



GROUPE COLE

**Procédure Corporative sur la
Sécurité/Brochure de formation**

Employés

Procédure corporative sur la sécurité/Brochure de formation des employés

Historique des révisions

Révision #	Date	Sommaire de révision	Auteur
1	Mar 31/09	Première émission	K DeFoe

Table des matières

Déclaration sur la procédure sur la sécurité	4
Sécurité des documents	5
Sécurité des ordinateurs et de la technologie de l'information	6
Visiteurs et vendeurs	7
Questionner et enlever des personnes non autorisées	8
Colis et courrier	9
Perception des menaces	11
Confirmation de formation sur la sécurité	14

Déclaration sur la procédure de sécurité

Le Groupe Cole est engagé dans la création et la maintenance d'un environnement de travail le plus sécuritaire possible pour nos employés, nos clients et le public en général. La compagnie croit que les employés sont l'atout le plus précieux et ils sont essentiels aux résultats globaux et au succès de l'organisation. Nous définissons la sécurité comme la prévention des dommages à la propriété, à la personne et à l'environnement. Nous accomplirons ce but par la mise en œuvre, la formation et le renfort des normes, des valeurs et des objectifs de sécurité que nous avons élaborés.

Sécurité des documents

Tous les employés du Groupe Cole sont tenus responsables de s'assurer que des documents confidentiels ne sont pas laissés sans surveillance dans des endroits accessibles. Les documents nécessaires aux tâches quotidiennes peuvent être en vue, mais les documents confidentiels ne doivent pas être visibles dans la présence des visiteurs. Les réunions avec des visiteurs doivent avoir lieu loin des endroits où des renseignements confidentiels sont visibles. Les salles de réunion doivent être utilisées dans les bureaux où il y en a.

Malgré le fait que ces objets ne sont pas considérés confidentiels en général, des articles tel que les papiers à en-tête, les enveloppes personnalisés de la compagnie, des codes à barres de transaction ne doivent pas traîner dans aucune circonstance. Tout document sur les taux de fret, les horaires de courtage ou les renseignements financiers des clients ne doivent pas traîner sur les bureaux. Si vous devez quitter votre bureau pour une période prolongée, veuillez vous assurer que tous ces documents sont classés dans les dossiers.

Les procédures adéquates concernant la destruction des documents confidentiels périmés doivent être suivies en tout temps. La méthode préférée est le déchiquetage, mais toute autre méthode sécurisée de destruction de document est acceptable.

Sécurité des ordinateurs et de la technologie de l'information

Les fichiers électroniques jouent un rôle clé dans le fonctionnement de notre organisation. Sécuriser les données contre l'endommagement accidentel ou délibéré est crucial dans un monde qui réduit la paperasse de plus en plus. Nos fichiers électroniques doivent être protégés.

Quelques règles générales de base:

- Garder les mots de passe sous contrôle. N'écrire et ne partager jamais les mots de passe.
- Ne pas laisser les ordinateurs connectés sans surveillance pour des périodes prolongées.
- Suivre les procédures adéquates concernant les courriels.
- Suivre les procédures adéquates concernant l'utilisation de l'Internet.
- Sauvegarder vos données régulièrement afin d'éviter leur perte.
- Les utilisateurs des ordinateurs portables doivent s'assurer que le logiciel antivirus et toute mise à jour importante sont actuels.
- Entreposer les ordinateurs portables de façon sécuritaire après les heures d'affaires.
- Quant à l'extérieur du bureau, les ordinateurs portables et tout autre media d'entreposage amovible ne doivent jamais rester sans surveillance (dans les véhicules etc.).
- Aviser la direction et notre département TI immédiatement si des renseignements confidentiels sont perdus ou suspectés d'être perdus, si une utilisation non-autorisée de notre system d'information a eu lieu ou est suspectée ou si des mécanismes d'accès ont été ou sont suspectés d'avoir été perdus, volés ou divulgués.

Veillez vous référer au document « Sécurité de la technologie de l'information du Groupe Cole » pour plus de renseignements.

Visiteurs et Vendeurs

Visiteurs

Dans la plupart des cas, l'accès principal est via la porte avant qui mène au bureau de la réceptionniste. La réceptionniste ou la personne stationnée là bas ou près de ce point d'accès, est la première ligne de défense à traiter avec tout visiteur. Elles seront responsables de la vérification des visiteurs.

Afin que les visiteurs accèdent aux bureaux:

1. La réceptionniste doit poser des questions appropriées sur la raison de la visite.
2. Les visiteurs doivent s'enregistrer dans le registre des visiteurs, remplissant les divers champs (nom, nom d'entreprise, type de carte d'identité à photo, le nom de la personne visitée et le temps d'arrivée ou de départ).
3. Les visiteurs doivent présenter une carte d'identité à photo.
4. Les visiteurs doivent recevoir une cocarde temporaire de visiteur qui doit être portée visiblement durant la visite.
5. Les visiteurs doivent être accompagnés au delà de la réception et n'errer jamais par eux-mêmes.

Les réunions doivent avoir lieu dans les salles de conférence et non au bureau de l'employé. À la fin de la visite, le visiteur doit être accompagné jusqu'à la réception. Au départ, ils doivent remettre leur cocarde à la réceptionniste et inscrire le temps de départ dans le registre des visiteurs.

Vendeurs

Tous les vendeurs qui accèdent aux locaux doivent présenter une carte d'identité à photo personnelle ou d'entreprise avant la réception ou la remise des colis. Tous doivent s'identifier avec un permis de conduire, mais une carte d'identité d'entreprise est préférée. Si le vendeur n'a pas de carte d'identité adéquate, l'accès doit être refusé et ils doivent revenir avec un document d'identification adéquate.

Si le vendeur doit accéder aux locaux, plus loin que la réception, ils doivent s'enregistrer et porter visiblement une cocarde en tout temps. Les vendeurs doivent être accompagnés après la sale de réception et n'errer jamais par eux-mêmes. Au départ, ils doivent remettre la cocarde et inscrire le temps de départ dans le registre des visiteurs.

Questionner et enlever les personnes non-autorisées

Directives aux employés

Tous les employés du Groupe Cole ont la responsabilité de rapporter les personnes non-autorisées. Votre superviseur ou directeur doit être avisé immédiatement de la présence sur les locaux de toute personne non identifiée. NE CONFRONTEZ aucune personne non identifiée qui se trouvent sur les locaux. Étant donné que les procédures de la compagnie requièrent à tous les visiteurs et tous les vendeurs de porter une cocarde de visiteur, l'identification des tiers non-autorisé devrait être relativement simple. Encore une fois, NE CONFRONTEZ PAS les personnes non identifiées. Allez directement à votre superviseur immédiat ou au directeur et ils se chargeront de la situation.

Colis et poste

Tout courrier ou chauffeur qui effectue une livraison ou ramasse des colis doit présenter une carte d'identité à photo et/ou une carte d'identité d'entreprise avant la réception ou la remise des colis. Les employés des compagnies d'expédition de colis et de Poste Canada portent souvent des uniformes et des cartes qui les identifient clairement comme des employés de ces compagnies.

Une exception à la demande de document d'identité pourrait être accordée à l'employé postal ou au courrier qui effectue régulièrement des livraisons et des prises de livraison à notre bureau et qui est connu de vue. Si vos employés ont traité fréquemment avec le même individu, ce n'est pas nécessaire de demander une carte d'identité à photo chaque fois.

Colis et courrier entrant

Il n'est pas acceptable de recevoir des colis/de courrier qui ne sont pas adressés spécifiquement à notre bureau. Les employés doivent aussi demander à l'expéditeur d'indiquer le nom de l'individu à qui le colis est destiné, ou le colis peut être refusé au moment de la livraison. Les colis qui sont livrés en erreur doivent être refusés et si possible, dirigés à la partie concernée. Il arrive parfois que des expéditions de nos clients soient acheminées à notre adresse par erreur. Dans ce cas, vous devez contacter notre client pour qu'ils s'arrangent avec le courrier pour livraison à leur adresse. Vous devez aussi vous assurer que le client donne des instructions précises à l'expéditeur afin de prévenir d'autres événements similaires dans l'avenir.

De plus, les colis devraient être inspectés visuellement pour tout dommage externe ou d'autre exception, par exemple le nombre d'unités, avant de les accepter et signer pour leur réception. Les colis et le courrier doivent aussi être vérifiés avant de les diffuser. Tout colis qui semble étrange devrait être inspecté plus attentivement en utilisant les feuilles "Renseignements sur les bombes par la poste" et "Lettres piégées » ci-jointes.

À l'attention des bureaux Cole qui reçoivent régulièrement des marchandises internationales, veuillez suivre tous les principes susmentionnés à une seule exception. À ces succursales, il arrive que des expéditions soient adressées au client a/s de notre bureau pour des raisons de commodité ou de distribution. Dans ces circonstances, le fret peut être accepté.

Colis et courrier sortant

Chaque employé a la responsabilité de s'assurer que les colis sortant ne contiennent pas des «matériaux indésirables» avant leur fermeture. Dès que le colis ou l'enveloppe est rempli, il doit être scellé et livré directement à la salle du courrier. Les succursales qui n'ont pas de salle de courrier doivent s'assurer qu'aucun colis ou courrier ne contient des matériaux indésirables avant la prise de livraison. Tout comme vous êtes responsable de l'emballage de vos

bagages par avion, vous devez assurer la sécurité de votre colis/enveloppe jusqu'au moment de la prise de livraison.

Les succursales du Groupe Cole Group qui sont spécifiquement établis pour le transport des marchandises internationales doivent suivre tous les principes susmentionnés en ce qui concerne les cadres de transportation, les cartons, les palettes etc. Le fret international devrait être séparé avant sa transportation afin de prévenir l'introduction des matériaux indésirables.

Perception des menaces

C'est la responsabilité de tous les employés du Groupe Cole d'être capable d'identifier et rapporter des menaces à notre personne, commerce ou locaux.

Même-si cela semble difficile, il y a des procédures simples pour limiter ou supprimer les menaces aux employés, aux biens de la compagnie et à la chaîne d'approvisionnement.

1. **Connaître ceux avec qui vous traiter** - Obtenir toujours une carte d'identité adéquate de la part des conducteurs, des visiteurs ou des vendeurs. Toute personne qui refuse de présenter une carte d'identité devrait être considérée une menace et éloignée. Si les circonstances le justifient, contacter votre superviseur immédiat pour qu'ils s'en chargent de la situation. Vous devez rester toujours polis et déférer le cas si nécessaire. Ne vous mettez pas dans une situation conflictuelle. Si vous percevez une menace à votre sécurité ou aux locaux, votre directeur prendra les mesures adéquates auprès des autorités locales.
2. **Rapporter les intrus** – Toute personne sur les locaux du Groupe Cole doit afficher visiblement une cocarde de visiteur adéquate. Si vous rencontrez des personnes non-identifiées, NE les confrontez PAS. Aviser immédiatement votre superviseur ou directeur. Ils doivent se charger de la situation et contacter les autorités si nécessaire.
3. **Connaître vos clients** – Le bien-fondé, la solidité financière et la capacité de répondre aux conditions du contrat et de sécurité des clients potentiels doivent être vérifiés. Méfiez-vous si un client inconnu veut négocier une affaire avec nous sans fournir trop de détails et propose de payer des grandes factures en argent comptant.
4. **Connaître vos fournisseurs de services** – Les fournisseurs de services doivent être sélectionnés attentivement afin d'éviter de faire des affaires avec des compagnies sans scrupule qui pourraient présenter des risques pour nous ou notre chaîne d'approvisionnement. Un questionnaire sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement est envoyé présentement à tous nos vendeurs.
5. **Sécurité téléphonique** – Les employés qui reçoivent des appels téléphoniques perçus comme menaçants pour eux-mêmes ou la compagnie doivent rester calmes et essayer d'obtenir le plus de renseignements possibles de la personne qui appelle. Il y a un formulaire disponible pour documenter un tel événement. Votre directeur peut mettre à votre disposition le formulaire « Liste de vérification de la sécurité téléphonique ». Il y en a aussi « Le registre des alertes à la bombe ». Aviser immédiatement votre directeur de toute menace concrète ou suspectée.

Perception des menaces, Suite

6. **Vérifier tous les documents**- Assurez-vous toujours que les documents dans vos dossiers correspondent aux marchandises transportées, dédouanées et livrées. Si le nombre d'unités dépassent celui inscrit sur les documents, NE SIGNEZ PAS pour les marchandises. Contactez les parties concernées pour clarifier les divergences, mais ceci doit être effectué avant la réception des marchandises. Si les divergences ne peuvent pas être résolues, les marchandises doivent être refusées. Si vous n'êtes pas en mesure de justifier les surplus, ils doivent être considérés des menaces.
7. **Contrôle des colis et du courrier** – Inspecter rapidement sur réception tout colis et courrier. N'ouvrez rien qui semble suspecte. Mettez le colis de côté et avisez votre superviseur. Soyez vigilant si vous remarquez des signes suspects tels que des tâches huileuses, des signes de fuite, des petits trous, des fils sortant de l'intérieur, des bruits, des odeurs inhabituels etc. Des détails supplémentaires sont exposés dans le « Guide sur la sécurité », « Renseignements sur les bombes par la poste » et « Lettres piégées ».
8. **Inspection du moyen de transport** – Cette procédure est applicable si votre établissement traite des frets internationaux et participe dans le chargement et déchargement des moyens de transport tel que les succursales Cancon. Des procédures doivent être mises en place afin de vérifier l'intégrité physique du conteneur, de la remorque ou du wagon avant le chargement ou le déchargement. Ceci sert à identifier des déficiences potentielles qui pourraient permettre le chargement des marchandises de contrebande non déclarées. Il est recommandé de suivre les sept point d'inspection énumérés ci-après:
 - Mur avant
 - Côté gauche
 - Côté droite
 - Plancher
 - Plafond / Toit
 - Portes intérieures / extérieures
 - Extérieur / En dessous

Avant le chargement, il est impératif de contrôler l'intégrité des scellés. S'il n'y a pas de sceau adéquate apposé ou il y a des signes d'altération ou son numéro ne correspond pas au document, il est possible que la sécurité du fret a été compromise. Vous devez le rapporter immédiatement à votre superviseur. Si des colis inhabituels ou si toute autre chose insolite est découverte pendant le processus de déchargement, arrêtez le traitement de l'envoi et avisez immédiatement votre superviseur ou directeur. Finalement, toute divergence devrait

Perception des menaces, Suite

entamer une enquête et la direction doit contacter les parties appropriées, y compris les autorités de l'ASFC ou locales.

Si Cole effectue le chargement des conteneurs sortant ou des remorques destinées aux É.U. ou d'autres pays étrangères, des scellés haute-sécurité ISO/PAS 17712 doivent être apposés sur achèvement du chargement. Encore une fois, ceci sert à prévenir que des marchandises non déclarées soient ajoutées illégalement.

Pour des renseignements supplémentaires sur les procédures de chargement, déchargement, usage et contrôle des scellés, veuillez vous référer au document « Procédures du Groupe Cole sur la sécurité des scellés ».

Note: Outre que de contacter les parties appropriées et les autorités, tous les directeurs doivent rapporter immédiatement toute brèche de sécurité au Responsable de sécurité au Siège social. Ceci doit être suivi par un rapport écrit qui expose en détail les circonstances, y compris les déclarations de tous les employés du Groupe Cole concernés. Tout rapport de police doit aussi être acheminé.

Confirmation de formation sur la sécurité

En signant ce document, j'atteste que j'ai lu et compris tous les renseignements exposés dans la Brochure de formation / Procédure Corporative sur la Sécurité

Adresse de succursale (Veuillez écrire en majuscules): _____

Division de succursale (Veuillez écrire en majuscules): _____

Signatures des employés ci-dessous:

Nom (Veuillez écrire en majuscules)	Signature	Date

IMPORTANT

Veillez vous assurer que cette page est signée et remise à votre directeur sans délai.

Directeurs, veuillez acheminer l'original dûment signé au Responsable de sécurité au Siège social et conserver une copie dans le dossier de l'employé à votre succursale.