les stocks

4.5.1 Rupture de stock

- **Bloquer** la distribution des appareils distributeurs concernés via ISIS
- **Inform**er les clients par la mise en place de housses ou de cache-pistolets "hors service".
- **Retirer** les panneaux d'affichage de prix du produit en cause.
- **Contacter** le CROL par téléphone afin d'être livré au plus tôt.
- **Renseigner** le site : <https://gestion.roulez-eco.fr/>

Inform

Après la livraison

Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR, soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.
Renseigner à nouveau le site <https://gestion.roulez-eco.fr/>

4.5.2 Écart anormal entre stock comptable et stock jaugé

Calcul du stock comptable :

Stock comptable à la fermeture = (Stock comptable à l'ouverture + Livraisons du jour + Eventuelles remises en cuve (effectuées par le prestataire)) - Ventes du jour

En cas d'écart anormal de stock :

1. Refaire les calculs concernant le jaugeage et si besoin, faire un deuxième jaugeage.
 2. Pointer les livraisons enregistrées dans MOSAIC en les comparant aux bordereaux de livraison.
 3. Comparer les ventes télé collectées dans MOSAIC aux rapports de fin de journée.
- Si toutes ces opérations n'expliquent pas l'écart constaté, prévenir le Responsable commercial et le CSMS et appliquer la procédure suspicion de fuite qui suit.

4.5.3 Suspicion de fuite

Outre les écarts de stock anormaux, les autres informations qui peuvent alerter d'une éventuelle fuite sont :

- La présence d'odeurs d'hydrocarbures,
- L'irisation sur une rivière ou un ruisseau,
- La pollution détectée dans le voisinage, telle que mur tâché par des hydrocarbures,
- Puits pollué,
- Apparition d'hydrocarbures lors de terrassement sur un chantier voisin.

Vérifier l'absence de fuite :

- Examiner l'intérieur des appareils distributeurs en décrochant le pistolet : il ne doit y avoir ni suintement ni odeur suspecte.
- Ouvrir les trappes de visite des fosses (uniquement pour les stockages en fosse).
- Ouvrir les tampons de cuve et vérifier la présence d'odeurs de carburants.
- Contrôler le bon fonctionnement des testeurs de fuite en appuyant sur le bouton de test.
- Etre vigilant sur les éventuels désamorçages des appareils distributeurs concernés.

Dans tous les cas, prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone.

En cas de non-respect des engagements et des gestes convenus pour le suivi des stocks carburants, une pénalité pourra être appliquée.

En cas de pertes de carburant :

Alerter et apporter la preuve par les enregistrements effectués, du respect des procédures métier définies dans les documents contractuels dont ce Manuel fait partie intégrante.

5.1 | La commande de carburant

Toujours s'assurer d'avoir **le creux suffisant** pour réceptionner tous les produits. Si le creux est insuffisant, ou au moindre doute (ventes plus basses que prévues), ne prendre aucun risque : appeler le CROL pour modifier la commande (pull ou push) et utiliser la fiche de liaison CLIENT/CROL Cf. *Chapitre 1.4.3 Les documents*.

Si le CROL est fermé, traiter le problème avec le conducteur dès l'arrivée du camion. Si un retour est malgré tout inévitable, il est préférable d'avoir un retour cuve pleine plutôt qu'un retour cuve entamée, le camion devant toujours rester chargé sur l'avant.

Il existe deux types de commandes :

5.1.1 La commande PULL

La commande PULL est initiée par l'Exploitant.

La commande est déterminante car elle vise à éviter toute rupture de stock et ne doit pas entraîner de retour de produit. Utiliser MOSAIC en se référant au manuel qui lui est consacré Cf. *Guide Utilisateur MOSAIC station* et respecter les consignes ci-dessous.

A savoir...

1. Eviter de commander pour le lundi et le vendredi qui sont des jours chargés.
2. Concernant les livraisons du samedi, les commandes passées avant le jeudi 10H00 seront honorées si elles sont supérieures à 30m³.
3. Pas de livraison le dimanche et jour férié.
4. Les commandes passées le samedi, dimanche et jour férié sont prises en compte le jour ouvré suivant avant 10h pour livraison le lendemain.

5.1.1.1. Optimiser le volume global par commande

Chargement des camions

Chargé uniquement de GO	36 m³	Chargé d'un mixte GO/essences	38 m³
Chargé uniquement d'essences	41 m³		
Volume minimum par produit commandé : 2 m³			

5.1.1.2. Processus de la commande PULL

Passer commande au CROL à l'aide de MOSAIC

Vérifier sur MOSAIC que ma commande a bien été prise en compte par le CROL.

Commande avant 10h00	Commande après 10h00
Livraison le lendemain (J+1)	Livraison le surlendemain (J+2)

Pour toute commande hors délai, pour une annulation ou pour le report d'une commande prévue pour le lendemain, modifier ma commande sur MOSAIC **avant 10H00** pour une livraison à J+1, sinon appeler le CROL et utiliser la fiche de liaison CLIENT/CROL Cf. *Chapitre 1.4.3 Les documents*.

5.1.2 La commande PUSH initiée par le CROL

Le CROL détermine les quantités à livrer en fonction des stocks remontés par les télé jauges et des prévisions de ventes.

C'est le CROL qui détermine la date de livraison, s'informer sur MOSAIC de la date de la livraison prévue :

à partir de 18h30	avant 12h00
Pour livraison le lendemain (J+1)	Pour livraison l'après-midi (J)

En cas de risque de rupture ou de creux insuffisant ou d'événement de nature à modifier les ventes à la baisse ou à la hausse, appeler le CROL et utiliser la fiche de liaison CLIENT/CROL Cf. *Chapitre 1.4.3 Les documents*.

La livraison - Chapitre 6



Garder constamment à l'esprit les règles de sécurité associées aux opérations de livraison.
Cf. Chapitres 2.6.1 La Sécurité lors de la livraison carburant et 2.6.2 Vérifications de sécurité lors du dépotage

Il existe deux types de livraisons La livraison « classique » et la livraison autonome

Attention : les travaux doivent être arrêtés pendant le dépotage lorsqu'un permis feu est en cours (hors boutique), un risque particulier ou impossibilité technique (ex : travaux sur dépotages, événements...). L'arrêt des travaux sera consigné dans le PPJ.

6.1 | La livraison « classique »

Comment vérifier que les creux sont suffisants pour réceptionner tous les produits ?

Fonctionnement normal de télé jauge	Télé jauge défaillante
<p><u>Editer systématiquement 2 tickets</u> :</p> <p>Vérifier le creux disponible pour chacune des cuves : un ticket est à donner au conducteur avant le dépotage et un ticket est à joindre au bon de livraison et à conserver. Vérifier régulièrement son stock de papier imprimante. <i>STACI REF : Téléjauge Veeder Root TPV08 et Téléjauge OPW TPV09.</i></p>	<p>Vérifier son stock comptable, et dans le doute vérifier son stock physique via un jaugeage manuel.</p> <div><p>Il est possible d'éditer les stocks en temps réel sur le poste ISIS (caisse)</p><p>1. Contrôle piste ⇒ 2. Imprimer piste ⇒ 3. Relevé de jauge</p></div>

6.1.1 Le contrôle à l'arrivée du camion

Cf. Chapitre 2.6.1 La Sécurité lors de la livraison carburant

Accueillir le conducteur qui se présente systématiquement dès son arrivée.

1. Vérifier que le camion puisse évacuer rapidement la station en cas de problème en marche avant, sauf consignes de sécurité particulières sur le PSSS.

2. A l'arrivée du camion vérifier que la livraison m'est bien destinée, par **l'adresse et le code implant** indiqués sur le bon de livraison. Vérifier la présence d'un PSSS valide avec ce transporteur, sinon rédiger un PSSS occasionnel.

3. Au vu des compartiments qui me sont destinés :

- Etablir conjointement avec le conducteur le plan de dépotage, les creux étant certifiés sur base des tickets de télé jauge ou jaugeage manuel.

- Sur le bon de livraison noter les bouches de dépotage par lesquelles chaque compartiment du camion doit être vidé.

La livraison - Chapitre 6

De manière générale, le dépotage d'un compartiment complet dans une seule cuve doit être favorisé pour éviter de solliciter le **limiteur dont l'usage est interdit pendant la livraison**.

4. En cas de doute sur le fait que le creux soit suffisant pour dépoter un compartiment entier, même à une faible quantité près, ne pas autoriser le dépotage de ce compartiment car il y a risque d'épandage produit ou de retour cuve entamée.



Il est interdit de dépoter un produit dans la cuve d'un autre produit (ex : SP95 dans SP98, GO dans GO *Excellium*). Il est également interdit de stocker du produit dans des fûts ou des jerricans.

6.1.2 Les contrôles lors de la livraison

D.T.Q.M : Dispositif de Transfert des Quantités Mesurées

6.1.2.1 Livraison avec camion sans scellement électronique (Sans DTQM)

Avant le dépotage :

- 1.** Remettre le ticket de télé jauge au conducteur.
- 2.** Etablir le plan de dépotage comme indiqué au *Chapitre 6.1.1 Le contrôle à l'arrivée du camion*.

3. Donner l'accès aux bouches de dépotage concernées par la livraison.

4. Si besoin, indiquer également au conducteur la bouche de récupération des vapeurs. Le conducteur procédera au dépotage conformément à son *Manuel Transporteur* en vigueur.

Après le dépotage :

- 1.** Vérifier la bonne fermeture des cadenas sur les bouches de dépotage et s'assurer être en possession de toutes les clés s'il y a lieu.
- 2.** Vérifier que le conducteur a laissé une piste et une aire de dépotage propres et sans égouttures.
- 3.** Contrôler avec le conducteur la vacuité des compartiments.

Contrôle de la vacuité des compartiments :

Demander au conducteur de réaliser devant moi une fermeture/ouverture des clapets de fond. En cas de doute, vérifier l'état de l'arrêt d'urgence qui doit être en position "ouvert".

Vérifier que tout le produit a bien été dépoté en contrôlant l'absence de liquide dans la tuyauterie par les anneaux de visualisation situés sur les vannes de dépotage du camion.

S'assurer de la même manière que tous les compartiments constatés vides à l'arrivée du camion sont toujours vides après le dépotage.

La livraison - Chapitre 6

6.1.2.2 Livraison avec camion équipé de scellement électronique (DTQM)

Avant le dépotage :

Toutes les informations nécessaires à la reconnaissance des livraisons sont accessibles à partir du terminal du camion via l'écran de contrôle ou avec une édition du **ticket d'état des compartiments** par le conducteur.

Dans le cas où la notion "non garantie" apparaît sur le ticket de l'état des compartiments (ce qui ne constitue pas un motif de refus du contenu du compartiment), émettre des réserves sur le bon de livraison.

```
*****
Impr. reçu (Duplicate)
Livraison correct
*****
Livr en présence
No Aleat.TC:76163

GPS: mode discret
-----
No Vehicul : 759dsv77
No Terminal: 250 041284 1001
Livraison debut : 13/10/05 06:20:26
Livraison fin : 13/10/05 07:13:25
Debut impression: 13/10/05 07:15:05
GPS debut: 48°47.561'N 2°37.103'E
GPS fin : 48°47.561'N 2°37.103'E

Etat comp. - Avant Déchargt
Compartiments:
1: 3651-GAZOLE 3651 Garantie
2: 3651-GAZOLE 6999 Garantie
3: 3651-GAZOLE 2000 Garantie
4: 3651-GAZOLE 6001 Garantie
5: 3651-GAZOLE 2000 Garantie
6: 3651-GAZOLE 6001 Garantie
7: 3651-GAZOLE 6999 Garantie
8: 3651-GAZOLE 6001 Garantie
9: 3651-GAZOLE 6999 Garantie

Exemple de ticket de:
l'état des compartiments
```

```
Detail livraison:
Dechargements: 7

No position: 1
PS debut: 48°47.561'N 2°37.103'E
Cpt: 1 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 2 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 3 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 4 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 5 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 6 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 7 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 8 3651 GAZOLE Vide
Cpt: 9 3651 GAZOLE Vide
GPS fin : 48°47.561'N 2°37.103'E

Etat comp. - Après Déchargt
Compartiments:
1: Vide Garantie
2: Vide Garantie
3: Vide Garantie
4: Vide Garantie
5: Vide Garantie
6: Vide Garantie
7: Vide Garantie
8: Vide Garantie
9: Vide Garantie

*****
Signatures Client:
Livreur:

Exemple de ticket de:
reçu de livraison
```

Après le dépotage :

Vérifier que les compartiments sont vides grâce au reçu de livraison que me remet le conducteur ; agraffer ce reçu au bon de livraison.

6.1.2.3 Après la livraison

1. Editer deux tickets de télé jauge, un est à conserver, et est à donner au conducteur tout de suite après la livraison afin d'identifier au plus vite un éventuel mélange ou un manque de produit. Les tickets de télé jauge avant/après livraison doivent être agrafés au bon de livraison.

Contrôler sur le ticket après dépotage l'absence de messages d'alarme « ALRME TRP PLN » ou « ALRME NIV HAUT » ou « ALRME NIVEAU MAXIMUM » indiquant un éventuel débordement pendant la livraison.

2. Récupérer le ticket de télé jauge intitulé "rapport de livr ajusté" qui confirme les quantités exactement livrées, en tenant compte des ventes éventuelles effectuées pendant le dépotage.

3. Signer avec le conducteur le bon de livraison. En cas d'anomalie, noter celle-ci sur le bulletin de livraison et informer le CROL ainsi que le Responsable commercial.

Archiver les documents comme indiqué au *Chapitre 1.3 Les autres documents*.

BON DE LIVRAISON

TOTAL RAFFINAGE MARKETING
SOCIETE ANONYME - CAPITAL 23720035 EUR
24 COURS MICHELET
92000 PUTSAUX 92
SIREN 542 034 821 RCS NANTERRE/754204621

Date de livraison planifiée : 15.09.2010
N° du bon de livraison : 803362361
Date d'édition du BL : 15.09.2010 / 13:53:22

Heure d'arrivée camion: 06:55:17 / NF070585
Heure départ camion: 07:13:25
Nombre de conts livrés : 0
Observations :

Transporteur
CITERIOR
ZA DU CHATEAU CS 20177
62113 CARVIN CEDEX (62) FRANCE
Document de transport : 6200759

Nom du conducteur :
Date :
Signature :

Nom du réceptionnaire:
Date :
Signature :

Le conducteur atteste qu'il a respecté les consignes données par TOTAL RAFFINAGE MARKETING et notamment celles du "Manuel du Conducteur" (version en vigueur). Les fiches de données sécurité de ces produits sont disponibles sur Internet www.quelites.com.

RAPPORT ETAT SYSTEME

R 4:ALRME TRP PLN
R 4:ALRME NIV HAUT

RAPP INVENTAIRE

R 1:00 1.1 20M3
CAPACITE = 19321 LITRES
VOLUME = 16741 LITRES
CREUX = 2579 LITRES
TC VOLUME = 16820 LITRES
HAUT = 1931.8 MM
EAU VOL = 0 LITRES
EAU = 0.0 MM
TEMP = 9.1 DEG C

R 2:00+ 1.2 10M3
CAPACITE = 9521 LITRES
VOLUME = 8724 LITRES
CREUX = 796 LITRES
TC VOLUME = 8750 LITRES
HAUT = 2044.6 MM
EAU VOL = 0 LITRES
EAU = 0.0 MM
TEMP = 9.5 DEG C

La livraison - Chapitre 6

Ticket télé jauge VEERDER-ROOT " RAPPORT LIVRAISON AJUSTE "

R 6:4.1 SP95 30M3
AUGMENT INVENTAIRE

DEBUT AUGMENT
15-07-10 10:08

VOLUME = 10893 LITRES
HAUT = 985.4 MM
EAU = 0.0 MM
TEMP = 19.0 DEG C

FIN AUGMENT
15-07-10 10:35

VOLUME = 18027 LITRES
HAUT = 1437.0 MM
EAU = 0.0 MM
TEMP = 20.6 DEG C

AUGMENT BRUT = 7134
TC AUGMENT NET = 7062

R 6:4.1 SP95 30M3
RAPPORT LIVRAISON AJUSTE
15-07-10 9:54

VOL LIVRAISON = 7092
TC VOLUME LIVRAISON = 7022

R 1:1.1 GO 10M3
AUGMENT INVENTAIRE

DEBUT AUGMENT
15-07-10 10:04

VOLUME = 2490 LITRES
HAUT = 747.3 MM
EAU = 0.0 MM
TEMP = 23.3 DEG C

FIN AUGMENT
15-07-10 10:37

VOLUME = 4697 LITRES
HAUT = 1164.7 MM
EAU = 0.0 MM
TEMP = 24.1 DEG C

AUGMENT BRUT = 2199
TC AUGMENT NET = 2180

R 2:1.2 GO 20M3
AUGMENT INVENTAIRE

DEBUT AUGMENT
15-07-10 10:04

VOLUME = 14110 LITRES
HAUT = 1167.8 MM
EAU = 0.0 MM
TEMP = 24.9 DEG C

FIN AUGMENT
15-07-10 10:37

VOLUME = 25177 LITRES
HAUT = 1920.3 MM
EAU = 0.0 MM
TEMP = 25.9 DEG C

AUGMENT BRUT = 11059
TC AUGMENT NET = 10950

R 4:3.1 GO 20M3
AUGMENT INVENTAIRE

DEBUT AUGMENT
15-07-10 10:04

VOLUME = 9481 LITRES
HAUT = 1176.0 MM
EAU = 24.0 MM
TEMP = 24.2 DEG C

FIN AUGMENT
15-07-10 10:37

VOLUME = 9606 LITRES
HAUT = 1191.6 MM
EAU = 24.0 MM
TEMP = 24.3 DEG C

AUGMENT BRUT = 124
TC AUGMENT NET = 124

R 1:1.1 GO 10M3
R 2:1.2 GO 20M3
R 3:2.1 GO 30M3
R 4:3.1 GO 20M3
R 5:3.2 GO 10M3
RAPPORT LIVRAISON AJUSTE
15-07-10 9:50

VOL LIVRAISON = 20735
TC VOLUME LIVRAISON = 20520

Ticket télé jauge OPW " RAPPORT LIVRAISON "

RELAIS DE LANGUIDIC
SC440 LANGUIDIC
42599
02 97 65 84 40
V144D2 \ V071R4

21-03-08 19:26:43

Res. 2 GO 2.110M
RAPPORT LIVRAISON:

LIVRAISON TOTALE:
BRUT 2041 LITRES
NET 2045 LITRES

VENTES:
BRUT 180 LITRES
NET 181 LITRES

DEBUT
21-03-08 18:01
NIVEAU PRODUIT 109.19 CM
VOLUME BRUT 4280 LITRES
VOLUME NET 4301 LITRES
TEMPERATURE 11.50 C
VOLUME VIDE 5329 LITRES
NIVEAU EAU 0.00 CM
VOLUME EAU 0 LITRES

FIN
21-03-08 19:26
NIVEAU PRODUIT 144.72 CM
VOLUME BRUT 6141 LITRES
VOLUME NET 6166 LITRES
TEMPERATURE 11.50 C
VOLUME VIDE 3468 LITRES
NIVEAU EAU 0.00 CM
VOLUME EAU 0 LITRES

COEFF. LIVRAISON: 1.00

RELAIS DE LANGUIDIC
SC440 LANGUIDIC
42599
02 97 65 84 40
V144D2 \ V071R4

21-03-08 19:27:32

Res. 1 GO 1.100M
RAPPORT LIVRAISON:

LIVRAISON TOTALE:
BRUT 8055 LITRES
NET 8051 LITRES

VENTES:
BRUT 1043 LITRES
NET 1046 LITRES

DEBUT
21-03-08 18:01
NIVEAU PRODUIT 125.49 CM
VOLUME BRUT 15264 LITRES
VOLUME NET 15330 LITRES
TEMPERATURE 11.62 C
VOLUME VIDE 13290 LITRES
NIVEAU EAU 0.00 CM
VOLUME EAU 0 LITRES

FIN
21-03-08 19:27
NIVEAU PRODUIT 170.93 CM
VOLUME BRUT 22256 LITRES
VOLUME NET 22336 LITRES
TEMPERATURE 11.60 C
VOLUME VIDE 6297 LITRES
NIVEAU EAU 0.00 CM
VOLUME EAU 0 LITRES

COEFF. LIVRAISON: 1.00

6.2 | La livraison autonome (LAT)

Cette livraison peut s'effectuer sur station ouverte ou fermée.

La livraison autonome est une livraison réalisée par le conducteur sans intervention de l'Exploitant. Elle est réalisée avec ou sans camion équipé de scellement électronique.

Un équipement spécifique est disponible à l'extérieur de la station, composé de :

1. Un report de jauge permettant au conducteur d'éditer les creux des cuves de la station.
2. Un arrêt d'urgence de la station.
3. Un téléphone permettant d'appeler le CAR (en cas de problème d'épandage, mélange ou problème technique), les pompiers et la police (en cas d'agression quand la station est fermée).



Contrôle de la livraison autonome station ouverte

La livraison autonome peut avoir lieu station ouverte ou fermée.

Si la livraison a lieu alors vous êtes présent, vous pouvez procéder au contrôle de la livraison, selon le *Chapitre 6.1.2 Les contrôles lors de la livraison*, en particulier le contrôle de la vacuité des compartiments à la fin du dépotage.

6.2.1 En livraison autonome, vous devez :

Contrôler la présence du rouleau de papier en quantité suffisante.
STACI REF : Télégauge Veeder Root TPV08 et Télégauge OPW TPV09.

1. Déposer les consignes de dépotage à appliquer par le conducteur avant chaque livraison dans le coffret de télé jauge et en particulier la répartition entre cuves ainsi que la dernière version papier du PSSS.
2. Récupérer après chaque livraison :
 - ☒ Votre exemplaire du bulletin de livraison
 - ☒ Votre exemplaire du ticket DTQM (si le camion est équipé de scellement électronique) avant et après la livraison.
 - ☒ Votre exemplaire du ticket de jauge avant et après la livraison.
3. Récupérer le ticket de télé jauge intitulé "rapport de livr ajusté" qui confirme les quantités exactement livrées en tenant compte des ventes éventuelles effectuées pendant le dépotage. En cas d'anomalie, remonter par écrit sous 24h toute réclamation par fax ou mail au CROL (cf. La **Fiche de liaison CLIENT/CROL**) avec copie au Responsable commercial.

6.2.2 En livraison autonome, le conducteur doit :

1. Editer un ticket DTQM (camion équipé de scellement électronique) avant et après la livraison.
2. Récupérer vos consignes dans le coffret de télé jauge.
3. Editer le ticket de jauge avant et après la livraison.
4. Elaborer le plan de dépotage (en fonction des creux des cuves).
5. Déposer dans le coffret de télé jauge après la livraison :

Un exemplaire du BL + Un exemplaire du ticket DTQM (camion équipé de scellement électronique) avant et après la livraison + Un exemplaire du ticket de jauge avant et après la livraison.

La livraison - Chapitre 6

En cas de problème : technique, mélange, épandage, etc., le conducteur s'adressera à l'Exploitant si la station est ouverte et utilisera le téléphone du coffret de télé jauge si la station est fermée.

En cas de travaux sur les tuyauteries et/ou les stockages :

- La station prend la main sur ses commandes le plus tôt possible dès connaissance des travaux pour descendre si besoin son niveau de stock (la bascule de la station en Pull dans MOSAIC dépend de la durée des travaux. Contact : correspondant commercial).
- La livraison autonome est suspendue :

Les livraisons doivent avoir lieu uniquement en journée, en présence d'un réceptionnaire.

Le réceptionnaire est chargé d'établir le plan de dépotage.

Le CROL indique sur le bulletin de livraison que la station est en travaux et que « la prise de consignes est obligatoire auprès de la station ».

6.3 | Mélange de carburants en cuve

Plusieurs cas de figure lors d'un mélange :

- Si l'Exploitant est présent ainsi que le conducteur : noter l'anomalie sur le BL et informer le CROL ainsi que le Responsable commercial.
 - Si l'Exploitant découvre le mélange de carburants le lendemain matin en ouvrant le coffret de télé jauge (en cas de livraison autonome de nuit) : Informer le CROL ainsi que le Responsable commercial.
 - Si le CROL appelle pour prévenir du mélange.
 - Si réclamations répétées mettant en cause la QUALITE du produit délivré.
- Cf. Chapitre 8.2.1 "Mise en cause de la QUALITE du produit délivré"*

Dans tous les cas de figure :

1. Bloquer la distribution du produit pollué via ISIS.
2. Interdire l'utilisation des pistolets concernés par des colliers autobloquants.
STACI REF : PV705 Lot 10 Colliers Ser.Auto Bloc
3. Informer l'automobiliste en posant sur les appareils distributeurs des housses ou des cache-pistolets " hors service ".
4. Si le mélange entraîne une rupture de produit, retirer le prix d'affichage du produit concerné.
5. Editer un ticket de télé jauge pour déterminer le volume mélangé.
6. Informer le CROL (qui prend en charge l'opération de repompage).
7. Avertir le CSMS et le Responsable commercial.
8. Jauger, avant et après l'opération de repompage, afin de connaître la quantité exacte de produit repompé.
9. Conserver le bon d'intervention mentionnant le litrage repompé par le prestataire de service (pendant un an minimum)

6.4 | Motifs d'arrêt des livraisons

Arrêter la livraison dans les cas suivants :

Problèmes identifiés	ACTIONS
Mise à la terre des bouches de dépotage	
• Constat physique de l'arrachement ou déconnexion de la tresse de mise à la terre d'une ou de plusieurs bouches de dépotage	Arrêt immédiat des livraisons. L'ISLEM (Inspecteur Sécurité Livraison Environnement Matériel) ou le CROL informe directement la station. Le CROL prévient le Responsable commercial de la décision avec copie CSMS.
• Dysfonctionnement avec l'anti-mélange (TRAG) sur cette station uniquement	Demande au client de faire un <u>appel au CAR</u> Livraisons maintenues pendant 1 semaine (à partir de la remontée de l'info) + demande de nouvelle mesure auprès du RC/CSMS par le CROL.
• Tresse de mise à la terre enterrée	Le RC/CSMS vérifie dans le tableau du Réseau si la station a été contrôlée et que le résultat était conforme. Si oui = livraison maintenue Si non = Arrêt immédiat des livraisons + demande nouvelle mesure auprès du RC/CSMS par le CROL.
Récupération vapeur	
• Dépotage des essences sans récupération des vapeurs (sauf autorisé par la réglementation à vérifier dans ACE-Online) avec ou sans travaux sur la station • Mauvaise étanchéité de la bouche de récupération des vapeurs (ex : oreille ou ergot cassé)	Arrêt immédiat des livraisons. L'ISLEM ou le CROL informe directement la station. Le CROL prévient le RC avec copie CSMS de la décision. Arrêt immédiat des livraisons. Demande au client de faire un <u>appel au CAR</u> (intervention J+1)
Surpression	
• Produit qui ressort par les événements ou remonte lors de la déconnexion des flexibles • Limiteur de remplissage HS validé par la station	Arrêt immédiat des livraisons. Le CROL informe le RC avec copie CSMS. Reprise des livraisons après réception des travaux. Demande au client de faire un <u>appel au CAR</u> . Reprise des livraisons après travaux
Bouche de dépotage	
• Bouche de dépotage fuyarde	Arrêt immédiat des livraisons. Le CROL informe le RC avec copie CSMS. Demande au client de faire un <u>appel au CAR</u> de la station.
• Bouche de dépotage sans bouchon	Si identification des bouches possible, livraison. Le CROL informe directement la station. Le CROL prévient le RC avec copie CSMS. Demande au client de faire un <u>appel au CAR</u> de la station.
• Identification des bouches de dépotage	Si identification impossible, décision du CROL sur appel du conducteur Demande au client de faire un <u>appel au CAR</u> de la station. Le CROL prévient le RC avec copie CSMS.
Autres	
• Non-respect de la règle des 3 mètres • Non-respect du PSSS • Pas de certification des creux par l'Exploitant (hors LAT) • Dysfonctionnement des répéteurs (pas de visu des creux) • Station en travaux	Décision CROL sur appel du conducteur
• Système d'évacuation des hydrocarbures bouché	Arrêt immédiat des livraisons. Le CROL informe le RC avec copie CSMS.

7.1 | L'affichage des prix carburants

7.1.1 L'ordre d'affichage des prix carburants

Conformément à la réglementation (*arrêté du 8 juillet 1988*), les prix des carburants doivent être affichés dans l'ordre suivant (de haut en bas) :

SP 95 - E10
Excellium SP 98
Superéthanol E85
Excellium GAZOLE
GAZOLE
GPLc

Si l'un de ces produits n'est pas distribué sur le point de vente, passer directement au suivant. L'affichage du prix des carburants doit être visible depuis la voie publique donnant accès au point de vente et permettre une identification précise des carburants distribués afin d'informer le client avant qu'il ne pénètre sur la station.



7.1.2 Affichage des prix carburants

Afin d'optimiser la politique de prix, il est nécessaire de connaître les prix pratiqués par la concurrence. A la demande de TOTAL, les prix d'une liste de concurrents pourront être amenés à être relevés et renseignés dans MOSAIC.

Mise à jour automatique du site officiel du prix des carburants :

Les prix des carburants sont mis à jour automatiquement sur la caisse ISIS, les pompes, le totem, et le site gouvernemental. A charge de l'Exploitant de vérifier la cohérence des prix remontés sur tous les supports.

Sur le site gouvernemental : <https://gestion.roulez-eco.fr>, vérifier tout changement de prix ou de statut :

- Signaler les ruptures de stock
- Signaler les carburants non distribués
- Modifier les prix des différents carburants si besoin.

En cas d'anomalie, prévenir le CAR soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION soit par téléphone.

La mention légale sur les prix

S'assurer que la mention ci-contre est bien présente et lisible sur tous les appareils distributeurs et aux points d'encaissement.

Dans le cas contraire, prévenir le CAR soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone.

Note du service de la Métrologie

Seules les indications de prix et de volume apparaissant sur le cadran du distributeur sont garanties et font foi en cas de désaccord avec les indications du poste de contrôle. le distributeur ne doit pas être remis à zéro avant paiement par le client.

7.2 | Le changement des prix carburants

Quelques définitions :

Le **PAC** est le **P**rix d'**AC**cord recommandé par TOTAL.

Le **PAF** (**P**rix d'**AF**fichage) est le prix de vente dans ISIS. Il doit être conforme au prix du Totem.

Le mandat est calculé sur le prix le plus élevé entre le PAC et le PAF.

Conformément à l'article 5 – Prix de vente du contrat Performa +, l'Exploitant devra appliquer immédiatement et exactement les prix fixés par la Société. S'il pratiquait un prix inférieur, il devrait combler la perte de recette subie par la Société.

Qu'est-ce que le Push Prix ?

Le Push Prix est l'envoi en automatique des prix d'accord TOTAL sur la caisse ISIS.

L'heure d'activation : c'est l'heure limite à partir de laquelle le PAC est appliqué dans ISIS. Cette fonctionnalité permet de gagner du temps et de limiter les erreurs de saisie des prix carburants puisque plus besoin de consulter les prix dans MOSAIC, ni de saisir dans le POS Support : ils sont automatiquement mis à jour.

Ce mode de gestion offre plus de flexibilité : le calcul du mandat carburant se fait par rapport au prix le plus élevé et enregistré dans ISIS entre le PAC et le PAF, qui doivent être identiques sauf cas de dysfonctionnement. Il n'est plus lié à la fin de journée, compte tenu des ventes réalisées la nuit sur le TPI.



Entre 18h40 et 19h : le PAC arrive sur la caisse. Une icône « boîte aux lettres » apparaît sur le POS.

7.2.1 Push Prix automatique

A l'heure d'activation fixée, les prix de vente prennent automatiquement la valeur du **PAC** et deviennent **PAF**. Le totem électronique connecté se met à jour automatiquement.

Penser à vérifier les prix d'affichage sur le site gouvernemental (<https://gestion.roulez-eco.fr/>) et sur le totem.

7.2.2 Push Prix manuel

Délai : L'Exploitant a jusqu'au lendemain 9h00 pour valider les prix sur la caisse et procéder aux changements de prix sur le(s) totem(s) et sur le site gouvernemental (<https://gestion.roulez-eco.fr/>).

L'ordre de modification des prix sur les différents affichages est important. En effet, en cas de hausse : prévenir le client le plus tôt possible (donc dès la pré signalisation) pour qu'il n'ait pas, en arrivant à la caisse, à payer plus cher que ce qu'il a vu affiché sur la route.

En cas de baisse c'est le contraire : changer d'abord le prix sur ISIS puis sur les pompes (carburant facturé au client moins cher que ce qu'il a lu sur le totem).

La signalétique - Chapitre 7

En résumé :

Pour une hausse de prix	Pour une baisse de prix
Modifier les prix dans cet ordre	Modifier les prix dans cet ordre
1. Pré signalisation	1. Sur ISIS
2. Sur les totems de piste	2. Sur les appareils distributeurs de carburant
3. Sur les appareils distributeurs de carburant	3. Sur les totems de piste
4. Sur ISIS	4. Pré signalisation

En cas de non arrivée du PAC

Les prix d'accord sont envoyés tous les jours. Une absence d'enveloppe indique un dysfonctionnement dans l'envoi des PAC. Si cette anomalie persiste pendant 2 jours de suite, signaler l'anomalie au CAR soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.
Sauf instructions particulières, ne plus consulter MOSAIC et saisir manuellement les prix, car cela pourrait avoir un impact sur la facturation.

7.3 | La signalisation des produits carburants

7.3.1 Les bouches de dépotage et les puits de jauge

Chaque cuve doit comporter une plaque d'identification produit sur la bouche de dépotage et sur le(s) puits de jauge. Arrêté du 22 décembre 2008 des ICPE sous la rubrique 4734 (ex-1432)

Cette plaque produit doit comporter :

1. La couleur et le sigle correspondant au produit contenu dans la cuve.
2. Le numéro et la capacité de la cuve concernée (en conformité avec le synoptique).

 Fond violet P241C Texte noir	 Fond blanc et vert P341C Texte noir	 Fond vert P341C Texte noir	 Fond rouge P192C Texte noir	 Fond jaune P109C Texte noir	 Fond Orange P1485C Texte Blanc	 Fond marron P469C Texte blanc	 Fond bleu P293C Texte noir
 Fond blanc Texte rouge P192C et noir	 Fond blanc Texte vert						

3. La bouche de récupération des vapeurs est dotée d'un bouchon orange.
4. Le numéro des cuves mentionné sur le synoptique doit être gravé sur les jauges si ces dernières ne sont pas prisonnières.

En cas d'anomalie, prévenir le CAR soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION soit par téléphone. Prévenir également le CSMS.

7.3.2 Les appareils distributeurs

Chaque appareil distributeur doit comporter une plaque produit, une manchette sur le flexible, un cache-pistolet et une pastille sur le cache pistolet.



Les appareils distribuant du super sans plomb sont équipés de pistolets dotés d'un embout à diamètre réduit.

En cas d'anomalie, prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION soit par téléphone. Prévenir également le CSMS.

"**MON - RON** (**M**otor **O**ctane **N**umber - **R**esearch **O**ctane **N**umber)"

Indique les indices d'octane au moyen de deux nombres sans décimale, en caractères indélébiles très apparents et de même dimension :



8.1 | Les relations clients

8.1.1 Les gestes associés à la vente de carburants

La vente de carburant s'accompagne de gestes que le client est en droit d'attendre et notamment :

- ➔ Lui délivrer un justificatif de paiement **sur demande**.
- ➔ En cas d'adhésion au programme de fidélité, l'Exploitant s'engage à accepter la carte Club et à délivrer les avantages associés : Assistance Dépannage et avantages personnalisés aux clients. <https://www.total.fr/club-total/le-club.html>

8.1.2 Les gestes associés à la vente de Fioul / GNR

Demander à tout acheteur de Fioul/GNR les informations qui permettent de remplir le bulletin de livraison du carnet à souches STACI REF : FUELGNR. Ce document est considéré comme un reçu officiel d'achat de Fioul/GNR sur la station et est imposé par la loi (Arrêté du 21 avril 2005 modifié par l'Arrêté du 08 février 2012). L'administration des Douanes est en droit de le vérifier en station. Archivage des documents pendant 3 ans.

En cas d'incident sur la qualité du produit, le carnet à souches est d'une importance capitale : il permet de contacter les clients ayant acheté le produit incriminé.



L'Exploitant est responsable de l'établissement et de la conservation des documents liés à la vente de Fioul/GNR.

8.1.3 La réclamation client

Un client qui prend la peine de formuler ses observations par oral ou par écrit exprime ses exigences vis-à-vis du réseau TOTAL : il s'agit donc d'un bon client et doit être traité comme tel.

Rester courtois et écouter afin de comprendre son problème.

2. Se demander "ce qu'il veut" et non pas "ce qu'il **me** veut".
3. Ne pas relever les propos désagréables pour ne pas envenimer la situation.
4. Vérifier l'exactitude de l'incident.
5. Essayer de satisfaire le client en recherchant une solution.

Dans tous les cas, l'Exploitant de la station-service prend en charge la réclamation du client sur le site.

Si le client souhaite faire part à TOTAL de ses observations, lui indiquer qu'il peut s'adresser directement au Service Consommateurs de TOTAL "de Vous à Nous".



Panneau disponible chez STACI REF : Q810

Par courrier « Service Consommateurs de TOTAL - 86982 FUTUROSOCPE CEDEX », par mail via le site total.fr ou par téléphone au 0970 808 651.

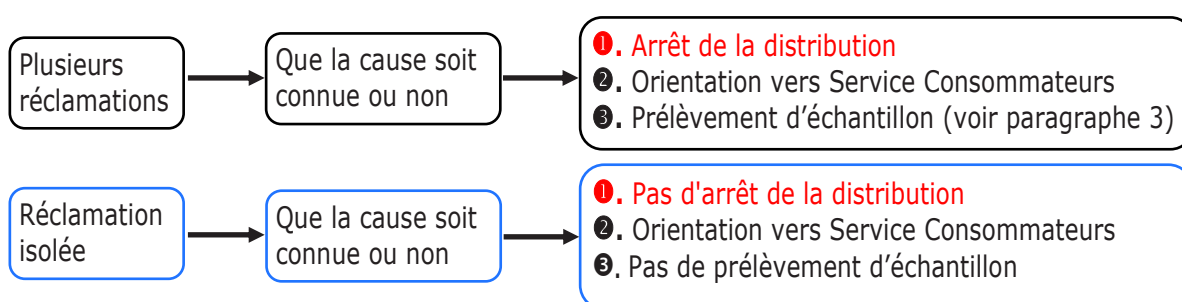
8.2 | Réclamations ou convocations

Convocation à expertise ou convocation judiciaire

A réception de toute réclamation ou convocation mettant en cause le carburant, contacter sans délai le Service Consommateurs TOTAL pour transmission des documents.

8.2.1 Mise en cause de la QUALITÉ du produit délivré

Les gestes à accomplir en fonction du nombre de réclamations et de leur cause :



❶. Arrêt de la distribution

1. Arrêter et bloquer la distribution du produit concerné via ISIS.
2. Interdire l'utilisation des pistolets concernés en posant des colliers autobloquants.
3. Informer les automobilistes en posant les housses et les cache pistolets "hors service".
4. Prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone.
5. Si le produit n'est plus disponible

neutraliser son prix d'affichage sur le totem et sur le site gouvernemental

<https://gestion.roulez-eco.fr/>.

6. Informer le CSMS et le Responsable commercial.
7. Informer le CROL. (Stations PUSH et PULL)
8. Mettre tout en œuvre pour identifier le défaut de qualité produit.

❷. Orientation vers Service Consommateurs

Orienter le client vers le Service Consommateurs de TOTAL.

Cf. Chapitre 8.1.3 La réclamation client

❸. Prélèvement d'échantillon

Une suspicion de mélange ou de présence d'eau peut conduire le Responsable commercial ou le CSMS, ou le référent carburant ou un responsable qualité produits à demander un ou plusieurs prélèvements d'échantillons.

Cf. Chapitre 8.2.3 "Utilisation du kit d'analyse d'échantillon produit"

La prise en charge des frais associés à une réclamation qualité produit (repompage et valeur du produit défectueux) dépendra de la cause identifiée après analyse.

Après l'intervention du prestataire

1. Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR : Soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.
2. Enregistrer l'anomalie sur MOSAIC.
3. Jauger, avant et après toute opération de repompage, afin de connaître la quantité

exacte de produit repompé. Contacter ensuite le CROL.

4. Conserver pendant 1 an minimum et jusqu'à l'arrêté annuel des comptes le rapport d'intervention mentionnant précisément les quantités repompées.

8.2.1.1 Aspects des carburants

8.2.1.1.1 Aspect d'une essence ou d'un gazole clair et limpide



Gazole limpide
Jaune soutenu



Gazole ou essence limpide
Jaune pâle



Essence limpide
Incolore

8.2.1.1.2 Aspect d'une essence ou d'un gazole avec teneur en eau dissoute



Gazole trouble



Essence trouble

L'aspect doit être limpide, c'est-à-dire, transparent et sans trouble.
Un trouble témoigne dans la majorité des cas d'une teneur en eau dissoute anormalement élevée.

8.2.2 Mise en cause de la QUANTITÉ de produit délivré

Le client doit être orienté vers le Service Consommateurs pour que l'enquête nécessaire soit faite. Cf. Chapitre 8.2 Réclamations ou convocation.

Ne réaliser en aucun cas par vous-même le contrôle de débit des appareils distributeurs.

Cf. Chapitre 10.1.2 Appareils distributeurs, paragraphe « Contrôle de débit des appareils distributeurs »

8.2.3. Utilisation du kit d'analyse d'échantillon produit

Comment se procurer le kit

Toujours disposer d'un kit en réserve afin de pouvoir prendre en compte toute demande de prélèvement d'échantillon.

Commander le kit via le Responsable commercial ou directement sur STACI REF : KITECHANT2015.

Le contenu du kit et le formulaire

1 flacon transparent (et non pas opaque) à placer dans un absorbant de couleur jaune, le tout dans un sachet plastique.

1 mode d'emploi à suivre scrupuleusement.

Des étiquettes spécifiques à apposer sur le flacon, d'autres étiquettes pour le carton (voir mode d'emploi).

8.2.4 Cas du mélange dans le réservoir de l'automobiliste

Cet incident peut se produire à la suite d'une erreur de la part de l'automobiliste.

Après avoir vérifié l'exactitude de l'incident :

Si l'automobiliste dispose de la carte Club TOTAL : l'informer que son dépannage pourrait être pris en charge par le Club TOTAL. Lui proposer d'appeler à partir du téléphone de la station le numéro porté au dos de sa carte sachant qu'il peut bénéficier de l'assistance du Club TOTAL s'il a effectué un plein de plus de 30 litres dans les 15 jours précédant l'événement.

Si l'automobiliste ne dispose pas de la carte Club TOTAL : prendre en charge le problème du client en faisant intervenir un dépanneur extérieur choisi par le client. Le paiement de cette intervention et du plein de " mauvais " carburant est à la charge du responsable de l'incident.

La vidange d'un réservoir :

C'est une opération dangereuse qui nécessite un équipement professionnel et donc l'appel à un dépanneur extérieur. Dans tous les cas le client ne peut effectuer cette opération dangereuse lui-même sur le site. Il est important de l'expliquer à un client qui ne comprendrait pas de ne pas être dépanné immédiatement sur la station. Dans tous les cas, la vidange du réservoir devra se faire en dehors de la station.

8.3 | Rapidité du passage en caisse

TOTAL s'est fixé comme objectif de faire de son réseau de stations-service la référence au niveau :

1. De la rapidité du passage en caisse
2. De la qualité d'accueil client

Notre réseau doit être reconnu comme le meilleur du marché par les clients pour sa qualité d'accueil client, la rapidité du passage en caisse et la fiabilité des encaissements, sa propreté et la qualité de ses produits et services.

La rapidité du processus d'achat est devenue un critère prioritaire d'exigence pour nos clients. C'est aussi un bon moyen d'éviter le stress lié à l'attente, et les comportements agressifs et intolérants qui en découlent.

Gérer les périodes de fortes affluences

1 Etablir son planning en fonction des périodes de pointe de la station

Identifier les jours et les heures de forte affluence de la station.

2 Préparer son poste de travail pour gérer au mieux ses encaissements

Éliminer tout ce qui pourrait nuire à la fluidité du passage en caisse

3 Observer les arrivées sur la piste afin de devancer l'affluence en caisse

Être vigilant et prêt à réagir afin d'assurer la fluidité dans la file d'attente

4 Libérer les pompes en 5 secondes maximum

Ne pas faire attendre le client sur la piste

5 Limiter la « vente à la caisse » à une proposition commerciale par client.

Se contenter de faire de la vente réflexe liée à l'achat du client.

6 Prioriser la fluidité de l'encaissement clients.


Éviter d'avoir plus de trois clients dans la file d'attente.

Points de vigilance avant l'affluence

1. Approvisionnement du fonds de caisse en monnaie.
2. Stock suffisant de cartes de lavage et jetons aspirateurs.
3. Changement du rouleau de caisse.
4. Contrôle du TPI (édition du ticket).
5. Boutiques rempotées.

8.4 | Engagement satisfaction

Le programme Engagement Satisfaction place les clients au cœur de la démarche qualité et fait partie intégrante de la stratégie de segmentation du Réseau France. Il s'applique dans l'ensemble des stations du réseau TOTAL quelle que soit l'enseigne.

Un dispositif qui repose sur une double-mesure : 

MESURE DE LA QUALITÉ | MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT



8.4.1 TOP SERVICE : audits externes et audits internes



3 audits externes à découvert, par an et par station

Les audits à découvert sont réalisés au rythme d'une visite par quadrimestre sans être planifiés préalablement. La visite est assurée par un auditeur indépendant qui effectue une évaluation des divers points de contrôle des zones de la station (pompes et abords de pistes, toilettes, boutique, espace café...) et figurant dans la *grille Top service Engagement satisfaction 2018* Cf. Chapitre 1.4.3 Les documents

SCENARIO DE L'AUDIT EXTERNE

- ✓ Arrivée de l'enquêteur en station : il se rend en caisse pour se présenter. Il est équipé d'un gilet de sécurité (ni casque, ni chaussures de sécurité requis sur le parcours clients).
- ✓ L'enquêteur est muni d'une lettre d'accréditation à présenter et à faire signer par l'Exploitant ou son représentant (pas de PPJ requis).
- ✓ L'audit débute par une évaluation de l'état général de la station.
- ✓ L'enquêteur est autorisé à prendre des photos des installations et des matériels (Hors zones ATEX). Concernant le port de la tenue, il n'est pas autorisé à prendre le personnel en photo.
- ✓ Une fois la visite terminée, l'enquêteur prend congé et quitte la station.

2 audits internes, par an et par station

Des audits internes sont réalisés par le Responsable commercial accompagné de l'Exploitant, sur la base de la grille d'évaluation des audits externes, afin de contrôler la qualité des prestations.

2 notes pour une vision plus juste

Pour chaque visite interne ou externe, 2 types de note sont attribués :

UNE NOTE STATION : relative aux éléments sur lesquels l'Exploitant a les moyens d'agir (propreté des toilettes, mise à disposition de gants et de papier, agencement de la boutique, ...).

UNE NOTE MAINTENANCE : elle concerne les matériels et installations propriétés de TOTAL dont l'entretien incombe à TOTAL (exemples : usure des pompes, signalétiques...).

La grille Top Service



LAVAGE CONFORT		SECTEUR TOTAL
100. État général	<ul style="list-style-type: none"> 100.1 Propreté 100.2 État des équipements 100.3 État des équipements 100.4 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 100.1 Propreté 100.2 État des équipements 100.3 État des équipements 100.4 État des équipements
101. Lavage	<ul style="list-style-type: none"> 101.1 Propreté 101.2 État des équipements 101.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 101.1 Propreté 101.2 État des équipements 101.3 État des équipements
102. Restauration	<ul style="list-style-type: none"> 102.1 Propreté 102.2 État des équipements 102.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 102.1 Propreté 102.2 État des équipements 102.3 État des équipements
BOUTIQUE		SECTEUR TOTAL
110. Description des magasins	<ul style="list-style-type: none"> 110.1 Propreté 110.2 État des équipements 110.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 110.1 Propreté 110.2 État des équipements 110.3 État des équipements
111. Produits offerts	<ul style="list-style-type: none"> 111.1 Propreté 111.2 État des équipements 111.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 111.1 Propreté 111.2 État des équipements 111.3 État des équipements
112. Choix de plats / Boissons	<ul style="list-style-type: none"> 112.1 Propreté 112.2 État des équipements 112.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 112.1 Propreté 112.2 État des équipements 112.3 État des équipements
113. Magasin (propreté)	<ul style="list-style-type: none"> 113.1 Propreté 113.2 État des équipements 113.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 113.1 Propreté 113.2 État des équipements 113.3 État des équipements
114. Caisse	<ul style="list-style-type: none"> 114.1 Propreté 114.2 État des équipements 114.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 114.1 Propreté 114.2 État des équipements 114.3 État des équipements
115. Boutique	<ul style="list-style-type: none"> 115.1 Propreté 115.2 État des équipements 115.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 115.1 Propreté 115.2 État des équipements 115.3 État des équipements
116. Les Équipements	<ul style="list-style-type: none"> 116.1 Propreté 116.2 État des équipements 116.3 État des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> 116.1 Propreté 116.2 État des équipements 116.3 État des équipements

Extrait de la grille

Une station Top Service est une station qui respecte les fondamentaux suivants :

1 L'Accueil

- Toujours saluer le client en premier, personnaliser l'accueil quand c'est possible
- Regarder le client lors du passage en caisse
- Porter une tenue TOTAL impeccable et/ou le badge TOTAL
- Savoir reconnaître les clients fidèles



2 La Propreté

Boutique/point d'encaissement

- Devanture du magasin propre et en bon état
- Portes affiches propres et en bon état
- Si chariots de piste/bacs extérieurs : propres, en bon état, approvisionnés, prix affichés pour chaque article
- Intérieur magasin : Propre et bien éclairé, en bon état, odeur agréable, allées propres et dégagées, pas de poubelles qui traînent, pas de cartons visibles.
- Caisse : propre, rangée, présence d'un distributeur de bonbons à la caisse, accessible et approvisionné (hors Access).
- Gondoles : Propres, en bon état, rayons remplis avec impression de masse, bien présentées, absence de marchandises en carton, ou déposées à même le sol, prix affichés pour chaque article.
- Pas de chien ni d'autre animal visible.

Toilettes accessibles clients (hors Access)

- Sols, murs, cuvettes et abattants propres et secs, miroirs propres
- Sans odeur désagréable
- Matériel en bon état
- Equipées (papier, savon, patère, brosse)
- Poubelles propres et non saturées

Extérieurs

- Piste sans tâche de carburant ou d'huile fraîche, sans papier ou feuille morte
- Poubelles suffisantes, propres, en bon état, non saturées
- Ilots (pompes) sans tâche fraîche, pistolets et tuyaux secs et propres
- Signalétique et portes affiches et affiches propres, en bon état et à jour.
- Espaces verts aux abords de la station propre et bien entretenus
- Seaux et raclettes, présents, avec de l'eau propre, matériel propre et en bon état
- Distributeurs de gants et papiers présents, propres, en bon état et approvisionnés
- Piste et abords de piste (y compris les lavages)
- Grilles et regards d'évacuation des eaux de piste, de pluie et du lavage nettoyés.
- Aire de lavage propre
- Abords dégagés
- Poubelles propres et qui ne débordent pas
- Éclairage homogène et en état de marche
- Entretien des espaces verts & ramassage des feuilles mortes (Pelouses et plantations sans détritrus). Tonte régulière de la pelouse (avec débroussaillage si besoin).
- Aire de dépotage propre
- Nettoyage des plaques d'identification des produits et de la grille d'évacuation.
- Passer un coup de chiffon en utilisant si nécessaire un produit dégraissant.
- Vérifier l'état des bouches de dépotage, de la récupération vapeur ainsi que la zone d'étanchéité. Passer un jet d'eau sur la grille d'évacuation.

3 Les Services mis à disposition des clients

Les matériels ci-dessous sont mis à disposition chez le prestataire logistique STACI.

Désignation	Ref. STACI	
Carton de 10 000 gants	Q930-2 PEGBORDABLE	
Sachet de 100 gants	Q930-1	
Lot de 6 maxi-raclettes	Q966	
Distributeur à bonbons Hors Access	Q900	
Embout de gonfleur	EMBGNFL	
Collier pour embout de gonfleur	EMBCOLLIER	
Pochette 10 joints pour embout	EMBJOINT	
Distributeur gants rouge	Q929	
Distributeur gants taupe	Q929T	
Seau rouge 12L JUMBO	Q967	
Badge TOTAL	Q968	

8.4.2 Écoute Client



Afin d'enrichir la démarche, des dispositifs de recueil d'avis clients en station et hors station ont été mis en place, dispositifs différents selon le segment station.

La satisfaction Clients - Chapitre 8

3 SOLUTIONS, 6 CRITÈRES, 1 QUESTIONNAIRE

✓ 3 solutions de recueil d'avis client



✓ 6 critères évalués par le client



QUESTIONNAIRE	Critère	Question	Réponses
	1. Accueil	Etes-vous satisfait(e) de l'accueil en station ?	Note de 1 à 5
	2. Propreté	Comment évaluez-vous le niveau de propreté de la station ?	Note de 1 à 5
	3. Disponibilité des équipements, services et produits	Près des pompes, des gants étaient-ils disponibles ? Près des pompes, du papier était-il disponible ? Près des pompes, raclette et seau d'eau étaient-ils disponibles ?	Oui/Non/ Ne sais pas
	4. Rapidité	Etes-vous satisfait(e) du temps d'attente en station ?	Note de 1 à 5
	5. Vente active	Vous a-t-on proposé un produit en plus de votre achat ?	Oui/Non/ Ne sais pas
	6. Recommandation	Recommanderiez-vous cette station-service à votre entourage ?	Note de 0 à 10

QUELS DISPOSITIFS POUR QUELLES STATIONS ?

Engagement Satisfaction

	TOTAL ATR	TOTAL V & J	TOTAL ACCESS	TOTAL CONTACT
EN STATION				
Tablettes	✓	✓	✓	
HORS STATION				
E-mailing Clubiste	✓	✓		✓
Critizr	✓	✓	✓	✓

8.4.3 Restitution et suivi des résultats

TOP SERVICE / Audit externe / GFK

Après chaque audit externe, les résultats sont accessibles sur la plateforme GFK à l'adresse suivante : <https://secure.gfk.com/msreporting/totaltopservice/fr/>

TOP SERVICE / Audit interne

Après chaque audit interne, les résultats sont communiqués à l'Exploitant par le Responsable commercial avec lequel il aura effectué la visite.

Résultats agrégés TOP SERVICE et ECOUTE CLIENT

Au pas du quadrimestre, un message électronique récapitulatif des résultats est adressé à chaque Exploitant. Il contient un document regroupant les résultats agrégés pour la période concernée :

- **Notes Top Service** des audits externes et internes
- **Indicateurs Ecoute Client** au global et par critère d'appréciation :
 - Note de satisfaction client
 - Note de recommandation
 - Evolution sur les 6 derniers mois
 - Comparatifs avec les stations du même canal
 - ...



8.4.4 Les attentes d'un client qui vient chez TOTAL

- L**a garantie d'un service convivial et personnalisé au client.
- L**'assurance d'un service et d'un conseil professionnel en toute occasion.
- L**a garantie d'un service rapide.
- L**'engagement de ne pas laisser repartir un client insatisfait.
- L**a garantie de produits de qualité, en permanence.
- L**a garantie d'installations disponibles et en bon état de fonctionnement.

Le maintien du point de vente dans des conditions de propreté et de rangement irréprochables.

La mise à disposition d'un affichage en excellent état, et à jour.

L'assurance de tous les " petits plus " qui font la différence en matière de service.

La recherche d'améliorations de nos prestations en permanence.

8.5 | Établissement recevant du public

8.5.1 Arrêté du 19 avril 2017

L'arrêté du 19 avril 2017 fixe le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité. Il a pour objectif d'informer le public du degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations.

8.5.2 La forme du registre

Le registre d'accessibilité est public et s'adresse aux usagers, clients ou patients de l'ERP. Il doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc.) ou sous format dématérialisé

8.5.3 Le Classeur Règlementaire ACE-Online

Il a été déposé dans ACE-Online les documents : « *ACE-Online/Classeur Règlementaire/Règlementaire ICPE/ERP/PMR/Accessibilité* » à fournir en cas de contrôle ou de demande d'un client, pour répondre à l'arrêté du 19 avril 2017.

En cas de contrôle ou de demande spécifique sur ce point, l'Exploitant doit revenir vers son Responsable commercial ou CSMS si un ou des documents obligatoires ne sont pas présents sur ACE-Online.

Comme le stipule l'arrêté du 19 avril 2017, article 1, l'employeur doit pouvoir attester de la formation du personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées. Il est recommandé de faire signer chaque employé une fois par an le REDT 049, feuille d'émargement du point de vente et de formation au Manuel Station en vigueur.

BATIMENT	AD'AP - AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE - ACCORD PREFECTORAL - 2016	2016
BATIMENT	AD'AP - AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE - AVIS DE LA SOUS-COMMISSION DEPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITE - 2016	2016
BATIMENT	AD'AP - AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE - NOTE INTERNE ACCESSIBILITE DES ERP AUX PERSONNES HANDICAPEES - 2016	2016
BATIMENT	AD'AP - AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE - PLANNING GENERAL DE MISE EN CONFORMITE - 2015	2015

9.1 | TOTAL Wash Service et Qualité du lavage par TOTAL

Pour assurer l'engagement de TOTAL, l'entretien et la maintenance du matériel lavage sont partagés entre un prestataire extérieur, et l'Exploitant :



- Le prestataire assure une prestation mensuelle de nettoyage complet : recharge produits, nettoyage spécifique anticalcaire et résidus graisseux sur l'ensemble de l'aire de lavage : portique, piste de lavage, local technique, nettoyage des portes de lavage si présence d'un hall... En cas de besoin supplémentaire en produits, la demande est à faire au CAR.
- L'Exploitant assure le nettoyage, les contrôles quotidiens et hebdomadaires, le rechargement de produits si besoin.

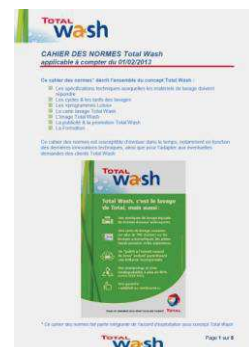
La boîte à outils lavage définit toutes les procédures applicables à cette activité. Elle est destinée à maîtriser les gestes de l'entretien et du contrôle des installations, mais aussi la gestion des pannes, la vente et le pilotage de l'activité lavage. Elle est organisée par fiches thématiques.



Veiller au bon respect du concept « TOTAL Wash » : appliquer et contrôler régulièrement les 7 fondamentaux du lavage dont les règles sont décrites et disponibles en format électronique sur Actumarket.

Les éléments clés sont :

- Le bon fonctionnement de l'ensemble des installations
- La propreté de l'aire de lavage
- La disponibilité suffisante de stocks de sécurité
- La PLV, mise en place conformément au plan de pose
- La connaissance de l'offre commerciale
- Le suivi des ventes
- La présence de produits d'entretien automobile en boutique



Vérifier aussi que le concept TOTAL Wash est respecté au travers :

- Des cycles & tarifs des lavages
- Des « programmes Lotus »

9.1.1 La déclaration du Mandat lavage

Entre le 01 et le 03 de chaque mois :

Relever sur les bornes de lavage les bordereaux avec la clé USB. Si les aspirateurs de la station sont à jets, relever manuellement les index des aspirateurs.

Insérer la clé sur le POS pour que l'outil **Carwashdatamanager** collecte les données.

Cf. *TOTEM Web/station/lavage/gestion*

9.2 | Le gaz en bouteilles

Le gaz en bouteilles est soit du butane, soit du propane.

Son usage est principalement domestique.

Les consignes de sécurité s'appliquent à tout le personnel de la station-service susceptible de se rendre sur le lieu de stockage des bouteilles de gaz et de manipuler des bouteilles de gaz.

Ce qu'il faut savoir sur le gaz :

1. Dans un milieu confiné, il peut à fortes concentrations, entraîner une perte de conscience lorsque la teneur en oxygène de l'atmosphère devient insuffisante. Il est explosif dans certaines proportions de mélange avec l'air (dans des lieux fermés non ventilés).
2. Il est plus lourd que l'air. En cas de fuite, il se répand au niveau du sol et peut s'accumuler dans les points bas.
3. Son odeur caractéristique permet de déceler l'existence d'une fuite.
4. En contact avec la peau, il peut provoquer des brûlures.

Zone de sécurité

La dimension de la zone de sécurité autour d'un stockage de bouteilles est fonction du nombre de bouteilles stockées sur le point de vente. Elle correspond à des distances d'éloignement vis-à-vis d'un certain nombre de points de l'installation.

Si la quantité est inférieure à 260 kg, soit l'équivalent de 20 bouteilles de 13 kg, la distance de sécurité est de 2 m depuis la paroi des bouteilles (3 m pour un Etablissement Recevant du Public).

Si la quantité est supérieure à 260 kg et inférieure à 520 kg, soit l'équivalent de 40 bouteilles de 13 kg, la distance de sécurité est de 3 m depuis la paroi des bouteilles.

Si la quantité est supérieure à 520 kg et inférieure à 6000 kg, soit l'équivalent de 461 bouteilles de 13 kg, la distance de sécurité est de 5 m depuis la paroi des bouteilles.

Stockage des bouteilles :

Le lieu de stockage des bouteilles de gaz répond à des règles strictes qui doivent être respectées. Les implantations et les capacités décidées lors de la mise en place des bouteilles impactent le régime d'exploitation ICPE de la station-service. Elles ne doivent en aucun cas être modifiées sans l'intervention et accord du CSMS.

Autres règles à respecter :

1. Les bouteilles sont toujours stockées debout dans les présentoirs, et jamais la tête en bas, ni couchées. Les bouteilles vides sont conservées à l'écart, robinet fermé. Une bouteille n'étant jamais vide, le gaz plus lourd que l'air pourrait s'accumuler sous le présentoir.
2. Les casiers sont en permanence fermés à clé.
3. Porter des gants de manutention pour manipuler les bouteilles.
4. Maintenir un extincteur à poudre à proximité de la zone conformément à la REDT 025.
5. Aucune bouteille, pleine ou vide, ne doit être stockée en sous-sol ou dans un endroit confiné.

Cas particulier : les bouteilles orphelines

A l'occasion de leurs tournées de livraison, les fournisseurs de gaz peuvent procéder à la reprise des bouteilles abandonnées dont la marque n'est pas commercialisée sur la station. Les documents de reprise de ces bouteilles de gaz ont été mis en ligne sous TOTEM Web « Déclaration de bouteilles orphelines ».

9.3 | Les autres carburants

Se référer au Guide « Carburants, l'essentiel », qui regroupe les informations incontournables à connaître sur tous les carburants (y compris AdBlue, GNC)
Cf. Chapitre 1.4.3 Les documents

9.4 | Présentation des stations avec concept

9.4.1 Station Speedy



Speedy, principal leader de l'entretien automobile, permet au réseau TOTAL, sur un peu plus de 50 stations, d'offrir une offre complète, professionnelle, de vidange, pneumatiques, révisions...

9.4.2 La Croissanterie



La Croissanterie, leader de la restauration rapide, est l'enseigne retenue dans notre réseau, permet à TOTAL sur un peu plus de 25 stations, d'offrir une offre complète et de qualité de : sandwiches, viennoiseries, boissons, plats chauds...

9.4.3 Carrefour Express



Carrefour Express, leader de la proximité alimentaire, est l'enseigne retenue pour les boutiques à fort potentiel alimentaire dans le réseau TOTAL. Ce partenariat permet dans un peu plus de 20 stations d'avoir une offre large et dynamique en boissons, produits frais, fruits et légumes, épicerie...

9.4.4 Stations avec Doc Biker



Leader de l'entretien des 2 roues, **Docbiker** est l'enseigne retenue pour l'entretien des 2 roues dans le réseau TOTAL. Il permet dans les villes à fort potentiel scooters et motos d'offrir une offre complète, professionnelle, de vidange, pneumatiques, révisions etc...

9.4.5 Stations Shop by Casino



Shop by Casino est l'enseigne de proximité by TOTAL. A travers Shop by Casino, l'objectif est de transformer une Boutique de station « classique » en magasin de Proximité. Pour ce faire, l'assortiment est retravaillé afin d'allier une offre d'impulsion et de dépannage.

Nous vous recommandons de vous référer aux 12 règles d'or du Groupe TOTAL pour la réalisation des différentes tâches décrites ci-dessous.

10.1 | Les contrôles réglementaires

Concernent les dispositions qui fixent la nature et la périodicité des vérifications techniques obligatoires concernant les installations industrielles et commerciales (équipements, matériels, machines, appareils).

Arrêté du 15 avril 2010. Rubrique 1435 – Arrêté du 22 décembre 2008. Rubrique 4734 (ex 1432)

10.1.1 Les matériels de protection contre l'incendie

1. Extincteur portatif extérieur et intérieur
2. Couverture anti feu
3. DEPAS : dispositif d'extinctions de piste automatiques secours
4. Déclenchement manuel et arrêt d'urgence
5. Robinet incendie armé



Vérification **mensuelle** que l'emplacement des extincteurs est conforme au REDT 025.

Date de validité :

La date du dernier contrôle ne doit pas être supérieure à 14 mois, sinon prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone.

Après l'intervention du prestataire

Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR : soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

10.1.2 Appareils distributeurs

1. Conformément à la réglementation, les distributeurs multi produits doivent avoir une vignette par pistolet.

2. Carrosserie des appareils distributeurs

Rappel : Vérifier la signalétique des appareils distributeurs imposée par la réglementation.

3. Depuis le 1er janvier 2012 un panneau autocollant indique la présence d'un système de récupération des vapeurs sur chaque distributeur de carburant de catégorie B (essence) s'il est équipé d'un tel dispositif.



Contrôle **mensuel** de la date de validité de la vignette verte.

Date de validité : En cas de dépassement de la date de validité portée sur les vignettes, prévenir le CAR, soit sur WEBSTATION, soit par téléphone. Prévenir également le Responsable commercial. En cas d'apposition de vignette rouge par le prestataire en charge du contrôle, neutraliser le pistolet concerné.

Contrôle de débit des appareils distributeurs

Contrôle de débit des appareils distributeurs (tests pompes) :

Le contrôle de débit des appareils distributeurs ne peut être réalisé que par un prestataire habilité, agréé par la DREAL.

A la suite d'un contrôle débit par le prestataire et afin d'obtenir le remboursement de la remise en cuve, le formulaire TEST POMPES doit comporter les informations suivantes :

- o Code implant
- o Code client
- o Nom du relais
- o Correspondant Commercial
- o Jour d'intervention
- o Les carburants et litrages remis en cuve.

Le document ci-contre, également disponible sous TOTEM Web, doit être envoyé à l'adresse mail : rm.reseau-gestion-cc@total.com, accompagné :

- o du Rapport de Fin de journée (DocOnline)
- o du Rapport d'intervention du prestataire

L'ensemble de ces documents doivent être cohérents et complets afin d'obtenir le remboursement.



Tout document incomplet ou manquant ne permettra pas le traitement de votre demande

En cas de non respect de la procédure ci-dessus, la responsabilité financière de l'Exploitant peut être engagée.

10.1.3 Pont élévateur

Contrôle **mensuel** de la date du dernier rapport de vérification du pont élévateur, qui doit être inférieure à 12 mois et que l'examen annuel de l'état de conservation et l'essai de fonctionnement ont bien été effectués.

- 1. Pont élévateur**
2. Rapport de vérification appareil de levage et de manutention



2		Rapport de vérification	
Date : 02/07/2014 Lieu : MONT-HERMEL Objet : TOTAL FRANCE Type : TOTAL Activité : ATTITUDE Intégration : INTRODUCTION		 <p>COMPAGNIE GÉNÉRALISTE CONTRÔLE ET ASSISTANCE AU CLIMAT</p> <p>POINT ELEVATEUR N° 80743</p>	
Adresse : Ville : Code postal : Téléphone : E-mail :		Date de l'inspection : 02/07/2014 Date de la visite : 02/07/2014 Définition de la mission : Extension du Point de surveillance et étude de l'installation	
Objet de la mission : Description :		Rapport de vérification APPAREIL DE LEVAGE ET DE MANUTENTION	
Date de la mission : 02/07/2014 Lieu de la mission : MONT-HERMEL Code de la mission : 80743		Date de la mission : 02/07/2014 Lieu de la mission : MONT-HERMEL Code de la mission : 80743	

Date de validité : En cas de dépassement de la date de validité, date qui se trouve dans ACE-Online, appareils de levage ou le dernier rapport de vérification du pont élévateur, prévenir le CAR, soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

Après l'intervention du prestataire

Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR : soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

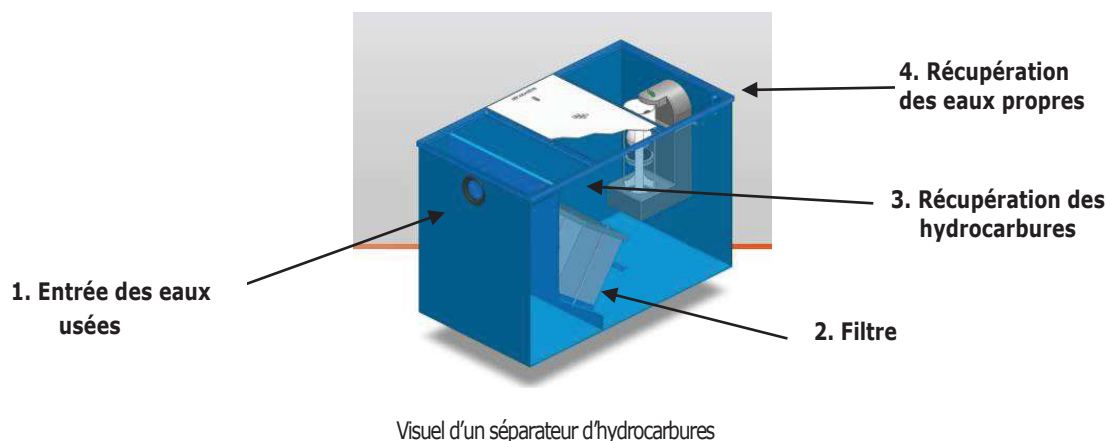
10.1.4 Séparateurs d'hydrocarbures

Contrôle **mensuel** de la présence de la cloche et nettoyage régulier des regards et caniveaux, la grille entre débourbeur et séparateur ainsi que le caniveau central de l'aire de lavage pour maintenir une bonne filtration des eaux de piste et de lavage rejetées dans le réseau public.

- Contrôler la présence de la cloche,
- Nettoyer régulièrement :
 - les regards et caniveaux
 - la grille entre le débourbeur et le séparateur
 - le caniveau central de l'aire de lavage.



Visuel d'un séparateur
d'hydrocarbures vu du dessus



Visuels des 2 types de boîtiers d'alarme de séparateurs d'hydrocarbures

Le boîtier de séparateur se met en alarme lorsque le niveau maximum d'hydrocarbures est atteint : prévenir le CAR soit par téléphone, soit par WEBSTATION, en leur indiquant si le voyant reste en défaut ou s'il est en alarme.

Après intervention du prestataire, clôturer la demande d'intervention auprès du CAR soit par téléphone, soit par WEBSTATION.

10.2 | Les contrôles périodiques

Les résultats des contrôles périodiques devront être complétés sur le REDT 100/00

VERIFICATION DES EQUIPEMENTS DE SECURITE			
ANNEE 20__ Code Implant : N°19		Pages 70 et 71 du Manuel Station v2014	
CONTROLES ANNUELS COUP DE POMPE D'URGENCE DETECTEUR DE FUITE		CONTROLE MENSUEL VERIFIER LE FONCTIONNEMENT DE L'ALARME TELEALARME	
DATE DE VERIFICATION		MOIS	DATE DE VERIFICATION
CONTROLEUR (Nom, Prénom)		JANVIER	
		FEBVIER	
		MARS	
		AVRIL	
		MAI	
		JUN	
		JUILLET	
		AOUT	
		SEPTEMBRE	
		OCTOBRE	
		NOVEMBRE	
		DÉCEMBRE	
VERIFIER LE FONCTIONNEMENT DE L'ALARME TELEALARME Sur la console 'Feeder-Robot' Cliquer sur la touche du menu 'TEST' pour tester le bon état de l'alarme. Noter la date du test sur le tableau prévu à cet effet.			

Equipements de sécurité

CONTROLE ABSENCE DE CARBURANT EN POINTS BAS - CUVES SIMPLE ENVELOPPE EN FOSSE									
Page 173									
- Ouvrir le tube de visite - Vérifier l'absence de carburant par contrôle visuel et contrôle d'alarme - Signaler au CAR toute anomalie									
ANNEE 20__ Code Implant : N°19		CONTROLE HEBDOMADAIRE							
		ABSENCE DE CARBURANT PAR CODE (tube de visite) : OUI / NON							
DATE	CONTROLEUR	1	2	3	4	5	6	7	
SEMAINE n°1									
SEMAINE n°2									
SEMAINE n°3									
SEMAINE n°4									
SEMAINE n°5									
SEMAINE n°6									
SEMAINE n°7									
SEMAINE n°8									

Cuves simples enveloppe en fosse

CONTROLE ABSENCE DE CARBURANT EN POINT BAS - TUYAUTERIE DOUBLE ENVELOPPE									
Page 174									
Sur la console 'Feeder-Robot': - Cliquer sur la touche 'MODE' jusqu'à l'affichage de la date et de l'heure. - Cliquer sur la touche 'FONCTION' jusqu'à l'affichage du menu « Liquide état ». - Cliquer sur 'PRINT' pour afficher le statut des alarmes des détecteurs de fuites des tuyauteries DE. - Signaler au CAR toute anomalie.									
ANNEE 20__ Code Implant : N°19		CONTROLE HEBDOMADAIRE							
		VERIFIER ALARME CAPTEURS							
DATE	CONTROLEUR	1	2	3	4	5	6	7	8
SEMAINE n°1									
SEMAINE n°2									
SEMAINE n°3									
SEMAINE n°4									
SEMAINE n°5									
SEMAINE n°6									
SEMAINE n°7									
SEMAINE n°8									

Tuyauterie double enveloppe

10.2.1 Les détecteurs de fuite

Contrôle **annuel** du bon fonctionnement des détecteurs de fuite par simulation d'une alarme. Les résultats de contrôle devront être reportés sur le REDT 100/00.

Le détecteur de fuite surveille l'intégrité des cuves à double enveloppe.
En cas de fuite, le liquide de contrôle s'échappe et le détecteur donne l'alarme.

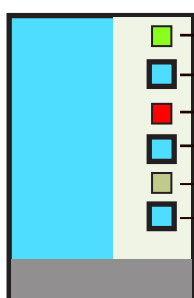
Contrôle côté détecteur

Le bon fonctionnement du détecteur peut être vérifié à tout instant en agissant sur le bouton test en façade de l'appareil.



1. La tension de service est affichée par un signal visuel à l'aide d'un témoin lumineux de couleur verte.

2. Appuyez sur la touche «test-essai» de chaque détecteur, le témoin lumineux d'avertissement « alarme » de couleur rouge doit s'allumer, et le vibreur sonore intégré doit retentir.



- a) Voyant **vert** = Marche
- b) Bouton Test
- c) Voyant **rouge** = Alarme
- d) Bouton d'acquiescement
- e) Non utilisé

En cas d'alarme :

Le signal sonore peut être interrompu par action sur la touche d'acquiescement. La lampe rouge d'alarme reste allumée, prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone.

Après l'intervention du prestataire

Clôturer la demande d'intervention auprès du CAR : Soit sur WEBSTATION, soit par téléphone.

10.2.2 Le coup de poing d'arrêt d'urgence

Contrôle **annuel** du bon fonctionnement du coup de poing d'arrêt d'urgence électrique. Les résultats de contrôle devront être reportés sur le REDT 100/00.

De par son action immédiate, l'arrêt d'urgence permet de couper l'alimentation électrique de la distribution de carburants, y compris le GPLc, en cas d'accident à proximité des appareils distributeurs. (Départ de feu sur un véhicule, choc violent sur une pompe...).

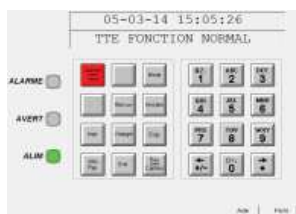
Le bouton d'arrêt d'urgence est un bouton rouge et rond, facilement identifiable. Il doit être facilement accessible par toute personne. La clé de réarmement doit être à proximité du bouton et non dessus.



Il est conseillé de profiter de la visite de la société chargée du contrat CRIBE, et si possible d'une période creuse pour effectuer le test. Lors du test d'arrêt d'urgence il est conseillé de mettre hors service les TPI pour éviter des dysfonctionnements au redémarrage.

10.2.3 La console de télé jauge

Contrôle **mensuel** du bon fonctionnement de l'alarme visuelle et sonore de la console de télé jauge et les résultats devront être reportés sur le REDT 100/00.



La console de télé jauge donne les informations nécessaires à la gestion des carburants ; elle fournit des informations correspondant aux réservoirs, aux tuyauteries double enveloppe et aux niveaux de carburants en cuves :

1. Le creux actuel (le volume vide du réservoir),
2. Les états de stocks avant et après livraison,
3. L'état des alarmes,

Toutes anomalies de niveaux en cuve, de présence d'eau ou de carburant en point bas (si tuyauteries double enveloppe) déclenchent une alarme visuelle et sonore dont il convient de tester le bon fonctionnement une fois par mois. L'alarme disparaîtra avec la disparition des conditions qui ont causé cette alarme. La sirène peut être stoppée à tout moment par pression sur ce bouton (sur le clavier).

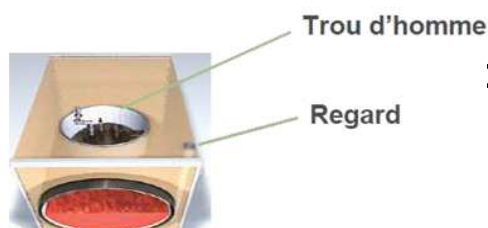
Pour tester l'alarme sonore, appuyer sur le bouton rouge pendant 1 seconde. Cela fera retentir la sirène.

En cas de besoin, les guides utilisateurs Veeder-Root et OPW sont disponibles dans la base documentaire TOTEM Web.

10.2.4 Contrôle d'absence de carburant - Points bas

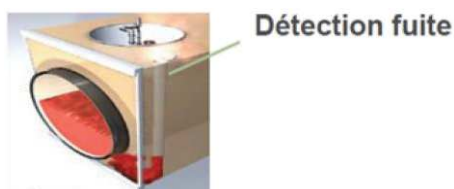
Cuve simple enveloppe en fosse maçonnée

Vérification **mensuelle** d'absence de carburant dans la fosse maçonnée par contrôle visuel et contrôle d'odeur.



1. Ouvrir le regard de la trappe de visite

- La présence de carburant sera détectée par l'odeur dégagée.
- En cas de doute ou pour confirmation, plonger la règle de jauge enduite de craie ou pâte à carburants dans le regard.
- Les résultats de contrôle devront être reportés sur le REDT 100/00.

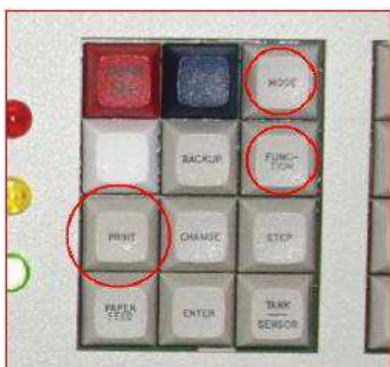


2. En cas de fuite avérée, prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone. Alerter le CSMS et le Responsable commercial.

Tuyauterie double enveloppe avec télé jauge

Vérification **mensuelle** de l'absence de carburant dans la double enveloppe des tuyauteries carburants. Les résultats de contrôle devront être reportés sur le REDT 100/00.

1. Sur la console Veeder-Root :



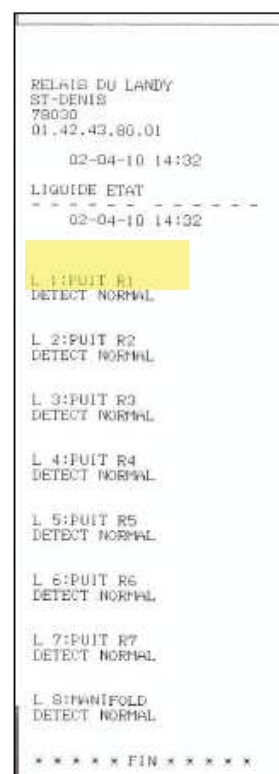
■ Cliquer sur la touche MODE jusqu'à l'affichage de la date et de l'heure.

■ Cliquer sur la touche FONCTION jusqu'à affichage du menu « Liquide état » ou « Smart Sensor ».

■ Cliquer sur PRINT pour éditer le ticket des alarmes des détecteurs de fuites des tuyauteries DE. Le message "DETECT NORMAL" doit apparaître pour tous les puits.

Enregistrer le résultat du contrôle sur le document approprié. Conserver le ticket de la téléjauge et le glisser avec la feuille de contrôle.

2. En cas de fuite avérée, prévenir le CAR, soit en créant une demande d'intervention sur WEBSTATION, soit par téléphone. Alerter le CSMS et le Responsable commercial.



10.3 | L'entretien courant de la station

TOTAL et les Exploitants se partagent les rôles et responsabilités en matière de maintenance, d'entretien et de réparation des équipements carburants et piste. Les actions d'entretien et de maintenance permettent d'éviter les incidents mais aussi de prévenir les pannes. L'objectif est de minimiser les arrêts d'activité des stations et l'intervention des entreprises extérieures. Vous pouvez vous référer aux 2 documents suivants :



Le **Qui fait quoi ?** Pour l'entretien curatif
STACI REF : *QUIFAITQUOI*

Les **fiches d'entretien** pour l'entretien préventif
STACI REF : *FICHESENTRETIEN*
Cf. Chapitre 1.4.3 les documents

10.3.1 Bornes de gonflage

Contrôle **quotidien** du bon fonctionnement des bornes de gonflage.



Les bornes peuvent être autonomes ou avec compresseur déporté, avec tuyau fixe ou sur enrouleur.

1. Aspect extérieur : Vérifier l'état général de la carrosserie.

2. Vérifier l'état du tuyau flexible, recherche de fuite, pincement, ou usure. Bien enrouler le tuyau afin qu'il ne soit pas pincé. Le système de raccord rapide n'est accessible que de l'intérieur de la borne par le prestataire mainteneur.



3. Vérifier le bon fonctionnement des boutons poussoirs en effectuant un test pour vérifier que l'aiguille bouge.



4. Raccord pour valve, vérifier la présence et l'état de l'embout.

5. Vérifier la présence du plomb de sécurité.

Les changements de tuyaux flexibles, raccords, embouts sont à la charge de l'Exploitant.



10.3.2 Lecteurs de cartes sur les TPI

Quelle que soit la marque du TPI, utilisation recommandée de la carte de nettoyage TOKHEIM.

Nettoyage **tous les quinze jours** des lecteurs de cartes sur les TPI à l'aide d'une carte de nettoyage spécifique. STACI REF : KITNETTPI



1. Vous munir de la carte de nettoyage pour le(s) lecteur(s) manuel(s) de carte de paiement à puce.



2. Introduire la carte de nettoyage (carré blanc vers le haut) dans le lecteur comme une carte de paiement.

3. Tenir la carte de nettoyage de la main gauche et faire coulisser (4 à 6 fois) d'avant en arrière la languette transparente à l'aide de la main droite.

4. Extraire la carte de nettoyage du lecteur et cocher une case. La carte peut être utilisée pour 12 nettoyages.



Cf. Base documentaire TOTEM Web

10.3.3 Changement du rouleau de papier sur TPI

Avant tout changement de rouleau de papier sur TPI, il faut s'assurer qu'aucun client ne se serve sur une face ou l'autre, et fermer le quart TPI.

Tous les matins :

- Vérifier que les portes des TPI n'ont pas été fracturées durant la nuit.
En cas d'effraction, mettre le TPI hors service et prévenir le CAR et le CSMS.
- Contrôler la présence de papier dans les TPI et retirer éventuellement les tickets oubliés par les clients.



Lorsque le rouleau de papier est terminé, une alarme apparaît sur le POS à l'ouverture du quart : **1 fois seulement.**

Remplacement du rouleau de papier sur un TPI WINCOR OU TOKHEIM

Étape 1

Ouvrir le TPI



Étape 2

Retirer le rouleau usagé et réaliser une coupe droite sur le nouveau rouleau à l'aide d'une paire de ciseaux.



Étape 3

Positionner le rouleau dans son emplacement et vérifier que l'entraînement du papier est correct.



Les rouleaux de papier doivent être impérativement stockés dans un local tempéré, à l'abri de l'humidité. Lors de la dépose du rouleau usagé, veillez bien à récupérer l'axe plastique afin de le positionner dans le rouleau neuf.

Pour TPI WINCOR STACI REF : TPVP26

Pour TPI TOKHEIM STACI REF : TPV27

Pour TPI LAFON STACI REF : TPV28

Cf : Chapitre 1.4.3. Les documents. Automate de paiement Lafon Manuel Exploitant

10.3.4 Piste et abords de piste (y compris les lavages)

Nettoyage **hebdomadaire** des grilles et des regards d'évacuation des eaux de piste, de pluie et du lavage.

1. Ramasser les feuilles mortes,
2. Nettoyer les regards pour éviter de boucher les canalisations,
3. Passer un jet d'eau sur les grilles et les regards d'évacuation (port de lunettes recommandé)



Equipement de Protection Individuelle



Cf. Base documentaire TOTEM Web

10.3.5 Espaces verts & ramassage des feuilles mortes

Entretien des espaces verts et ramassage des feuilles mortes, **en fonction de la saison.**

1. Tondre la pelouse, tailler les haies et arbustes et débroussailler si besoin,
2. Ramasser les feuilles mortes.
3. Tondre, tailler, débroussailler et/ou désherber les espaces dans et autour des postes de relevage et station d'épuration.



Equipement de
Protection
Individuelle



10.3.6 Bouches de dépotage

Nettoyage **mensuel** des plaques d'identification des produits et de la grille d'évacuation.

1. Nettoyer les bouches de dépotage avec produits dégraissants. Utiliser si nécessaire un produit dégraissant.
2. Vérifier l'état des bouches de dépotage, de la récupération vapeur ainsi que la zone d'étanchéité.
3. Passer un jet d'eau sur la grille d'évacuation.



Equipement de
Protection
Individuelle



Cf. Base documentaire TOTEM Web

Recommandations de sécurité : appliquer les consignes de sécurité en vigueur au sein du réseau, en matière de travaux sur les appareils électriques. Couper et consigner électriquement l'appareil avant toute intervention avec l'équipement adapté. Ces consignes sont recommandées pour l'entretien de la VMC, Groupe Logé, les meubles froids positifs et négatifs, etc.

10.3.7 Climatisation

Nettoyage **mensuel** des filtres et nettoyage des grilles d'aération.

1. Couper électriquement l'appareil avant toute intervention (Interrupteur en position " arrêt ").
2. Extraire et dépoussiérer le filtre. Passer un coup de chiffon sur les grilles d'aération.
3. Remettre le filtre et refermer la " cassette ".
4. Remettre l'appareil en marche à la fin de l'opération.



10.3.8 Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)

Nettoyage **tous les quinze jours** des bouches d'extraction ou de soufflage d'air de la VMC.

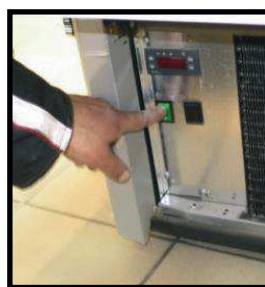
1. Passer un coup de chiffon humide sur les bouches d'extraction ou de soufflage d'air de la Ventilation Mécanique Contrôlée.
2. En profiter pour vérifier le bon fonctionnement, en utilisant une feuille de papier placée sur la bouche d'extraction afin de constater son aspiration.



10.3.9 Meuble froid positif ou négatif – Groupe logé

Nettoyage **mensuel** de la grille du condenseur et des circuits d'air accessibles.

1. Démonter ou déboîter (*en fonction des modèles*) le cache du meuble froid.
2. Couper électriquement l'appareil avant toute intervention (interrupteur en position "Arrêt " et débrancher la prise électrique).
3. Brancher l'aspirateur équipé d'une brosse. Puis brosser la grille tout en aspirant.
4. Remettre l'appareil en marche à la fin de l'opération.
5. Si formation de glace après dégivrage, appeler le CAR si matériel appartient à TOTAL.



10.3.10 Meuble froid positif

Dégivrage manuel **tous les semestres** et dès les premières formations de glace. A faire en alternance avec le dégivrage réalisé par le prestataire lors du préventif. (Opération à réaliser en période de faible affluence)

1. Contrôler visuellement la présence de glace.
Dès la formation de glace, vider le meuble.
2. Couper électriquement l'appareil avant toute intervention (interrupteur en position " Arrêt " et débrancher la prise électrique) et nettoyer le meuble froid (eau, glace).



3. Attendre l'évacuation des eaux de fonte - Extraire le bac des eaux de condensation à l'issue du dégivrage complet. Le vider manuellement, passer un coup de chiffon.
4. Remettre l'appareil en marche à la fin de l'opération.

10.3.11 Meuble froid négatif

Dégivrage manuel du meuble **mensuellement**.
Opération à réaliser en période de faible affluence.



1. Vider le meuble
2. Couper électriquement l'appareil avant toute intervention (interrupteur en position " Arrêt " et débrancher la prise électrique).
3. Nettoyer le meuble froid (eau, glace).
4. Attendre l'évacuation des eaux de fonte et extraire le bac des eaux de condensation à l'issue du dégivrage complet du meuble. Le vider manuellement. Passer un coup de chiffon et remettre l'appareil en marche à la fin de l'opération.



10.3.12 Équipement Air comprimé de la station

Purge **mensuelle** de l'eau du compresseur de la borne d'air ou du lavage.

1. Selon les modèles de compresseur, ouvrir la vanne et vérifier qu'un jet d'air chargé d'eau s'évacue. En cas de difficulté, demandez aux prestataires ou au Chef de Secteur Maintenance et Sécurité (CSMS).
2. Refermer la vanne.



10.3.13 Appareils : informatique, bureautique, onduleur...

Contrôle et nettoyage **mensuel** de la grille du ventilateur.

Ne rien déposer autour et sur l'unité centrale et le DOMS.
Vérifier que les câbles ne pendent pas dans le vide.

1. Vérifier que seul le matériel informatique (Écran, Unité centrale) est branché sur l'onduleur (prise rouge).
2. S'assurer que le matériel n'est pas installé à même le sol.
Ne pas fermer les portes si l'unité centrale est placée dans un placard pour assurer un niveau minimum de ventilation.
3. Nettoyer la grille du ventilateur de l'ordinateur en utilisant un chiffon sec.
4. Vérifier que les charnières de la porte de la baie informatique ne présentent pas de jeu



10.3.14 Verrous, serrures et gonds

Graissage **tous les semestres** des verrous, des serrures et des gonds.

Mettre un " point de graisse " sur les ouvertures dont :

- Les serrures
- Les gonds
- Les portes
- Les fenêtres
- Les volets
- Les rideaux métalliques (serrure, coulisses)
- Les armoires du lavage
- L'armoire ERDF
- Les portes extérieures du bâtiment et les locaux techniques
- Tous les cadenas de la station



10.3.15 Le réseau d'eau de la station

1. La purge

Purger **dès que nécessaire** les canalisations d'eau risquant de geler à l'aide de l'air comprimé.

2. Le relevé des compteurs

Relever les compteurs d'eau **1 fois par mois**.

3. Prélèvement annuel pour analyse en sortie de séparateur d'hydrocarbures

Mettre à disposition pour le contrôleur mandaté par TOTAL un point d'eau avec robinet et tuyau pour les prélèvements d'eau.

11.1 | Les dix principes de sûreté des personnes et des biens

Etre soucieux de sa sécurité, de celle des employés et des clients.

1- Obtempérer :

Ne jamais s'opposer à un agresseur. Ne jamais détenir d'armes en station.

2- Rester vigilant :

Observer les agissements inhabituels ou suspects et appliquer les principes de précaution et de vigilance que ce soit durant ses parcours domicile/station/banque ou à la station.

3- Gérer la caisse :

Veiller à ce que le tiroir-caisse soit fermé à clé et qu'il ne contienne que les espèces. Séparer les chèques des espèces et les stocker dans des endroits distincts. Veiller à n'avoir qu'un minimum d'espèces en caisse et sur la station en procédant à des remises en coffre fréquentes et des dépôts en banque journaliers.

4- Remettre en banque :

Rester discret. Varier ses horaires et ses trajets. Utiliser le coffre de nuit de l'agence ou une seconde agence.

5- Respecter la réglementation :

Vidéo protection : Respecter le droit des tiers dans le cadre de l'autorisation préfectorale.

Transport des fonds : Se déplacer avec une somme conforme à son contrat d'assurance.

6- Se déplacer à l'extérieur :

Les déplacements de la boutique vers la piste lorsque l'on est seul se font toujours porte fermée derrière soi et bip d'alarme en poche.

7- Alerter :

En cas d'agression, déclencher la pédale de caisse ou le bip d'alarme gardé à portée de main.

En cas de suspicion de Fait Sûreté, d'agression ne pas hésiter à déclencher pédale de caisse ou Bip d'alarme. En cas de Fait Sûreté se rapporter au « Réagir en cas d'Urgence », appeler le 17

Rappel : déclarer tout Fait Sûreté (Agression, Braquage, Cambriolage, Vandalisme, Tentative Braquage ou Cambriolage) au CAR.

8- Prévenir :

Avoir son téléphone portable à portée de main ou sur soi. Les numéros abrégés des appels d'urgence sont préenregistrés. A utiliser dans le respect de l'arrêté du 15 avril 2010, Rubrique 1435 (ICPE).

9- Adapter et former :

Définir les règles sûreté spécifiques de son point de vente et former ses employés à ces règles.
Ex : via le Document Unique

10- Vérifier le matériel :

S'assurer du bon fonctionnement du matériel de sûreté. Tester régulièrement ses équipements d'alerte (télésurveillance). Déclencher un appel CAR en cas d'anomalie.

Le 18, pour les pompiers.

Le 15, pour le Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU)

Le 17, pour la Police nationale ou la Gendarmerie.

Le 112 (du portable) principal numéro d'urgence européen, qui est acheminé vers les pompiers ou le centre 15 du SAMU selon les départements ou les forces de l'ordre le cas échéant.



11.2 | La sûreté au quotidien sur le point de vente

11.2.1 L'ouverture de la station

Dans tous les cas, adapter son comportement à la situation jour/nuit.

● L'arrivée sur le site

Rester attentif aux abords de la station.

Accéder par la porte d'accès principale située habituellement en façade.

Arrivée à pied, se rendre directement à la porte d'entrée.

Arrivée à bord d'un véhicule, faire le tour de la station en pleins phares et stationner le

véhicule en marche arrière au plus près de la porte (dans le respect du Code de la Route).

En cas de doute, différer son entrée dans la station

● La préparation intérieure

Ouvrir rapidement la porte d'accès (ainsi que son rideau métallique s'il existe) et la refermer aussitôt derrière soi à clé.

Désactiver le système d'alarme.

Allumer les éclairages intérieurs et extérieurs.

Visiter tous les locaux intérieurs accessibles en vérifiant l'état des ouvrants, des faux plafonds et des plafonds (bac-acier, etc.).

Vérifier la tonalité de la ligne téléphonique.

Tester la gâche électrique à enclencher.

Vérifier que la pédale d'alarme de caisse est dégagée et accessible.

Procéder à la mise en place du fonds de caisse après le lancement du système d'exploitation.

● La préparation extérieure

Porter son gilet haute visibilité, et prendre le bip d'alarme, la clé de la boutique et celle de la gâche électrique.

Lever les rideaux intérieurs si existants pour avoir la meilleure visibilité de la piste et de ses abords.

Regrouper près de la porte les extincteurs et présentoirs qui sont à installer sur la piste lorsqu'il fera jour ou à condition de n'être plus seul.

Déplacer son véhicule lorsqu'il fera jour ou à condition de n'être plus seul.

11.2.2 L'utilisation de la gâche électrique / passe-paquets

Former les employés à l'utilisation des matériels sûreté et faire les rappels réguliers.

• **La gâche électrique** doit être systématiquement enclenchée et en particulier :

Aux heures creuses : midi par exemple.

A faible luminosité : matin et soir.

Lorsque le caissier est seul.

A chaque absence de la caisse.

En cas de doute sur le comportement d'un individu ou d'une manifestation sur la piste.

• **L'utilisation du passe-paquets** est recommandée matin et soir. Les horaires sont laissés à l'appréciation de l'Exploitant en fonction de l'environnement, de la typologie du point de vente et de la luminosité.

11.2.3 A la caisse

Le tiroir-caisse reste verrouillé. Oter et limiter le stock de cartes de lavage hors du tiroir-caisse.

Prendre la précaution de :

Noter sur un cahier les numéros d'immatriculation de tous les véhicules qui entrent sur la piste et de les rayer dès que les clients ont payé.

Noter le numéro d'immatriculation au dos du ticket commerçant en cas de doute sur la validité de la carte de paiement.

Contrôler tous les billets de banque présentés à l'encaissement, visuellement ou à l'aide du détecteur de faux billets s'il existe.

Porter immédiatement au dos de chaque chèque à encaisser : l'ordre, le cachet d'endos, le numéro d'immatriculation et les coordonnées d'une pièce d'identité du client.

Versements réguliers au coffre

Etre attentif au montant des espèces présentes en caisse et réaliser régulièrement des versements au coffre : dès que le système ISIS m'alerte ou que les fonds en caisse sont supérieurs à 300 euros.

Prendre la précaution d'effectuer cette opération en toute discrétion, gâche électrique enclenchée et hors de la vue des clients.

Placer tout de suite au coffre le prélèvement accompagné du ticket édité par le terminal.

Absences

Pendant toute absence de la boutique, même de courte durée, s'assurer que le tiroir-caisse est correctement fermé à clé.

Porter le bip alarme en permanence sur soi ainsi que la clef de la gâche.

Ne jamais sortir aux heures critiques sur la piste (périodes nocturnes, à faible

fréquentation ...) sans la présence d'un client sur la piste (témoin).

La porte de la boutique sera fermée à clé.

Ne jamais laisser une personne seule à l'intérieur de la boutique.

11.2.4 Fin de quart et fermeture station

Les précautions et vigilances appliquées à l'ouverture de la station sont à respecter également à la fermeture de la station.

En fin de quart (ou à la fermeture) :

S'assurer que les portes de la boutique et du bâtiment sont fermées.

Compter son solde d'espèces hors de la vue des clients.

Placer les fonds immédiatement au coffre.

Clôturer sa caisse sur le terminal.

Toutes les valeurs (chèques, fonds de caisse, stock minimum de cartes lavage

...) sont déposées à l'emplacement prédéfini ou dans un second coffre.

A partir de 20 heures, les opérations de nettoyage et de réassortiment sont réalisées avec la gâche électrique activée et bip d'alarme en poche.

Avant de quitter la station, s'assurer via la vidéo surveillance de la possibilité de sortir en toute sécurité.

11.2.5 La remise en banque journalière

Préparation de la remise en banque journalière

Les opérations de comptage ont lieu uniquement dans le local où se situe le coffre, porte verrouillée et hors de la vue d'une personne extérieure.

Les espèces sont replacées au coffre avec le bordereau de remise si elles ne sont pas remises immédiatement à la banque.

Après chaque ouverture de coffre, refermer ce dernier en prenant garde soit à brouiller la combinaison après fermeture, soit à retirer et à séparer les clés, selon le modèle de coffre.

Sortir du local avec prudence (contrôles à l'œilleton, écoute des bruits suspects ...).

Précautions préalables au transport de fonds

S'assurer que le montant à transporter par voyage ne dépasse pas la somme garantie par l'assurance.

Rester discret en toutes circonstances, en tous lieux et vis-à-vis de toutes personnes. Ne jamais communiquer à quiconque le motif de son absence, à fortiori le lieu du dépôt des fonds.

Si possible, se faire accompagner par une personne de confiance pour effectuer le transport (en particulier les lendemains de week-end prolongé).

Respecter les recommandations de sa compagnie d'assurance et en particulier :

- Ne jamais transporter plus de 2 journées de recette.
- Ne jamais transporter un montant supérieur au montant garanti par l'assureur sur un voyage y compris en cas de remises groupées (week-end prolongé, recettes de plusieurs sites...)
- Se rendre à la banque plusieurs fois dans la journée si nécessaire.

Le transport des fonds - Ne jamais conserver les fonds à son domicile.

Ne jamais utiliser de deux roues.

Entrez rapidement dans son véhicule, condamner les portières, fermer les vitres et conserver son portable à proximité.

Ne jamais poser les enveloppes (chèques et espèces séparées) contenant les fonds, sur les sièges à la vue du public, y compris sac à main, pochettes...

Varier systématiquement les horaires et les trajets effectués directement jusqu'à sa banque, sans arrêt.

Rester vigilant sur tous véhicules ou toutes personnes suspectes tout au long du trajet.

Se garer au plus près de sa banque.

En cas de doute, ne pas se garer immédiatement. S'il persiste, appeler le 17.

11.3 | Les gestes de l'Exploitant

11.3.1 La formation des employés

La formation des employés de l'Exploitant aux règles, procédures et équipements de sûreté est de la responsabilité de l'employeur.

Tout employé doit être formé à l'embauche (CDI, CDD, saisonniers, stagiaires...) à l'aide des supports à disposition dans la station (Réagir en Cas d'Urgence, Manuel station, Document Unique...) :

Aux procédures et consignes générales et celles spécifiques au point de vente,

A la bonne utilisation des matériels sûreté avec mise à niveau en cas de nouveaux matériels,

Aux bonnes attitudes et aux bons gestes à adopter,

A l'alerte systématique vers les N° d'urgence puis vers le CAR.

Vérifier régulièrement la bonne connaissance et la bonne application des procédures sûreté et en particulier à l'occasion de périodes critiques (veilles de ponts, de grands départs en vacances, de fêtes de fin d'année...).

La feuille d'émargement de la formation dispensée doit être signée par l'employé et placée dans son dossier personnel (REDT 049).

11.3.2 Gestion des clés, codes et digicodes

Répérer l'ensemble des clés de la station, les séparer et ranger les doubles dans un endroit sûr.

Identifier spécifiquement les clés des locaux sensibles : coffres, bureau, rideaux métalliques, portes d'accès station, monnayeurs.

Faire une liste nominative et faire émarger les détenteurs de clés et codes.

Vérifier tous les mois que les clés sont toujours

présentes sur la station.

Pendant les congés ou absences, récupérer toutes les clés de l'employé absent et les remettre soi-même à son remplaçant contre émargement.

Prendre également la précaution de :

Placer au coffre la liste des codes-digicodes (par affectation).

Veiller à la personnalisation des codes des alarmes à changer tous les 3 mois minimum et systématiquement à chaque départ d'employé.

Nettoyer régulièrement les touches du clavier de commande du système d'alarme.

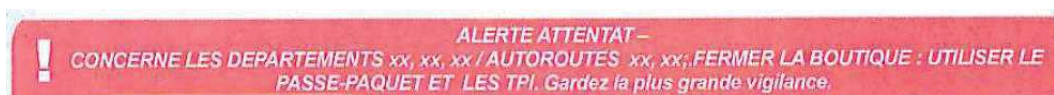
En cas de perte de clés ou de doute, faire changer les barillets correspondants.

11.4 | Alerte Attentat

11.4.1 Appliquer immédiatement les consignes transmises via l'écran de caisse ISIS en cas d'alerte attentat.

Former les employés au fonctionnement de ce dispositif.

Dès l'apparition du message d'alerte sur l'écran de caisse, appliquer rapidement la consigne...



Et attendre la levée d'alerte.



Dans tous les cas de sûreté, ne jamais se mettre en danger et rester vigilant.

La fraude fait partie intégrante de la Sûreté.

Néanmoins, pour des raisons de compréhension et de clarté, il a été choisi de lui consacrer un chapitre distinct.

12.1 | La fraude Définition et démarche de TOTAL

La prévention de la fraude est l'affaire de tous, Exploitants et employés. La réactivité et le partage de l'information sont essentiels pour lutter contre la fraude.

La démarche de TOTAL en matière de fraude est la suivante :

Tolérance zéro en matière de fraude.

Chaque présomption de fraude doit faire l'objet d'une remontée d'information et d'une investigation rigoureuse.

Chaque cas de fraude doit être examiné et traité de manière systématique.

Chaque fraude entraîne une sanction.

Qu'est-ce que la fraude ?

Définition : La fraude consiste à tromper délibérément autrui pour obtenir un bénéfice illégitime ou pour contourner des obligations légales ou des règles de l'entreprise.

Les deux principales caractéristiques de la fraude sont l'intention et la volonté de dissimuler la tromperie.

Pour qu'une infraction soit reconnue, il faut que trois éléments constitutifs soient réunis :

1^{er} élément

Toute action ayant pour objectif de s'approprier illégalement un bien ou un avantage financier...

2^{ème} élément

...de manière trompeuse...

3^{ème} élément

...en portant atteinte aux droits des clients, des Exploitants, de TOTAL, ou de sa clientèle d'entreprise. (clients Cartes TOTAL et autres cartes privatives, cartes lavage) est une fraude.

Quelles sont les conséquences de la fraude ?

La fraude constitue un ensemble d'enjeux d'ordre humain, économique et d'image :

1) Conditions de travail : menaces, propositions de complicité de fraude, surcharge de travail liée aux recherches de tickets, enquêtes, suspicion infondée...

2) Financier : pertes directes et pertes indirectes (coût d'investigation, refacturation des transactions frauduleuses, ...). Le détournement d'actifs (argent, marchandises, matériels...) constitue 87% des cas de fraudes.

3) Compétitivité : les entreprises perdent en moyenne 5% de leur chiffre d'affaires annuel à cause de la fraude. Les entreprises de tous secteurs d'activités et de toutes tailles sont victimes de la fraude.

4) Image : la fraude a un impact négatif sur l'image de l'Exploitant et sur celle de TOTAL (articles de presse, associations de consommateurs).

5) Responsabilité pénale des Exploitants.

12.2

Cas de fraudes fréquents

Situations rencontrées en station et bonnes pratiques

12.2.1 Impayés

Un chèque revient impayé (avis de rejet fourni par la banque) :

Vérifier que le titre de paiement comporte impérativement au dos, le numéro de la pièce d'identité (avec date et lieu de naissance du titulaire : *délivrée le, à*), et le numéro d'immatriculation de la voiture.

Représenter le titre de paiement à l'encaissement une seconde fois et à une date opportune (entre le 25 du mois et le 10 du mois suivant) : s'il revient impayé une nouvelle fois, la banque l'invalidé et indique la date de représentation.

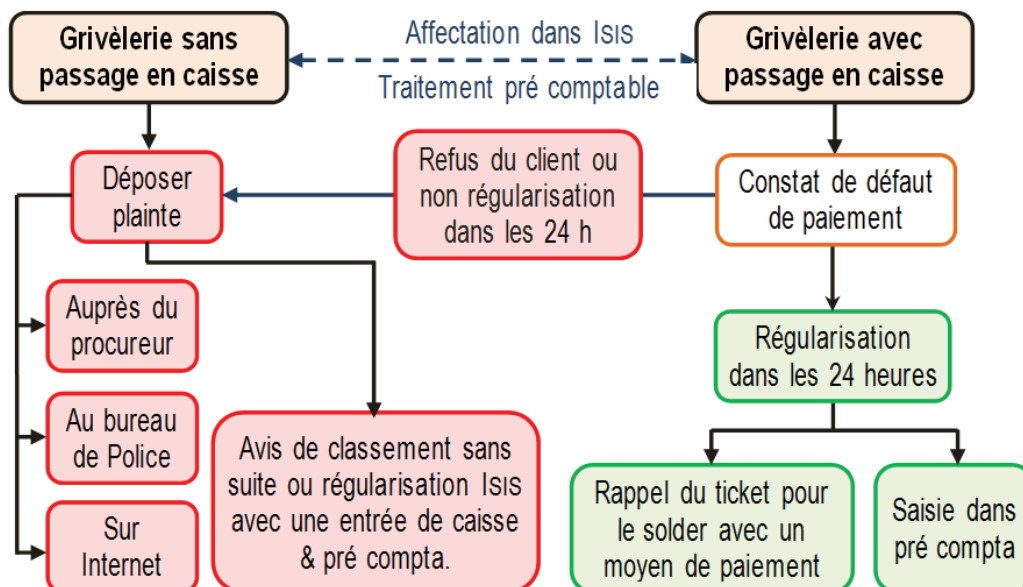
Adresser une mise en demeure à l'émetteur du titre de paiement (lettre recommandée avec avis de réception) et déposer plainte, en dernier recours, auprès du commissariat de police et/ou de la gendarmerie.

12.2.2 Grivèleries

La **grivèlerie** est un délit, que l'on retrouve aujourd'hui dans le Code pénal sous le terme de **filouterie** mais il s'agit bien d'un vol.

Ne jamais tenter d'arrêter l'auteur d'une grivèlerie et ne jamais s'interposer devant un véhicule qui prend la fuite. Déposer immédiatement plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie en apportant les informations à disposition : n° d'immatriculation, véhicule, ticket de caisse et éventuellement des photos.

12.2.2.1 Gestion des grivèleries



Constat de défaut de paiement

Si le client ne se présente pas sous 24h à la station pour régulariser, porter plainte auprès du commissariat avec le document ci-joint. (Voir au préalable la validation du document par le commissariat)

Si le client revient pour régler la transaction, rappeler la transaction enregistrée précédemment grâce au numéro de ticket, et modifier le moyen de paiement (voir rappel d'un moyen de paiement ci-dessous). Indiquer la date de règlement sur le constat de défaut de paiement à faire signer par le client et le conserver avec le ticket grivèlerie initial.

CONSTAT DE DÉFAUT DE PAIEMENT AVANT DÉPÔT DE PLAINTE	
CACHET COMMERCIAL DE LA SARL	
Renseignements sur le défaut de paiement	
Date : _____	Heure : _____
Montant : _____ €	Type de carburants : _____
Renseignements sur le véhicule	
Immatriculation : _____	Marque : _____
Modèle : _____	Couleur : _____
Déclaration sur l'honneur	
Je soussigné(e), Monsieur/Madame _____, déclare avoir enlevé du carburant ce jour et me suis trouvé dans l'impossibilité de payer.	
De bonne foi, je m'engage à venir régler mon dû avant un délai de 24 heures.	
A défaut de quoi, une plainte sera déposée à mon encontre.	
Conformément aux articles 311-1 et 313-5 du code pénal, je m'expose à une amende de 7500€ et à une peine d'emprisonnement de 6 mois.	
SIGNATURE DU CLIENT	

12.2.3 Les cartes frauduleuses (Cartes copiées, volées...)

Les cartes à piste sans puce (également appelées magnétiques) peuvent être facilement contrefaites et utilisées avec le code dans votre station.

Exemples de cartes concernées :

Cartes Bancaires étrangères, Cartes TOTAL Entreprises, Eurotrafic, Erg-Eurotrafic, CEPSA Eurotrafic et AS24 Eurotrafic, American Express.

12.2.3.1 Les cartes bancaires (CB)

• Les dispositifs visuels de sécurité des cartes bancaires

Présence d'un hologramme en trois dimensions

-Pour les **cartes Visa**, une colombe qui semble voler lorsque vous inclinez la carte, (recto ou verso de la carte).



-Pour les **cartes MasterCard**, deux globes représentant le monde en 3D avec une répétition de "MasterCard" imprimé en arrière-plan.

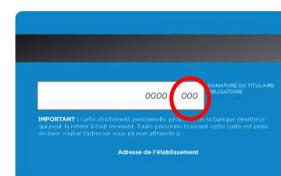


Présence d'un filigrane

Lorsque la carte est placée sous un éclairage ultraviolet (détecteur de faux billets), un "V" est visible sur le logo Visa et les initiales "MC" sur les cartes MasterCard.

Cryptogramme visuel

Le "cryptogramme visuel" désigne en général les trois derniers chiffres présents au dos d'une carte de paiement (3 derniers chiffres du cadre). Il peut vous être demandé en cas d'appel au Centre d'Autorisations.



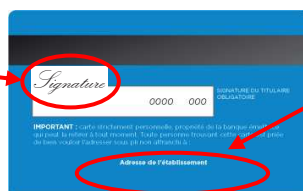
La fraude - Chapitre 12

Les 4 premiers chiffres en relief doivent être identiques aux 4 chiffres imprimés sur le ticket commerçant.

Signature du titulaire obligatoire sur la carte. Cette signature doit être identique à la signature apposée sur le ticket lorsqu'elle est requise.



Date de validité de la carte



Adresse de l'établissement émetteur.



TOTAL s'est engagé auprès des émetteurs de cartes à faire respecter ces bonnes pratiques. En cas de non respect de ces règles, la responsabilité financière de l'Exploitant est engagée.

12.2.3.2 Procédure d'encaissement exceptionnelle : la carte bancaire dégradée

La carte bancaire dégradée est un article fictif qui s'utilise uniquement pour encaisser une carte bancaire et non une carte TOTAL en cas de :

- Inversion de pompes ou perte de la transaction
- Encaissement d'un règlement d'un crédit client station
- Prépaiement
- Erreur sur le choix du moyen d'encaissement.

Son utilisation doit rester exceptionnelle (*Cf. livret NAMOS 7.11 Fiche C-6-12*). Elle doit être contrôlée et justifiée.

Elle ne peut être utilisée que pour le règlement d'un crédit occasionnel qui concerne un achat boutique. (Pour le carburant : voir la procédure de remboursement de grivèlerie).

12.2.3.3 Les cartes TOTAL

Cf. Mémento Cartes TOTAL

Pratiques interdites avec la carte TOTAL

Il est interdit de faire des retours articles ou des prédéterminations à la demande d'un porteur de carte(s) TOTAL pour lui permettre d'obtenir des espèces ou des articles et services non autorisés par la carte.

La fraude - Chapitre 12

Tout détournement, même s'il vise à satisfaire la demande du porteur, est une fraude à l'encontre de l'entreprise cliente de TOTAL. Il contribue à dégrader l'image de TOTAL auprès de sa clientèle Cartes.

Prise de carburant en jerrican homologué par un client :

Relever le numéro complet de la carte du client TOTAL et faire remonter l'information au Service Clients Carte TOTAL (01.57.84.01.01 / rm.reclamations-gr@total.com)



TOTAL s'est engagé auprès des émetteurs de cartes à faire respecter ces bonnes pratiques. En cas de non-respect de ces règles, la responsabilité financière de l'Exploitant est engagée.

12.2.4 L'encaissement avec des cartes de paiement

Vérifier la présence de la signature au dos de la carte. En cas d'absence, demander au client de signer la carte et comparer la signature avec celle figurant sur une pièce d'identité du client. En cas de refus, demander un autre moyen de paiement.

Ne pas poursuivre la vente si la demande d'autorisation est refusée. Le forçage de la transaction monétique ou le contournement par une PROEX **sont interdits** et retirent toute garantie de paiement. En cas de doute, téléphoner au Centre d'Autorisations.

Redoubler de prudence :

Lors des achats d'un montant important (autour de 60€) pour des produits sensibles (alcool, tabac, cartes de téléphone...).

Si le TPE déclare une carte interdite et que le porteur présente d'autres cartes.

Ne pas hésiter en cas de doute sur l'identité du porteur de la carte, à demander un justificatif d'identité. Noter son numéro sur le ticket commerçant.

Obligation légale : cette éventualité doit être communiquée par voie d'affichage.

Offrir au porteur des conditions optimales de sécurité :

L'emplacement du clavier doit permettre la saisie du code confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

Le porteur de la carte ne doit jamais manipuler le Terminal de Paiement hormis le pin-pad.

Ne pas fractionner le montant de la vente sur la même carte ou sur plusieurs cartes différentes.

Placer au coffre toute carte oubliée, avec les informations de date, heure et numéro de ticket et photos éventuelles. Seul l'Exploitant est habilité à restituer une carte oubliée, à son porteur.

Archiver les tickets commerçants et les transmettre rapidement à TOTAL en cas de demande pour enquête.

Pour tout montant supérieur ou égal à 1500 € (réglementation bancaire) faire signer le ticket commerçant et vérifier l'identité du porteur.

12.2.5 Les conseils de vigilance

Être vigilant et ferme face à une situation suspecte, mais ne jamais se mettre en danger. En cas de suspicion de tentative de fraude, appeler le 17 une fois le client parti et conserver les images le cas échéant.

▪ **Paiement avec carte à piste - Le client refuse de donner sa pièce d'identité**

La fraude - Chapitre 12

Ne pas "envenimer" la situation et l'informer qu'il s'agit d'une procédure normale pour les cartes à pistes, et demander un autre moyen de paiement (carte à puce ou espèces).

▪ **Achats boutique – Le client affirme qu'il n'a pas d'autres moyens de paiement**

Ne pas lui remettre ses achats et l'inviter à revenir.

▪ **Achats carburants – Le client affirme qu'il n'a pas d'autres moyens de paiement**

L'informer qu'il dispose de 24h pour payer. Traiter la transaction comme une grivèlerie.

Cf. Chapitre 12.2.2 Grivèleries

▪ **Distributeur Automatique de Carburant (DAC) – La file d'attente vous paraît suspecte**

Vérifier dans le journal électronique si les transactions sont faites avec une même carte. Si c'est le cas appelez le 17. Pour les cartes TOTAL, appelez le Service Client Carte TOTAL (01.57.84.01.01) qui alertera son client.



En cas de non-respect des procédures relatives aux Moyens de Paiements agréés ou de transaction frauduleuse avérée, TOTAL sera susceptible de refacturer à l'Exploitant les sommes contestées.

12.2.6 Comment réagir face à une carte en anomalie ?

Les procédures concernant les cartes TOTAL sont décrites dans le Mémento Cartes TOTAL en vigueur.

" Le plafond payeur bloquant " est un élément de sécurité de paiement fondamental pour les Cartes TOTAL en fonction de la capacité financière de son client. Il est **strictement interdit** de détourner cette sécurité par une PROEX ou la mise en place d'un crédit client en fin de mois.

Fausse carte

Encaisser avec un autre moyen de paiement.

Noter le maximum d'informations possibles (n° immatriculation, le type de véhicule, le descriptif de la personne...) après le départ du client.

Quand la station est équipée, faire imprimer par le responsable de la station les photos vidéosurveillance de cette transaction et les tenir à disposition des forces de l'ordre. Les conserver comme éléments associés à la plainte éventuelle.

Carte interdite

1. Carte déclarée perdue ou volée par son propriétaire :

Ne jamais utiliser le terme "carte interdite" face au client pour ne pas créer de malaise. Informer le client en utilisant par exemple la formule suivante :

"Madame, Monsieur, la carte que vous me présentez est identifiée en anomalie par notre terminal de paiement. J'en ignore la cause. Pouvez-vous me proposer un autre moyen de paiement ?"

2. Carte dont la date d'expiration est dépassée :

Le client propose un autre moyen de paiement :

Restituer la carte au client en lui conseillant de la détruire (puce et piste magnétique).

Le client ne propose pas un autre moyen de paiement :

Ne jamais faire signer de reconnaissance de dette. Remplir un Constat de défaut de paiement. Cf. Chapitre 12.2.2 Grivèleries

Informez le client qu'il dispose de 24h pour régulariser son paiement. Passé ce délai, un dépôt de plainte sera effectué.

Ne pas essayer de conserver la carte, éviter de se mettre en danger.

Quand la station est équipée de vidéosurveillance, imprimez les photos de cette transaction, et les tenir à disposition des forces de l'ordre. Les conserver comme éléments associés à la plainte éventuelle.

En cas de capture d'une carte bancaire (*sans vous mettre en danger*), une prime peut vous être versée par la banque en remplissant le formulaire bancaire adéquat.

12.3 | Le « skimming »

Le terme skimming vient de l'anglais « to skim » qui signifie « écrémer ».

Le skimming consiste à manipuler les automates et terminaux de paiement (distributeurs de billets, terminaux de paiement dans tous types de commerce). Pour ce faire, les escrocs se servent d'un équipement spécial introduit dans les automates ou à proximité, qui copie les données contenues sur la piste magnétique de la carte bancaire, de débit ou de crédit et enregistre le code confidentiel.

12.3.1 Le skimming en caisse

Une carte de paiement peut être copiée à l'insu du porteur dans un petit appareil qui va enregistrer la piste. Une copie de la carte originale se retrouvera ensuite en circulation.

Dans le cadre d'un dépôt de plainte par le porteur lésé, l'Exploitant et le personnel en station risquent d'être **fortement impliqués dans une procédure judiciaire**.

N'acceptez en caisse aucun dispositif non agréé par TOTAL.

Soyez réactif en cas de proposition d'installation d'un tel système.

Appelez le 17.

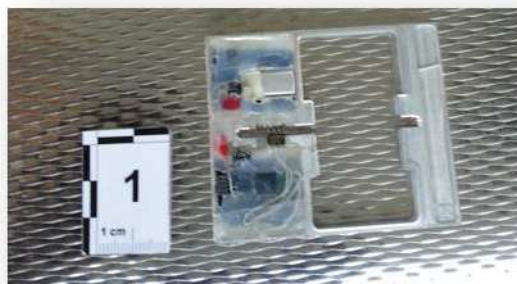
Signalez l'incident au CAR. Informez immédiatement le Responsable commercial qui pourra vous apporter une aide adaptée.

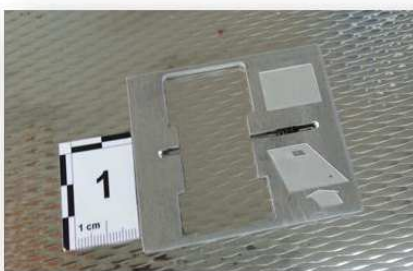
12.3.2 Le skimming sur T.P.I

12.3.2.1 Différents dispositifs de copie des bandes magnétiques des cartes recensés à ce jour

Lecteur de carte :

Un lecteur pirate est emboîté sur le lecteur d'origine





Sur lecteur démonté TOKHEIM



Sur lecteur posé TOKHEIM



Sur lecteur démonté WINCOR



Sur lecteur posé WINCOR

12.3.2.2 Différents dispositifs pirates pour capter le code

Micro-caméra :

La micro-caméra peut être dissimulée à différents endroits.

On la trouve en général :

- Intégrée sous le sur-lecteur pirate (vision de haut en bas)
- Intégrée dans une réglette rajoutée sous le clavier (vision de bas en haut)

Ces éléments factices sont de même couleur que les éléments d'origine, ce qui les rend peu visibles.



Caméra intégrée sous le
sur-lecteur WINCOR



Réglette de même aspect que le reste du TPI TOKHEIM

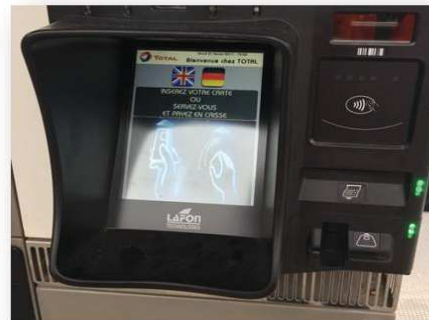


Réglette en plastique rouge avec caméra intégrée

Quelques dispositifs nommés « shimmers » ont également été découverts dans la fente des lecteurs



En 2017 pas de skimming recensés sur les TPI LAFOND mais restons vigilants, les délinquants sont innovants.



12.3.2.3 Les bonnes pratiques

Actions préventives :

- Contrôler visuellement les T.P.I tous les jours

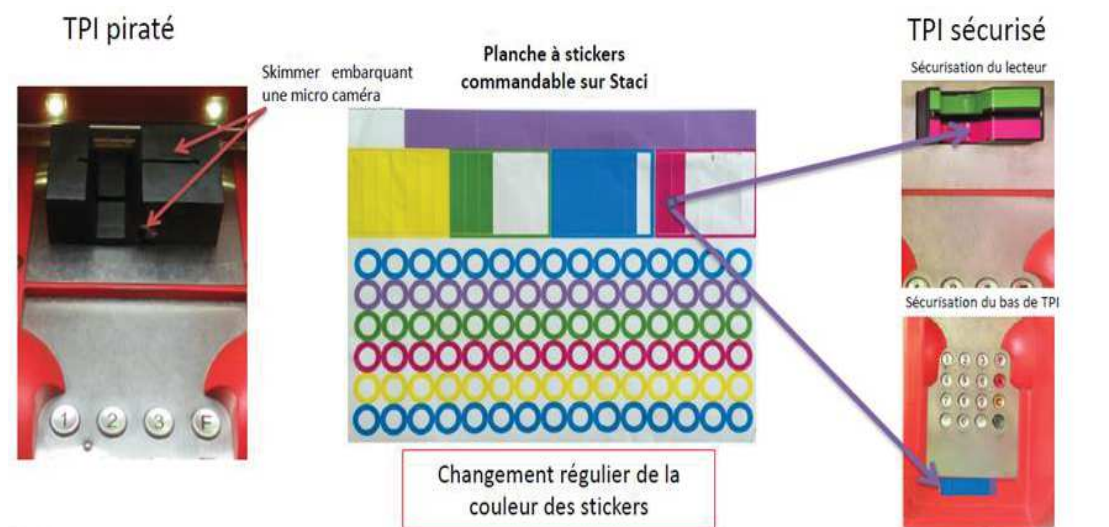
L'expérience montre que les délinquants posent et reprennent les dispositifs le plus souvent quand **la station est ouverte**.

De ce fait, contrôler entre **12h et 14h** est plus efficace pour détecter un dispositif pirate.

La fraude - Chapitre 12

- Se servir d'autocollants

- Poser les autocollants sur les T.P.I, ils aident lors des contrôles journaliers à déceler la présence ou non de dispositif de skimming.
- Les planches d'autocollants peuvent être commandées via *STACI REF : ADT 10000*



Si vous repérez un tel dispositif :

Appliquer la procédure de la **fiche reflexe DAC illustrée par sa BD**, document disponible dans la base documentaire TOTEM Web.



- Appeler dans la foulée la police ou la gendarmerie (17) ou un numéro spécial communiqué.
- Rester discret et laisser le DAC en service jusqu'à l'arrivée des forces de l'ordre
- Signaler immédiatement l'incident au CAR et à son Responsable commercial



A savoir :

Il suffit de 30 secondes à un délinquant pour poser ou déposer un appareil de skimming en pleine activité de la station.
Le skimming connaît des pics saisonniers de juin à juillet et d'octobre à décembre.

12.4 | Détournement de procédures de caisse

12.4.1 Rappel des bonnes procédures de caisse

Depuis Neftis, la garantie de paiement par carte **se fait via la procédure de pré-autorisation**

Le prépaiement est autorisé sur : les espèces uniquement.

Le prépaiement est interdit sur toutes les cartes à piste, les chèques bancaires, et les cartes pétrolières.

Aucun remboursement en espèces ne doit être fait à partir d'une carte, quelle que soit la carte. Cf. livret NAMOS 7.11 (Fiche C-5-2).

12.4.2 Fraudes sur les retours

Les procédures de "retour" sont réservées aux retours réels de marchandises.

Les retours sur codes lavage ou rechargements de cartes lavage ou de café sont à utiliser exceptionnellement en cas d'échec de chargement et s'ils respectent les 2 conditions suivantes :

- Via un rappel ticket
- Et sur le mode de paiement initialement utilisé.

L'Exploitant qui autorise cette opération de caisse engage sa responsabilité financière.

Il lui est vivement conseillé de suivre les retours en créant un quart caissier, en consultant et en renseignant les commentaires de l'outil JBGest.

Chaque retour doit être justifié par le ticket de retour et son commentaire agrafé au rapport fin de quart. Tout retour non justifié pourra être refacturé à la SARL.

JBGEST

COMPTABILITE

GESTION COMMERCIALE

SOCIAL

DOCUMENTS

DOCUMENTATION

AIDE

QUITTER

CAISSE

MANDATS-SUIVIS

ACHATS

OD

VENTES

BANQUE

ETAT DE GESTION

CLIGNOTANTS

LIENS

SUIVI DES RETOURS ARTICLES

99999 - RELAIS DES NORMANDS

10/2015

au

10/2015

TOUS LES TYPES

TOUS LES CAISSIERS

RECHERCHER

QUART	DATE	TYPE	ARTICLE	QTE	MNT	CAISSIER	COMMENTAIRE
48	28/10/15 13:09	Aspi & jetons	3425909000116 - Lavage 2 plein tarif	1,00	80,00		
39	22/10/15 12:16	Aspi & jetons	3425909000642 - Aspirateur borne la...	1,00	6,00	Gérant	erreur de touche sur ISIS
39	22/10/15 12:14	Cartes & recharges lavage	3425909001069 - REC Lavage PJE 2...	1,00	10,00	Gérant	Panne de doigt
39	22/10/15 12:02	Cartes & recharges café	12520022 - Recharge EDA 5€	26,00	36,40		
38	21/10/15 11:42	Cartes & recharges café	12520022 - Recharge EDA 5€	6,00	8,40		
38	21/10/15 11:40	Cartes & recharges café	12520022 - Recharge EDA 5€	1,00	1,40		
37	20/10/15 08:28	Aspi & jetons	3425909000116 - Lavage 2 plein tarif	1,00	55,52		
31	15/10/15 17:27	Aspi & jetons	3425909000116 - Lavage 2 plein tarif	1,00	140,00		
31	15/10/15 11:41	Cartes & recharges lavage	3425909001007 - Recharge lavage T...	1,00	12,00		
30	14/10/15 16:22	Aspi & jetons	3425909000116 - Lavage 2 plein tarif	1,00	30,00		
22	08/10/15 16:08	Aspi & jetons	3425909000116 - Lavage 2 plein tarif	1,00	40,00		
14	02/10/15 11:13	Aspi & jetons	3425909000116 - Lavage 2 plein tarif	1,00	100,00		
TOTAL :				42,00	519,72		

12.4.3 Les conseils de vigilance

Gestion par Caissier :

Gérer les droits des utilisateurs et créer un quart par caissier.

(Cf. Livret NAMOS 7.11
Fiches G-4-1 à G-4-2)

Rappeler les bonnes pratiques au personnel en station

(Cf. point bonnes pratiques
ci-dessus).

Reporting

Suivre les CB dégradées dans le rapport des ventes diversifiées : suivi du nombre de CB dégradées, suivi des montants qui doivent être à 0.

Suivre quotidiennement les remboursements (le rapport de fin de quart "retour article") et vérifier les tickets correspondants. Il est vivement conseillé de rechercher régulièrement les remboursements des "trop perçus" par quart dans le menu "Consulter le journal".

(Cf. Livret NAMOS
fiche G-12-2).

Être vigilant sur les **écarts mandats lavages** détectés par le cabinet comptable.

Collecter un maximum d'informations qui pourrait servir à détailler un dépôt de plainte.

Signaler **tout incident au CAR et au Responsable commercial.**

12.5 | Autres cas de fraude

12.5.1 Fraudes « Faux billets »

En cas de tentative échouée, laisser partir la personne, collecter les informations utiles aux forces de l'ordre.

Prêter attention au visuel et au touché

Méthode T. R. I (Toucher, Regarder, Incliner) (grain, filigrane...)

Quelques secondes suffisent pour vérifier l'authenticité d'un billet.

Se faire aider éventuellement par une machine détectant les faux billets.

Ci-dessous la méthode préconisée par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour reconnaître un billet authentique, méthode que tout le monde peut utiliser.

Extrait du dépliant de la Banque de France : "*Vérifier les billets, c'est monnaie courante*".

Touchez



Le craquant du papier. Le papier doit avoir une texture ferme et une sonorité craquante.

L'impression en relief. Vous la sentirez en passant le bout du doigt sur certaines zones du billet ou en les grattant avec l'ongle.

La fraude - Chapitre 12

Regardez



Par transparence

Le nombre incomplet :

Les motifs se complètent parfaitement pour former la valeur du billet en chiffres.



Le filigrane

Il reprend le motif architectural et la valeur du billet. Il présente des zones allant du gris très clair au gris foncé. Ces zones s'inversent selon que l'on est face à la lumière ou sur un fond sombre.



Le symbole €

Dans la bande ou la pastille holographique, on peut voir le symbole € par transparence.

Le fil de sécurité

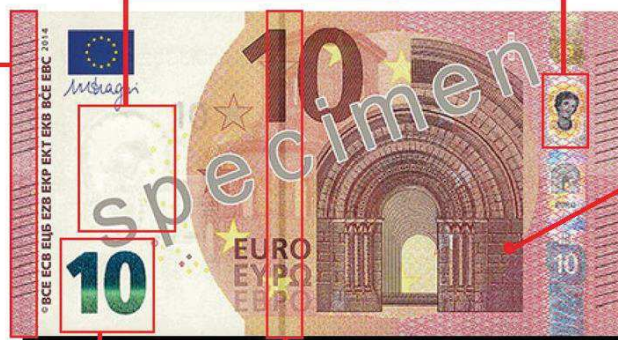
C'est une ligne sombre qui traverse le billet sur toute sa hauteur. La valeur et le mot EURO apparaissent en petites lettres.



Portrait d'Europe dans le filigrane et dans l'hologramme du billet

Lignes imprimées en relief
sur les bordures à gauche
et à droite

Le 10 : effet de lumière
de haut en bas, passant
du vert émeraude
au bleu profond



Graphisme

Thème
« architecture
romane »
de l'ancien billet
de 10 €.

Symbole de l'euro dans le fil de sécurité

Inclinez



La fraude - Chapitre 12

Billets de 5, 10 et 20 euros

La bande holographique

Sur l'hologramme on distingue alternativement la valeur du billet et le symbole €, avec les couleurs de l'arc-en-ciel en fond.

La bande dorée

Cette bande située au verso change de couleur. En inclinant le billet, elle passe alternativement du nacré au doré. Elle comporte la valeur du billet et le symbole €.



Billets de 50, 100, 200 et 500 euros

La pastille holographique

Sur l'hologramme on distingue alternativement la valeur du billet et le motif architectural, avec les couleurs de l'arc-en-ciel en fond.



L'encre à couleur changeante

Au verso, le chiffre qui indique la valeur du billet change de couleur : il passe du violet au vert olive, voire au marron.

12.5.2 Les conseils de vigilance

Gérer les droits des utilisateurs et créer un quart par caissier.

Cf. livret NAMOS 7.11 Fiches G-4-1 à G-4-2

Pour les stations équipées de télé jauges

Faire quotidiennement une lecture des tickets de télé jauges et une consultation de l'évolution des écarts de stocks dans MOSAIC.

En cas de fraude :

Appeler le 17 et déposer plainte.

Signaler l'incident au CAR. Informer immédiatement le Responsable commercial qui pourra vous apporter une aide adaptée

- 1)** Communiquer l'heure des faits et la pompe concernée, informations figurant sur le rapport "Évènements piste".
- 2)** Commenter les images vidéo que vous auriez pu visionner.
- 3)** Conserver les images vidéo avant leur disparition pour étayer le dépôt de plainte.

Suivre quotidiennement le montant des grivèleries sur l'outil de pré comptabilité ou à la fin du Rapport de fin de journée mandat (rubrique : "Opérations caisse")

Cf. Chapitre 4.5 Anomalies dans les stocks.

12.5.3 Les fraudes liées aux carburants

Dans le cadre du suivi du **mandat carburant**, il est de la responsabilité de l'Exploitant de lutter contre la fraude sur les carburants.

Les cas les plus fréquemment observés sont ceux de « **la fausse grivèlerie** ».

Les écarts anormaux de stock carburants peuvent aussi avoir pour origine une fraude.

- La totalité du carburant peut ne pas avoir été dépotée **à la livraison**.
- Il peut s'agir de ventes non encaissées par la **déconnexion des appareils distributeurs de la caisse ISIS**. Ce type de fraude peut notamment se produire la nuit sur TPI. Du produit est sorti des pistolets sans avoir été encaissé par la caisse ISIS. On retrouve ces volumes dans l'indicateur de variances de ventes sur chacun des rapports de fin de journée.

Rapport fin de journée Mandat

N° Station: NFO82003
Code compagnie: 0000227717
Code responsable site:

N° fin de journée: 691
Date/Heure: 26/05/2017 22:15:01

Quarts concernés:

POS N°	Quart N°
11	269
11	270
12	295
20	319

Prix par contrat

Produit	Table PAC	Date/Heure d'arrivée	Date/Heure d'activation	Prix PAC
Journée Mandat				
Mandat non déductibles sur ventes				34 908,66
Hors mandat déductibles sur ventes				-65,00
Total de la journée				34 843,66

Rapport fin de journée Mandat

MdP déductibles

Moyen de paiement	N°	Montant
A Soustraire de la dette Mandat		
Total dette Mandat		34 843,66

Écarts volumes et index

Carburant	Différence d'index (L)	Volumes vendus	Variance
SP98	2 311,99	2 034,41	277,58
Diesel Pr	16 341,11	14 342,64	1 998,47
Diesel ex	8 752,82	9 191,14	561,66
SP95E10	5 633,66	5 152,39	481,27

Écart entre pompes et ventes dépassé.

Delta

	-468	-297	-589	-2 059
SP95E10	-196	52	-307	-8903
SP98	-181	40	-333	-8901
GO+	-649	-257	-922	-10960
GO	-611	-264	-920	-10960

Lexique

ADR : « **A**ccord for **D**angerous goods by **R**oad », soit : « Accord pour le transport des marchandises dangereuses par la route ». Règlement international qui concerne l'ensemble des pays de l'Europe Continentale

BCE : Banque **C**entrale **E**uropéenne

BL : Bulletin de **L**ivraison

CAR : Centre d'**A**ppels **R**éseau

CB : Carte **B**ancaire

CEP⁺ : Club **E**xploitant **P**artenaire

Correspondant commercial : interlocuteur TOTAL situé à Nantes

Creux : Volume vide d'un réservoir de carburant disponible pour réceptionner une livraison

CRIBE : Contrat **R**égie **I**mage **B**âtiment & **É**lectricité (Maintenance)

CROL : Centre de **R**épartition & **O**rganisation **L**ogistique

CSMS : Chef de **S**ecteur **M**aintenance et **S**écurité

DAC : Distributeur **A**utomatique de **C**arburant

DEPAS : Dispositif d'**E**xinctions de **P**iste **A**utomatiques **S**ecouru

DID : Déchets **I**ndustriels **D**angereux

DIND : Déchets **I**ndustriels **N**on **D**angereux

DOMS : carte électronique station

DREAL : Direction **R**égionale de l'**E**nvironnement de l'**A**ménagement et du **L**ogement

DSH : Décanteur **S**éparateur **H**ydrocarbures

DTQM : Dispositif de **T**ransfert des **Q**uantités **M**esurées est un ensemble d'éléments et de dispositifs installés sur un véhicule de transport (camion, wagon...) afin de permettre, dans des conditions sécurisées, le chargement et le transport au point de déchargement (livraison) des quantités mesurées et des données métrologiques.

DU ou DUER : Document **U**nique ou Document **U**nique d'**É**valuation des **R**isques

EE : Entreprise **E**xtérieure

EPC : Équipement de **P**rotection **C**ollectif

EPI : Équipement de **P**rotection **I**ndividuel

ERP : Etablissement **R**ecavant du **P**ublic

FDS : Fiche de **D**onnées de **S**écurité

FOD : Fioul **D**omestique

GR : **G**rand **R**outier. Toutes les cartes pétrolières TOTAL émises en France ont cette dénomination.

HACCP : Hazard **A**nalysis **C**ritical **C**ontrol **P**oint

ICPE : Installations **C**lassées pour la **P**rotection de l'**E**nvironnement

ISIS : Système d'encaissement

ISLEM : Inspecteur **S**écurité **L**ivraison **E**nvironnement **M**atériels

GNR : **G**azole **N**on **R**outier

GPLc : **G**az de **P**étrole **L**iquéfié utilisé comme carburant

JO : Journal **O**fficiel

LAT : **L**ivraison **A**utonomie **T**otale

PAC : **P**rix d'**A**ccord

PAF : **P**rix d'**A**ffichage

PAP : Prime **A**uto-**P**ayante

PIN-PAD : clavier de saisie du terminal de paiement

PLV : Publicité sur **L**ieu de **V**ente

PPB : Plafond **P**ayeur **B**loquant

PPJ : Plan de **P**révention **J**ournalier

Lexique

PROEX : **PRO**cédure **EX**ceptionnelle permettant de faire un encaissement en cas de panne du TPE ou de lecture carte impossible.

PSSS : **P**rotocole **S**écurité **S**tation-**S**ervice

RC : **R**esponsable **C**ommercial

RECU : **R**éagir **E**n **C**as d'**U**rgence

RE DT : **RE**seau **D**ocument de **T**ravail

REI : **R**ésistance mécanique **E**tanchéité aux flammes **I**solation thermique (Classe résistance au feu)

RV1 : Système de **R**écupération de **V**apeurs équipant les stockages de carburants

RV2 : Système de **R**écupération de **V**apeurs équipant les appareils distributeurs

SIR : **S**ystème d'**I**ntervention **R**apide, concerne les interventions de maintenance urgentes traitées pendant les heures d'ouverture du CAR

SAMU : **S**ervice d'**A**ide **M**édicale **U**rgente

SAV : **S**ervice **A**près-**V**ente

SCR : **R**éduction **C**atalytique **S**élective

Skimming : Fraude par manipulation des automates et terminaux de paiement

TMD : **T**ransport de **M**archandises **D**angereuses

TPI : **T**erminal de **P**aie**m**ent **I**nteractif

Tuyauterie DE : tuyauterie **D**ouble **E**nveloppe

VMC : **V**entilation **M**écanique **C**ontrôlée



N° de téléphone d'urgence

	N° abrégé	N° complet
Sapeurs Pompiers	18	
Police / Gendarmerie	17	
SAMU	15	
Urgences en Europe	112	
Centre anti-poison		
CAR		08 20 09 32 19
De Vous à Nous		09 70 80 86 51



Téléphone :

Appel payant au n°indigo (15 cts/mn)
du lundi au samedi de 8h/19h
Suivi de votre dossier par une télé conseillère

WebStation :

Accès gratuit via <http://webstation.total-rm.com>
7j/7 et 24h/24 (sauf incidents sûreté)
Suivi de votre dossier directement en ligne, sans attente