

Aperçu

Il se fait de l'excellent travail partout à Aramark. On le remarque chez ces collègues qui vendent et qui servent les clients avec passion. Ou chez ceux qui font constamment preuve d'intégrité et de respect. Cet excellent travail a souvent lieu lorsque nous travaillons en équipe, pensons à la première ligne d'abord, établissons des buts, passons à l'action et réussissons.

Ce sont ces valeurs qui distinguent Aramark. Nous devrions donc reconnaître les gens qui les incarnent tous les jours. C'est là le but de notre programme mondial de récompenses et de reconnaissance.

Accès et admissibilité

Comment puis-je accéder au programme?

Téléchargez l'application mobile en cherchant « Achievers » et en localisant le logo violet Achievers. Ou visitez le site aramark.achievers.com à partir de votre ordinateur ou téléphone mobile.

Pour vous connecter, votre nom d'utilisateur est « CA » suivi de votre ID d'employé.

Par exemple : CA01234567

Votre mot de passe temporaire est votre mois de naissance (mm), votre jour de naissance (jj) et votre ID d'employé.

Par exemple : 070801234567

N'oubliez pas d'inclure tout zéro dans votre mois et jour de naissance

Pour créer un nouveau mot de passe :

- Le mot de passe doit comporter au moins 8 caractères.
- Le mot de passe ne doit pas contenir le nom d'utilisateur ni le prénom ou le nom de famille de la personne, que ce soit en tout ou en partie.
- Le mot de passe doit comprendre au moins une majuscule.
- Le mot de passe doit comprendre au moins une minuscule.
- Le mot de passe doit comprendre au moins un chiffre.

À qui s'adresse le programme de reconnaissance?

Ce programme vise tous les employés actifs d'Aramark dans le monde, parce que nous créons tous des expériences qui enrichissent et alimentent les vies.

Encore! Encore! est-il accessible de chez moi?

Oui. Téléchargez l'application Achievers sur votre téléphone ou accédez au site aramark.achievers.com.

Que faire si je ne retrouve pas un employé d'Aramark dans le système?

Si vous essayez d'envoyer une marque de reconnaissance à une personne, mais que son nom ne figure pas dans le système, il est possible qu'elle n'y ait pas encore été ajoutée. Pour rechercher un employé, il suffit de taper son nom dans la case *Qui voulez-vous reconnaître?* et les employés qui correspondent à votre recherche s'afficheront. Vous n'aurez alors qu'à choisir la personne souhaitée. Pour vous aider à vérifier si vous avez choisi le bon employé, le lieu de travail s'affiche également sous le nom.

Qu'arrive-t-il si quelqu'un qui relève de moi n'apparaît pas dans Mon équipe dans le système?

La hiérarchie d'Encore! Encore! est tributaire de celle nos registres des RH. Communiquez avec myHR@aramark.com afin de mettre à jour vos registres dans le système.

Que faire si je ne dispose pas d'une adresse courriel d'Aramark?

Il n'est plus nécessaire d'avoir une adresse courriel d'Aramark pour accéder à Encore! Encore! Vous pouvez télécharger l'application mobile Achievers ou vous rendre au aramark.achievers.com pour créer un compte. Vous pouvez ajouter une adresse de courrier électronique personnelle pour recevoir des notifications. Vous pouvez aussi activer les notifications poussées dans l'application mobile. Voir la page précédente pour les instructions de connexion.

Reconnaissance

Quels types de reconnaissance peut-on retrouver dans le programme?

- **La reconnaissance sociale** est gratuite et illimitée. Vous pouvez envoyer des photos, des fichiers gif et des vidéos! Vous voulez remercier immédiatement vos collègues et vos supérieurs pour leurs gestes qui changent les choses au quotidien? Manifestez votre reconnaissance envers vos collègues et partagez leurs réalisations avec l'entreprise.
- **La reconnaissance à base de points** est monétaire. Pour l'instant, seuls les gestionnaires salariés et les DRH américains et canadiens peuvent attribuer des points. Tous les employés aux États-Unis et au Canada peuvent recevoir des points à échanger contre des récompenses dans le *Catalogue*.
- **Les primes de longs états de service** sont notre façon de vous remercier pour vos années de service et votre engagement à long terme.

Dites-m'en plus sur la reconnaissance sociale.

Grâce à la reconnaissance sociale, vous pouvez envoyer et recevoir des photos, des fichiers GIF et des vidéos! Vous recevrez aussi une notification le jour de votre anniversaire de naissance si cette option est activée. Votre équipe recevra également un avis lui demandant de signer votre carte d'anniversaire virtuelle. Vous voulez remercier immédiatement vos collègues et vos supérieurs pour leurs gestes qui changent les choses au quotidien? Manifestez votre reconnaissance envers vos collègues et partagez leurs réalisations avec l'entreprise.

Pour en savoir plus sur les anniversaires de naissance et de service, consultez l'onglet **Célébrations** dans la plateforme.

Dites-m'en plus sur la reconnaissance à base de points.

Il y a trois façons de reconnaître avec des points :

- **Points à attribuer**
 - Encourage les gestionnaires à reconnaître le travail remarquable
 - Points alloués mensuellement de façon centralisée aux gestionnaires de personnes de l'échelon 8 en montant
 - 25\$ (2 500 points) par mois par gestionnaire
 - Utilisez-les sinon vous les perdrez
 - Points mis à jour le premier du mois
 - Les points peuvent être attribués par tranches de 5 \$ (500 points).
- **Points achetés**
 - Permet aux gestionnaires de demander des points supplémentaires que l'allocation mensuelle ne couvre peut-être pas.
 - Nécessite l'approbation du gestionnaire au moment de la demande d'achat
 - Maximum 1 000 \$ (100 000 points) par mois par gestionnaire
 - Les points achetés n'ont aucune date de péremption
 - Si un gestionnaire ayant acheté des points quitte l'entreprise, les points passent au gestionnaire du prochain niveau supérieur

- Les points peuvent être attribués par tranches de 5 \$ (500 points) et sont plafonnés à 100 \$ (10 000 points) par reconnaissance.
- **Nominations**
 - Des récompenses individuelles de plus haut niveau pour les réalisations exceptionnelles en trois paliers :
 - Braquons les projecteurs : 250 \$(25 000 points)
 - Chaleureux applaudissements : 500 \$(50 000 points)
 - Ovation debout : 1 000\$(100 000 points)
 - Une mise en candidature doit être remplie et deux niveaux d'approbation sont requis :
 - l'approbation du gestionnaire, puis
 - l'approbation des RH
 - DRH : Braquons les projecteurs et Chaleureux applaudissements
 - VPD RH : Ovation debout

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **À propos des points**.

Astuce pour les gestionnaires : Pour en savoir plus sur les points à attribuer, les points achetés et les nominations, consultez l'onglet **Ressources à l'intention des gestionnaires** dans la plateforme.

Et si je veux accorder une prime en argent à un de mes employés?

L'attribution de primes en argent n'est plus possible dans le programme Encore! Encore! Aramark encourage la reconnaissance de l'excellence et des accomplissements uniquement au moyen d'Encore! Encore! Toute prime ou récompense en argent accordée hors du cadre du programme Encore! Encore! sera soumise à l'approbation des personnes suivantes : Vice-présidents aux récompenses totales et aux ressources humaines.

Dites-m'en plus sur les primes de longs états de service.

Chez Aramark, nous croyons en nos employés. C'est pour cette raison que nous saisissons toutes les occasions de leur dire « Merci ». Par conséquent, lorsque nos employés atteignent un jalon professionnel marquant (5, 10, 15 ou 20 années de service, par exemple), nous saluons leur dévouement en leur offrant une reconnaissance spéciale. Le jour de votre anniversaire de longs états de service, vous recevrez des félicitations ainsi qu'un jeton que vous pourrez échanger contre un article qui figure dans le catalogue de primes de service et un lien vers un certificat que vous pourrez imprimer si vous le désirez. Les autres pourront voir une carte virtuelle et la signer.

À l'heure actuelle, les primes de longs états de service ne sont offertes qu'en Amérique du Nord. Tous les employés actifs sont admissibles, peu importe leur catégorie (temps partiel, temps plein, temporaire, régulier, saisonnier, etc.).

Comment puis-je échanger une prime de longs états de service?

Le jour de votre anniversaire de service, vous recevrez un courriel de félicitations. Puis, après vous être connecté :

- Vous verrez votre prime de longs états de service dans la fenêtre gauche du programme.
- Cliquez sur cette prime pour accéder à un catalogue présentant les produits contre lesquels vous pouvez l'échanger.
- Vous pouvez échanger votre prime à tout moment aussi longtemps que vous êtes un employé actif d'Aramark.

Voir la section **Échange de prime** pour de plus amples renseignements.

Astuce pour les gestionnaires : Tous les gestionnaires recevront un avis par courriel avec un lien de célébration qui comprend de l'information sur la prime pour longs états de service. Veuillez vous assurer que vos employés (en particulier ceux qui n'ont pas d'adresse courriel d'Aramark) créent des comptes et échangent leurs primes. Sans une adresse courriel d'Aramark ou un compte Encore! Encore!, les employés ne seront pas directement avisés de leurs primes.

Qui doit payer les primes de longs états de service et comment doivent-elles l'être?

Les primes de longs états de service sont imputées aux centres de profit individuels des employés qui célèbrent leur jalon. Les frais des primes de longs états de service ont commencé à être imputés aux centres de profit en juillet 2018, et sont facturés mensuellement depuis. Les renseignements à l'égard des montants (en dollars) associés aux primes de longs états de service sont remis aux services des finances à des fins de prévision.

À propos des points

Que sont les points?

Les points sont la monnaie d'Encore! Encore! En exécutant les comportements souhaités du programme, comme incarner les valeurs de l'entreprise, vous serez en mesure de gagner des points. Cette monnaie peut être dépensée dans le *Catalogue* afin d'obtenir les récompenses de votre choix. Chaque point équivaut à 0,01 \$US

Votre solde de points

Au fur et à mesure que vous gagnez des points pour les comportements souhaités du programme, vous accumulez des points. Votre compte comprend un solde de ces points.

Combien de points ai-je?

Votre solde de points est le montant total de points que vous avez actuellement à dépenser. Vous pouvez voir le solde de vos points dans les informations de votre compte.

Astuce : Vous pouvez accéder instantanément au *Catalogue* à tout moment en cliquant sur le solde de vos points.

Si je n'ai pas assez de points, puis-je payer la différence?

Non. Seuls les points peuvent être utilisés pour payer les articles du *Catalogue*. Aramark n'accepte en aucun cas les paiements en argent comptant des employés. Si vous n'avez pas assez de points, vous pouvez attendre pour accumuler plus de points, et même ajouter l'article désiré à votre *liste de favoris*.

Y a-t-il une limite au nombre de points que je peux gagner?

Non. Il n'y a pas de limite au nombre de points que vous pouvez accumuler, et les employés sont encouragés à accumuler autant de points que possible.

Puis-je transférer des points?

Les points que vous avez gagnés et accumulés dans votre compte sont à vous et à vous seul. Vous **ne pouvez pas** transférer des points à un autre employé ou en échanger avec celui-ci.

Puis-je échanger mes points contre de l'argent comptant?

Non. Les points ne peuvent être échangés que contre des récompenses du *Catalogue*.

Dois-je utiliser tous mes points d'un seul coup?

Non. Tant que vous êtes un employé actif d'Aramark, vous pouvez utiliser votre solde de points quand vous le souhaitez. Notre *Catalogue* offre de nombreuses récompenses différentes, ce qui vous permet d'accumuler des points pour des récompenses plus importantes ou d'opter pour des récompenses plus modestes lorsque vous avez les points nécessaires. C'est à vous de décider.

Y a-t-il une limite au nombre de points que je peux échanger?

Non. Vous pouvez dépenser autant de points que vous en avez dans votre compte.

Astuce pour les gestionnaires : Les 2 500 points (25 \$) par mois sont imputés à votre secteur d'activité. Si vous ne les attribuez pas d'ici la fin du mois, ils retourneront à votre secteur d'activité. Tous les points achetés et les coûts associés aux récompenses seront facturés au centre de profit de la personne qui a soumis la candidature/du gestionnaire. Pour en savoir plus sur les points à attribuer, les points achetés et les nominations, consultez l'onglet *Ressources à l'intention des gestionnaires* dans la plateforme.

Échange de prime

Comment puis-je échanger des primes de longs états de service ou des points?

Vous pouvez échanger votre prime de longs états de service en cliquant sur le lien de la prime sous votre nom dans la version *Web* ou en cliquant sur *Échanger un jeton* dans le menu principal de l'application.

Vous pouvez échanger vos points en cliquant sur l'onglet *Catalogue* de la page d'accueil, puis en sélectionnant un article à commander dans le catalogue. Cliquer sur votre *solde de points* vous amène également au *Catalogue*.

Lorsque vous parcourez le catalogue, vous pouvez cliquer sur n'importe laquelle des photos des récompenses pour voir une image plus grande de celle-ci et une description détaillée. Une fois que vous avez choisi la récompense que vous voulez, cliquez sur le bouton « Ajouter au panier ». À partir de là, vous pouvez soit sélectionner « Continuer à magasiner », ou sélectionner « Commander » pour commencer la commande. On vous demandera vos coordonnées et vos informations d'expédition. Après avoir cliqué sur « Sauvegarder et continuer », vous terminerez votre commande. Vous pouvez consulter votre numéro de confirmation de commande, les informations d'expédition et les coordonnées du service à la clientèle.

Pour la reconnaissance à base de points, vous pouvez également ajouter un article de plus grande valeur à votre *liste de favoris* et attendre pour faire l'échange.

Combien de temps ai-je pour échanger une prime?

Les primes de longs états de service et les points n'expirent jamais! Toutefois, les employés dont l'emploi prend fin pour quelque raison que ce soit ne peuvent plus échanger leurs points ou primes.

Les primes sont-elles imposables?

À l'exception des primes de longs états de service, les primes accordées aux employés dans le cadre de programmes comme Encore! Encore! sont généralement traitées comme un revenu imposable assujéti à la retenue d'impôt fédérale et provinciale.

- Les impôts dus par les employés sur la valeur des primes imposables seront déduits de la paie de l'employé généralement dans les 2 à 4 semaines suivant l'échange.

- La retenue d'impôt est fondée sur la juste valeur marchande de la récompense et influe en conséquence sur le montant net de cette paie.
- Les impôts à payer par l'employeur sur les récompenses constituent une dépense pour le centre de profit de l'employé qui reçoit la récompense, et non pour la personne qui propose la candidature. La récompense elle-même est une dépense pour la personne qui propose la candidature.

Comment puis-je suivre une commande que j'ai passée?

Allez dans *Compte* en haut à droite de l'écran, sélectionnez *Historique des commandes* dans le menu déroulant, et trouvez la commande appropriée. Vous pouvez également sélectionner *Afficher les détails de la commande* pour plus d'informations.

Est-ce que mon prix peut être retourné?

La politique de retour d'Achievers vous permet de retourner les produits endommagés, les commandes erronées ou les produits qui ne correspondent pas aux descriptions figurant dans notre *Catalogue*.

Veillez envoyer un courriel à memberexperience@achievers.com dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre commande pour demander un numéro d'autorisation de retour. Les marchandises doivent être retournées non ouvertes, dans leur emballage d'origine et le numéro d'autorisation de retour doit être clairement indiqué sur le colis de retour. Veuillez consulter la description du produit pour connaître les conditions d'échange/retour des articles spécifiques ; la plupart des cartes-cadeaux physiques et virtuelles, bijoux, logiciels et jeux vidéo et produits Apple ouverts ne peuvent être retournés/échangés.

Rapports

Quels sont les rapports à ma disposition?

À la section *Mon équipe*, tous les utilisateurs peuvent consulter les activités de reconnaissance de leur équipe et savoir qui accorde et qui reçoit le plus de marques de reconnaissance. Votre équipe est composée de vos subordonnés directs, des autres subordonnés du même gestionnaire et de votre supérieur direct. Vous pouvez vous abonner pour recevoir des rapports sur une base quotidienne, mensuelle ou trimestrielle.

Comment puis-je trouver des renseignements sur les marques de reconnaissance que j'ai données ou reçues?

Consultez votre historique de compte pour afficher toutes les marques de reconnaissance que vous avez données et reçues.

Astuce pour les gestionnaires : Voir la description de tous les rapports disponibles dans l'onglet *Ressources à l'intention des gestionnaires* de la plateforme.

Langues

Comment changer la langue choisie?

Cliquez sur *Compte* en haut à droite de l'écran sur le site Web. Sélectionnez ensuite *Langue* dans le menu déroulant. Choisissez la langue désirée. Le site se rafraîchira ensuite dans cette langue. Pour l'application mobile, vous pouvez changer la langue dans les *Réglages*.

Notifications

À quel endroit mes notifications sont-elles indiquées?

Les notifications sont indiquées par un numéro juste au-dessus de l'icône de clochette en haut à droite de l'écran sur le site Web. Vous pouvez activer les notifications poussées sur l'application mobile. La plupart des notifications sont également envoyées automatiquement par courriel.

Puis-je modifier mes préférences de notification?

Oui. Cliquez sur le bouton du menu déroulant *Compte* situé en haut à droite de l'écran, puis sur *Configurations d'un compte*. Sélectionnez ensuite l'onglet *Notifications* et ajustez vos paramètres. Dans l'application mobile, accédez à la fonction *Réglages* pour changer vos préférences en matière de notification.

Comment les notifications d'anniversaire de naissance et de service sont-elles déclenchées?

Les anniversaires de naissance et de service sont automatiquement indiqués dans votre compte Encore! Encore! Lors de la création de votre compte, vous décidez de communiquer ou non votre date de naissance. Et vous pouvez toujours changer d'avis à Configurations d'un compte > Paramètres de confidentialité. (La fonction liée à la date de naissance varie selon le pays.)

Les utilisateurs ne peuvent pas se soustraire aux célébrations des anniversaires de service qui ont lieu toutes les cinq années de service chez Aramark.

Astuce pour les gestionnaires : Veuillez vous assurer que vos employés (en particulier ceux qui n'ont pas d'adresse courriel d'Aramark) créent des comptes et échangent leurs primes. Sans une adresse courriel d'Aramark ou un compte Encore! Encore!, les employés ne seront pas directement avisés de leurs primes.

Réseaux sociaux

Y a-t-il des directives sur le réseautage social dont je dois être au courant pour utiliser le système?

Les employés d'Aramark qui utilisent le système Encore! Encore! (site Web ou application mobile) doivent se conformer à la [Politique sur les réseaux sociaux](#) d'Aramark, qui définit les politiques et les lignes directrices relatives à l'utilisation des réseaux sociaux à l'intérieur et à l'extérieur du lieu de travail.

Y aura-t-il un suivi des marques de reconnaissance que je donne et reçois ?

Ce qu'il y a de mieux avec notre nouveau programme Encore! Encore!, c'est que la reconnaissance sociale est gratuite et illimitée, et nous voulons que vous l'utilisiez souvent! Nous vous demandons simplement de le faire avec la plus grande intégrité et le plus grand respect envers vos collègues et vous-même. Aramark se réserve le droit de surveiller, de lire et de bloquer tout élément de contenu qui contrevient à sa [Politique sur les réseaux sociaux](#) ou à ses autres politiques et directives.

Que faire si je reçois ou vois un message qui me semble déplacé?

Les employés doivent signaler toute violation de la Politique sur les réseaux sociaux d'Aramark à leur superviseur, au gestionnaire de niveau supérieur ou aux ressources humaines. Les employés peuvent également utiliser la ligne d'assistance des employés d'Aramark au 1 877 224-0411.

Coordonnées

Communiquez avec memberexperience@achievers.com ou composez l'un des numéros suivantes pour :

- Les problèmes de connexion
 - L'état des échanges/commandes, les problèmes de retours et de cartes-cadeaux.
- | | |
|-------------------------------|---|
| - États-Unis 1 888 676-4687 | - Du lundi au jeudi : De minuit à minuit HE |
| - Canada 1 888 676-4687 | - Vendredi : De minuit jusqu'à 22 h HE |
| - Mexique 1 800 062-2149 | - Samedi : De 9 h à 16 h HE |
| - Autres pays +1 647 251-0984 | - Dimanche : De 9 h à 15 h HE |

Communiquez avec myhr@aramark.com si :

- Les données du HCMS/HRIS sont erronées (p. ex. le gestionnaire ou les membres de l'équipe ne sont pas les bons, la date d'entrée en service est incorrecte, etc.)
- Un employé n'a pas reçu de prime de longs états de service et son anniversaire marquant a eu lieu après le **1^{er} novembre 2018** (puisque'il s'agit probablement d'un problème de données du HCMS/HRIS).

Communiquez avec votre DRH ou avec hremail@aramark.com si :

- Un employé n'a pas reçu de prime de longs états de service et son anniversaire marquant était **avant le 1^{er} novembre 2018**.
- Vous êtes gestionnaire et aimeriez avoir un budget plus élevé ou avez dépassé le maximum de 1 000 \$ par mois.
- Vous êtes un gestionnaire et souhaitez utiliser Encore! Encore! pour une initiative que vous menez.