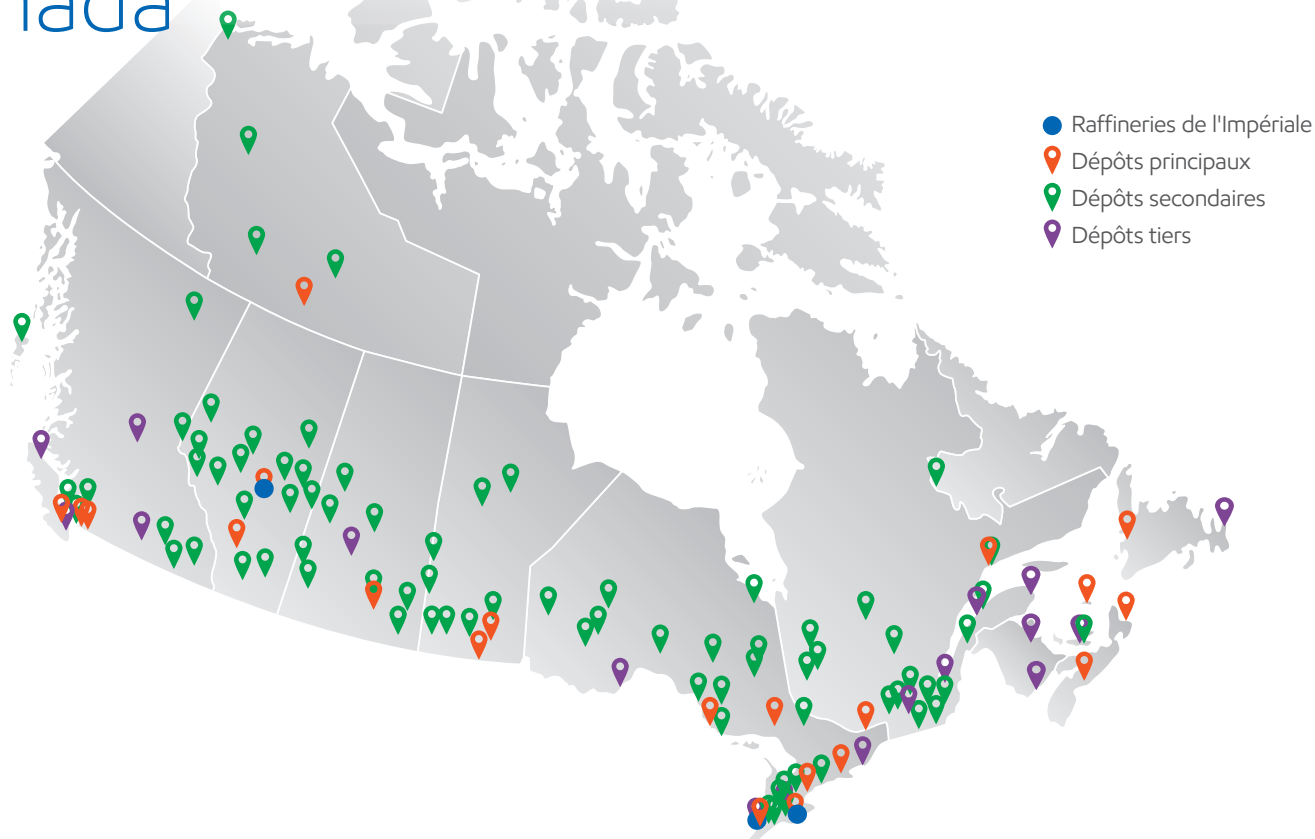




Canada



Aperçu sur le pays

Après plus de 135 ans d'activité, la Compagnie Pétrolière Impériale est devenue l'une des plus importantes sociétés au Canada et un chef de file de l'industrie pétrolière nationale. Nous distribuons de l'énergie fiable à prix abordable à des millions de gens, nos combustibles et carburants de qualité servant au chauffage, à l'éclairage et au transport. Que vous soyez détaillant, revendeur ou client, l'Impériale a les produits dont vous avez besoin pour faire prospérer vos affaires.

Fiabilité de l'approvisionnement

Grâce à notre solide réseau de raffineries, dépôts et pipelines intégrés, nous offrons un approvisionnement fiable de produits de qualité supérieure pour aider à répondre aux besoins opérationnels de nos clients. La fiabilité de l'approvisionnement de l'Impériale assure la tranquillité d'esprit de nos clients, qui peuvent ainsi se concentrer sur la croissance de leurs affaires.

Qualité des produits

Soutenues par des ressources spécialisées, nos normes de qualité se démarquent sur le marché. C'est notre expertise qui fait la force de nos carburants. À l'Impériale, nous nous engageons à offrir :

- Des produits de qualité supérieure qui respectent ou dépassent constamment les normes de l'industrie.
- Des renseignements précis sur nos produits et services, notamment sur les garanties, afin que les clients puissent prendre des décisions d'achat éclairées :
 - les fiches signalétiques peuvent être consultées en ligne à msds.exxonmobil.com
- L'honnêteté de la publicité et des autres communications



Ouest du Canada et T.N.-O.



Raffinerie de Strathcona

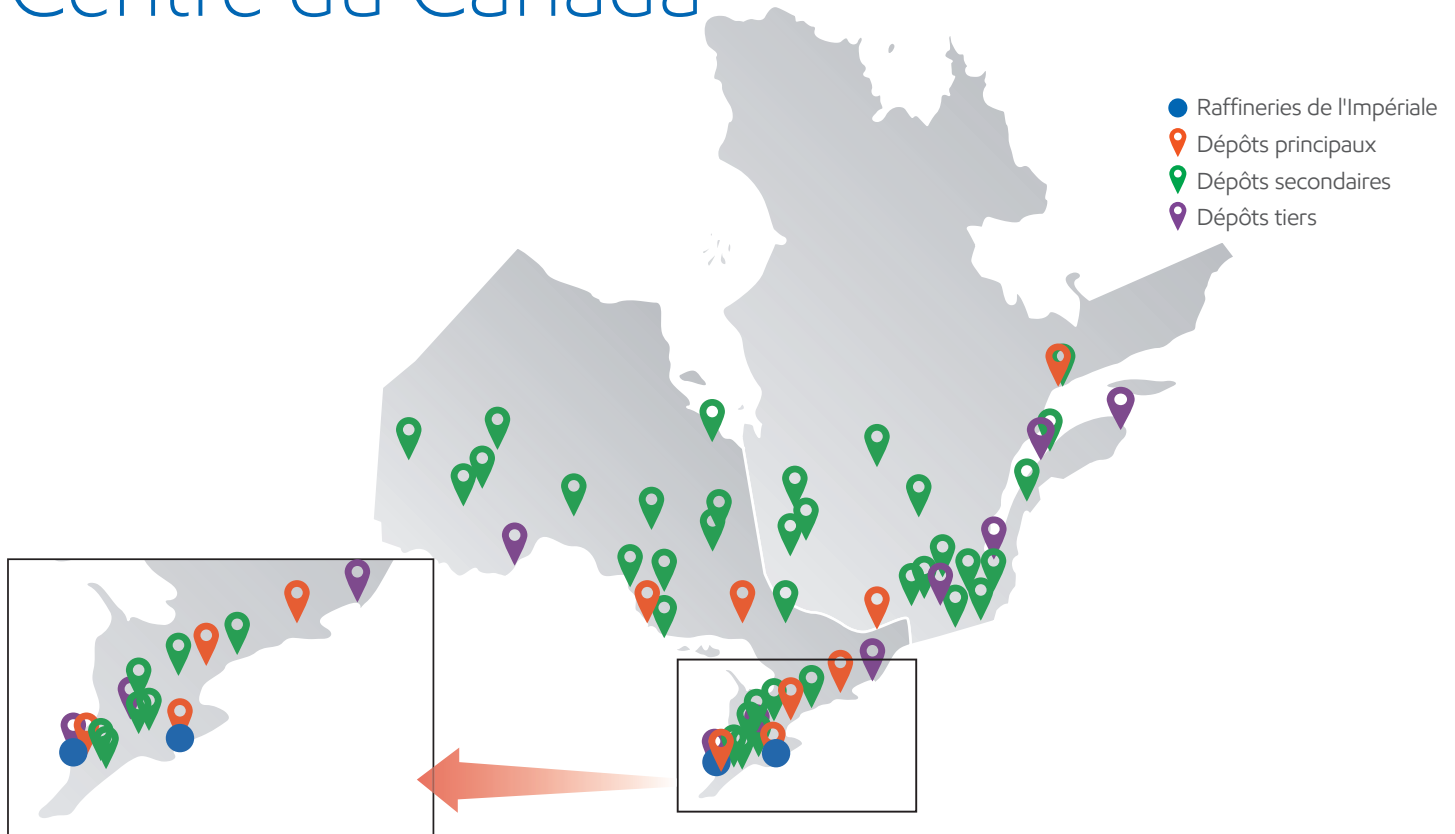
- Située près d'Edmonton, en Alberta, cette raffinerie exploitée par l'Impériale est la plus importante de l'Ouest du Canada, sa capacité lui permettant de traiter 187 000 barils de pétrole par jour.
- La raffinerie s'est vu attribuer une part de la production de pétrole, qui en assure l'approvisionnement.

Distribution

- Nos clients ont accès à des carburants de qualité dans les principaux marchés de l'Ouest du Canada et des Territoires du Nord-Ouest par l'entremise du vaste réseau de dépôts exclusifs de l'Impériale et des relations qu'elle a établies avec des dépôts de tiers.
- L'acheminement sécuritaire des produits pétroliers raffinés de l'Impériale s'effectue à la fois par chemin de fer et par pipeline, notamment le pipeline de produits de l'Alberta (APPL), ainsi que les pipelines Kinder Morgan et Enbridge.



Centre du Canada



Nos raffineries

- Nous sommes le propriétaire-exploitant de deux raffineries stratégiquement situées à Nanticoke et à Sarnia, dont la capacité combinée permet de traiter 233 000 barils de pétrole par jour.
- De calibre mondial, le centre de recherche de Sarnia se consacre au soutien des clients, à l'élaboration et à l'amélioration de produits pétroliers et à l'apport de nouvelles technologies dans le but d'améliorer la performance environnementale.

Distribution

- Le vaste réseau de dépôts exclusifs de l'Impériale et ses relations avec des dépôts de tiers permettent à nos clients d'avoir accès à des carburants de qualité dans les principaux marchés de l'Ontario et du Québec.
- L'acheminement sécuritaire de nos produits pétroliers raffinés s'effectue par le biais du pipeline de produits de Sarnia (SPPL), du pipeline Trans-Nord (TNPL) ainsi que par chemin de fer.
- L'accès à un quai nous permet d'acheminer nos produits par barge sur le fleuve Saint-Laurent et les Grands Lacs pendant la saison de navigation de la voie maritime, ce qui contribue à la fiabilité de l'approvisionnement.



Est du Canada



- 📍 Dépôts principaux
- 📍 Dépôts secondaires
- 📍 Dépôts tiers

Distribution

- L'Impériale est un exploitant expérimenté dans le marché du Canada atlantique où elle assure l'approvisionnement fiable de ses clients grâce à :
 - un vaste réseau de dépôts exclusifs profitant d'accords d'échange et d'achat de produits avec un certain nombre d'exploitants de dépôts de tiers
 - des services d'approvisionnement local et d'importations maritimes par barge



Offre de livraison



Fournisseurs de carburants commerciaux Esso

Nos clients nécessitant des services de livraison peuvent compter sur notre réseau national de fournisseurs de carburants Esso qui assure la livraison sécuritaire et efficace des combustibles et carburants Esso.

Nos fournisseurs de carburants Esso offrent des services de premier ordre dans de nombreux domaines tels que les industries agricoles, forestières, minières, manufacturières, ainsi que le chauffage domestique. Disposant des plus récents outils de gestion des systèmes de carburant, votre fournisseur de carburants commerciaux Esso se veut votre fournisseur de solution intégrale pour les carburants.

Pour assurer l'approvisionnement efficace de votre entreprise, les fournisseurs de carburants commerciaux d'Esso offrent :

- Une gamme complète de produits pétroliers Esso.
- L'acheminement sécuritaire et efficace des produits.
- Des services commerciaux et industriels d'appoint, comme les programmes de réservoir, de livraison de lubrifiants et autres.

Ici vit l'énergie™



Systeme de gestion de l'approvisionnement



Des renseignements qui vous mènent loin.

Votre entreprise fonctionne nuit et jour et nous sommes là quand vous en avez besoin. Grâce à notre système de gestion de l'approvisionnement, vous pouvez :

- Accéder à notre portail en ligne sécurisé ou à notre centre d'assistance téléphonique en tout temps.
- Compter sur une source d'approvisionnement fiable et un vaste réseau de distribution.
- Recevoir des avis de transferts de fonds et factures par voie électronique.

Notre portail SMS interactif vous permet d'accéder à des renseignements en temps réel sur l'approvisionnement, directement à partir de nos dépôts. Accessible à partir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur, le portail SMS vous aide à gérer vos activités en vous permettant de :

- Connaître les volumes disponibles au dépôt avant d'y envoyer vos camions.
- Demander un volume additionnel au besoin.

Soutien en tout temps

ICI vit l'énergie™



Service à la clientèle



Nous essayons d'exécuter de façon impeccable toutes nos offres de service à votre intention et de dépasser vos attentes. Nous cherchons à vous aider à faire affaires avec nous en créant des expériences client sans tracas. Nous fournissons du soutien dans les domaines suivants :

Satisfaction des clients

- Résolution rapide des problèmes soulevés par les clients grâce à la surveillance quotidienne des demandes en cours et au recours hiérarchique après 10 jours ouvrables.

Automatisation et amélioration des options libre-service

- Portail Biller Direct pour la facturation, offrant certaines des fonctionnalités suivantes :
 - téléchargement d'une copie de facture en format pdf et d'un fichier Excel en contenant les détails
 - affichage en temps réel des renseignements sur un compte et des paiements de facture

- Procédure simplifiée de création et d'administration des comptes

Vous pouvez transmettre vos questions à nos professionnels du service à la clientèle :

Soutien aux systèmes

Heures de base : Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h 30 (HA) 1-800-265-0060

Comptes débiteurs

Heures de base : Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HA)

Ventes aux industries et ventes de gros (Forage et production) 1 800 565-3787

Ventes aux gouvernement et Transport ferroviaire, ventes commerciales 1 800 661-7259

Transport routier et Détail 1 888 242-3332



Engagement

Engagement envers la collectivité

Nous sommes conscients du fait que le succès commercial dépend de la santé économique, sociale et environnementale des collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités. L'Impériale appuie des programmes et des organismes locaux sous forme de contributions financières, de dons en nature et du bénévolat de ses employés.

En investissant dans les collectivités où nous vivons et où nous travaillons, nous pouvons contribuer de façon positive et durable au bien-être des Canadiens.

Faits saillants relatifs aux collectivités en 2014

- Plus de 20 millions de dollars investis dans les collectivités au Canada.
- Près de 50 000 heures de bénévolat par employé et retraité.
- Promesse d'une contribution d'un million de dollars à Conservation de la nature Canada sur une période de quatre ans à partir de 2014.
- Augmentation de 25 pour cent des dépenses auprès des entreprises autochtones.
- Don de 600 composants de mobilier de bureau à des organismes caritatifs et sans but lucratif.

Engagement envers l'intégrité

Nous distribuons de l'énergie fiable à prix abordable à des millions de gens, nos combustibles et carburants servant au chauffage, à l'éclairage et au transport. Notre réputation d'honnêteté et d'intégrité est devenue partie intégrante de ce que nous sommes. En tant que conseillers de confiance, nous cherchons à fournir aux clients des produits et des services exceptionnels qui assureront la réussite de leur entreprise.

Notre politique prévoit une conformité absolue à toutes les lois, règles et réglementations s'appliquant à notre industrie. Mais nous ne nous arrêtons pas là. Même là où la loi ou la réglementation est permissive, nous choisissons la voie de la plus grande intégrité.



Engagement envers la sécurité, responsabilité environnementale et excellence opérationnelle

Nous nous engageons à respecter les normes les plus élevées en matière de sécurité, de santé et de protection de l'environnement. Nous gérons les risques par l'entremise de notre Système de gestion de l'intégrité des activités opérationnelles, qui mesure la progression et la responsabilité en matière de sécurité, de santé et d'environnement.

Nous continuons d'accorder la priorité à l'amélioration de la performance en matière de sécurité et notre engagement à l'égard de la création d'un milieu de travail où *personne ne se blesse* est indéfectible.



Solutions adaptées aux clients



Grâce à notre alliance exclusive avec Mansfield Oil – un fournisseur bien établi de solutions de gestion du carburant – nous sommes en mesure d'offrir à nos clients des services complets d'approvisionnement et de gestion de carburants.

Configuration du portail en ligne : Le système FuelNet de Mansfield offre une plateforme unique de gestion de carburant, où que vous soyez, quoi que vous fassiez.

Surveillance de réservoirs et gestion de stocks : Vue d'ensemble du stock de chaque réservoir, de l'état des livraisons et des habitudes de consommation qui font ressortir les tendances et les anomalies.

Preuve de livraison électronique : Accès Web à des bordereaux de livraison électroniques, permettant de réduire le temps que prend l'obtention des ceux-ci aux lieux de livraison et documentant les livraisons aux fins de référence.

Livraisons de carburant à l'équipement : Livraisons sur les lieux directement dans l'équipement du client qui éliminent les délais d'approvisionnement et augmentent la productivité, comprenant des rapports personnalisés aidant à surveiller la consommation de carburant de l'équipement.

Gestion et rapports sur la conformité : Compilation, conservation et production régulières de rapports sur les stocks, la détection des fuites et l'état du système afin d'assurer le respect des règlements environnementaux.



ICI vit l'énergie™