



**Détail**  
Québec

*La ressource du commerce*

**CAISSIÈRE, CAISSIER**

---

**ANALYSE DE PROFESSION**

**Mai 2013**

Cette analyse a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du commerce de détail.



**Commission  
des partenaires  
du marché du travail**



## ÉQUIPE DE PRODUCTION

Patricia Lapierre	Directrice générale Détail Québec Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail
Karell Brahic	Secrétaire de l'atelier Chargée de projet Détail Québec Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail
Lucie Marchessault	Animatrice de l'atelier et rédactrice du rapport Consultante en formation

## REMERCIEMENTS

La production du présent rapport a été possible grâce à la participation de plusieurs personnes et entreprises.

Détail Québec tient à souligner la qualité des renseignements fournis par les personnes consultées et à remercier, de façon particulière, les spécialistes de la profession qui ont si généreusement accepté de participer à l'atelier d'analyse de profession, les 26 et 27 février 2013. Il s'agit des personnes suivantes :

Chantal Allard  
Rona

Chantal Poitras  
Buropro

Louise Duquette  
Buropro

Nathalie Robert  
Coopsco, cégep de Granby

Christiane Laurin  
Réno-Dépôt

Mercedes Tam  
Première Moisson

Audrey-Anne Marchand  
Coopsco, cégep Édouard-Montpetit

On trouve à l'annexe 1 les caractéristiques du groupe rencontré.

Par ailleurs, les personnes suivantes ont assisté à la rencontre à titre d'observatrices.

Anne-Marie Gervais  
Commission des partenaires du marché du travail

Johanne Prévost  
Commission de la santé et de la sécurité du travail

## VALIDATION DU RAPPORT

Après l'atelier d'analyse de la profession, une première version du présent document a été produite et cinq autres personnes ont été consultées dans le but de s'assurer que ce document décrivait bien l'exercice de la profession de caissière, caissier, dans des contextes de travail différents.

De façon générale, toutes ces personnes se sont dites en accord avec le contenu du rapport, le jugeant complet et représentatif de l'exercice de la profession. Leurs commentaires, lorsqu'ils différaient de ceux émis durant l'atelier, ont été intégrés à la présente version du rapport *et y apparaissent en caractères italiques*. Les personnes suivantes ont participé à la validation :

Ginette Boucher  
Sail Plein-air inc.

Yannik Essiambre  
DeSerres

France Charbonneau  
Zellers

Catherine Panneton  
Avril Supermarché Santé

Carine Dalpé  
Pharmacies Jean Coutu

On trouve à l'annexe 1 les caractéristiques du groupe rencontré.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>1. RENSEIGNEMENTS SUR LA PROFESSION</b> .....	2
1.1 DÉFINITION DE LA PROFESSION .....	2
1.2 APPELLATIONS D'EMPLOI .....	2
1.3 CONDITIONS DE TRAVAIL.....	3
1.3.1 Statut d'emploi et horaire de travail .....	3
1.3.2 Exigences physiques .....	3
1.3.3 Facteurs de stress .....	3
1.3.4 Rémunération et avantages sociaux .....	4
1.4 CONDITIONS D'ENTRÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL.....	4
1.5 NIVEAUX D'EXERCICE .....	6
1.6 PERSPECTIVES DE CARRIÈRE .....	6
1.7 LOIS, NORMES ET POLITIQUES .....	7
1.8 CHANGEMENTS DANS LA PROFESSION.....	7
<b>2. ANALYSE DES TÂCHES</b> .....	9
2.1 TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS .....	9
2.2 OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS .....	10
2.3 CONDITIONS ET EXIGENCES DE RÉALISATION.....	21
2.4 FONCTIONS.....	28
<b>3. DONNÉES SUR LES TÂCHES</b> .....	29
3.1 OCCURRENCE, TEMPS, DIFFICULTÉ ET IMPORTANCE DES TÂCHES.....	29
3.2 PRÉVENTION DES RISQUES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	31
<b>4. CONNAISSANCES, HABILITÉS ET ATTITUDES</b> .....	32
4.1 CONNAISSANCES.....	32
4.2 HABILITÉS .....	35
4.2.1 Habiletés cognitives.....	35
4.2.2 Habiletés motrices .....	35
4.2.3 Habiletés perceptives .....	35
4.3 ATTITUDES.....	36
<b>5. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION</b> .....	37
<b>ANNEXE 1 : CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON</b> .....	39
<b>ANNEXE 2 : GRILLE DES ÉLÉMENTS EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL</b> .....	40

## **INTRODUCTION**

Le présent rapport a été rédigé dans le but de colliger et d'organiser l'information recueillie, dans un premier temps, lors de l'atelier d'analyse de la profession de caissière, caissier, tenu les 26 et 27 février 2013 à Montréal, et dans un second temps, lors de la séance de validation qui a eu lieu le 8 avril 2013.

On vise par cette analyse à tracer le portrait d'une profession tel que ses tâches, opérations et sous-opérations, ainsi que de ses conditions d'exercice, et à cerner les habiletés et les comportements qu'elle nécessite. Le rapport de l'atelier d'analyse de la profession constitue le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes en la matière. Un effort particulier a été réalisé pour que, d'une part, toutes les données recueillies à l'atelier se retrouvent dans le rapport et que, d'autre part, ces données reflètent fidèlement la réalité de la profession analysée.

# 1. RENSEIGNEMENTS SUR LA PROFESSION

## 1.1 DÉFINITION DE LA PROFESSION

La définition suivante, issue de la Classification nationale des professions (CNP 6611), a été présentée aux participantes à l'atelier, en début de rencontre.

« Les caissiers se servent de caisses enregistreuses, de lecteurs optiques des prix, d'ordinateurs et d'autre matériel pour consigner et recevoir les paiements de clients qui achètent des produits, des services ou des billets. Ils travaillent dans des magasins, des restaurants, des cinémas, des centres sportifs et récréatifs, des bureaux de change, des administrations publiques, des bureaux d'affaires et d'autres entreprises de services ainsi que des commerces de détail et de gros ».

De l'avis des participantes, cette définition représente seulement une partie de leur travail. Elle laisse de côté toute la dimension « service à la clientèle », laquelle est pourtant jugée essentielle pour décrire le travail des caissières et caissiers. Par exemple, l'accueil de la clientèle, la relation établie avec celle-ci, la réponse aux demandes d'information, et à l'occasion, le conseil pour l'achat de produits ou de services comportent des aspects importants du travail des caissières et caissiers qui ne sont pas mentionnés dans la définition. *On note aussi qu'il arrive que les caissières et caissiers soient responsables de la vente de certains produits, par exemple, dans les pharmacies, où l'on retrouve des appareils et accessoires ainsi que des billets de loterie vendus aux comptoirs photo.*

*Par ailleurs, la définition ne tient pas compte du fait que plusieurs caissières et caissiers doivent assurer l'approvisionnement des étalages situés près des caisses et l'étiquetage des produits que l'on y retrouve. De plus, la définition ne considère que les transactions visant l'achat de produits ou de services. Or, les caissières et caissiers doivent effectuer plusieurs autres types de transactions tels que des remboursements, des reprises d'articles, etc., qui ne sont pas mentionnés dans le descriptif. Enfin, le traitement des appels téléphoniques ne fait pas non plus partie de la définition. Celui-ci représente pourtant une part importante du travail de plusieurs caissières et caissiers, certaines des personnes consultées jouant d'ailleurs le rôle de réceptionniste de l'entreprise.*

## 1.2 APPELLATIONS D'EMPLOI

Dans les milieux de travail, l'appellation « caissière, caissier » s'avère la plus courante; c'est donc celle qui est utilisée dans le présent rapport. Les participantes mentionnent que dans



certaines commerces, la désignation « préposée ou préposé au service à la clientèle » est aussi utilisée.

### **1.3 CONDITIONS DE TRAVAIL**

#### **1.3.1 Statut d'emploi et horaire de travail**

Les caissières et caissiers accèdent en général à un statut à temps plein ou à temps partiel. Certains, moins nombreux, disposent d'un statut temporaire et sont engagés seulement pour les périodes de pointe ou pour remplacer les caissières et caissiers en congé. Le statut à temps plein correspond à environ 35 à 40 heures de travail par semaine, alors que le nombre d'heures travaillées par les caissières et caissiers à temps partiel varie d'un commerce à l'autre.

Selon les heures d'ouverture de l'entreprise, les caissières et caissiers peuvent travailler de jour, de soir ou même de nuit, dans les stations-service par exemple, et ce, la semaine ou le week-end. Les heures supplémentaires sont courantes durant les périodes de pointe, lesquelles varient selon le type de commerce, comme au temps des Fêtes, à la rentrée scolaire pour les magasins d'articles de bureau et de livres, etc.

Les vacances et congés accordés aux caissières et caissiers varient aussi selon l'endroit. Bien que la plupart offrent le minimum imposé par les normes du travail, certains commerces allouent des congés supplémentaires pouvant être octroyés pour des raisons personnelles.

#### **1.3.2 Exigences physiques**

Le travail des caissières et caissiers exige de passer de longues heures debout, et ce, souvent sans se déplacer. Les personnes souffrant de problèmes au dos ou encore aux jambes (circulation) pourraient difficilement exercer cette profession. De plus, dans certains commerces, les quincailleries par exemple, une certaine force physique et de la flexibilité peuvent être nécessaires pour manipuler des objets lourds et encombrants, lorsqu'ils arrivent à la caisse.

#### **1.3.3 Facteurs de stress**

Les personnes consultées considèrent que le travail des caissières et caissiers est souvent stressant. Le contact avec des clientes et clients difficiles, en particulier du fait qu'ils doivent demeurer derrière leur caisse et donc « à leur merci », constituerait un facteur de stress important, *de même que les clientes et clients pressés et impatients, ainsi que le traitement des plaintes*. La charge et le rythme de travail imposés par les périodes de pointe, combinés à l'obligation de demeurer vigilant pour ne pas commettre d'erreurs, ainsi que, à l'occasion, les relations avec les collègues de travail, représenteraient aussi des sources de tension. *La*

*prévention des vols à l'étalage et la surveillance des clients qu'elle exige peuvent également occasionner du stress.*

Enfin, les participantes mentionnent qu'il arrive que le respect de l'horaire prévu pour les pauses et les repas puisse causer une certaine tension, en particulier lorsqu'il leur faut fermer leur caisse quand des clients attendent en file pour être servis.

#### **1.3.4 Rémunération et avantages sociaux**

Toutes les personnes consultées sont rétribuées selon un taux horaire. Leur rémunération est établie à partir d'une échelle salariale basée sur le nombre total d'heures travaillées. Certaines entreprises vont aussi offrir des augmentations de salaire « au mérite », *à la suite d'une évaluation, par exemple*, de même que des bonis ou des cadeaux annuels ou non, selon le résultat des ventes du commerce, ou encore, de façon systématique. La grande majorité des participantes bénéficient aussi d'un rabais lorsqu'elles achètent des produits de leur employeur. *Enfin, certains d'entre eux offrent une commission sur les ventes effectuées par les caissières, en particulier les billets de loterie.*

Par ailleurs, quelques-unes des personnes consultées bénéficient d'un régime de retraite et d'un régime d'assurances médicaments, vie, etc.

### **1.4 CONDITIONS D'ENTRÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL**

*La plupart des entreprises* n'imposent pas d'exigences particulières en ce qui a trait à la formation des personnes qu'elles engagent pour occuper des postes de caissière ou de caissier. Leurs critères de sélection sont plutôt liés à la personnalité de chacun; on recherche des personnes sociables, accueillantes, patientes et capables de gérer leur stress. De plus, sans qu'une forme physique athlétique soit nécessaire, on favorisera les gens mobiles qui peuvent se déplacer et bouger facilement.

*Cependant, certains employeurs favorisent l'embauche de personnes qui connaissent déjà les produits offerts par l'entreprise, s'intéressent au domaine et adhèrent à la philosophie qu'elle véhicule, telle qu'une saine alimentation ou la pratique d'activités sportives. D'autres vont rechercher des candidates et candidats qui maîtrisent les principes de base en informatique ou qui possèdent des habiletés en lien avec la vente de produits, de cartes de crédit de l'entreprise, de cartes de fidélisation, etc.*

Par ailleurs, les nouvelles recrues sont soumises à une période d'essai ou de probation de trois mois, dans la plupart des cas.



## 1.5 NIVEAUX D'EXERCICE

Certaines professions comportent des niveaux d'exercice différents et reconnus par le marché du travail. Ceux-ci peuvent être liés à une réglementation, à l'organisation du travail ou à des lignes de progression de carrière. Les niveaux d'exercice se dégagent de la description du plein exercice de la profession, s'il y a lieu. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialités et peuvent adopter plusieurs dénominations, telles que classes, aides, chefs, etc.

Pour la profession de caissière, caissier, il ne semble pas exister de niveaux d'exercice déterminés. Cependant, les personnes consultées nous ont fait part des commentaires suivants.

- *Dans environ la moitié des entreprises représentées, certaines opérations ne sont pas confiées à des personnes débutantes; elles sont plutôt réservées aux caissières ou caissiers qui possèdent plus d'expérience. On pense par exemple aux transactions entourant les retours comme les remboursements, les échanges, les notes de crédit, etc., de même qu'au traitement des plaintes de la clientèle, à celui des commandes spéciales et des appels téléphoniques. Cependant, pour l'autre moitié des entreprises représentées, le nouveau personnel est susceptible de se voir confier n'importe quelle tâche, et ce, dès son entrée en fonction; celui-ci est toutefois supervisé de façon plus étroite que le personnel expérimenté;*
- L'autonomie prend du temps à acquérir; selon les personnes, une période variant de quelques semaines à quelques mois s'avère nécessaire. Les nouvelles recrues sont généralement jumelées à une personne d'expérience qui va les encadrer jusqu'à ce qu'elles aient atteint l'autonomie désirée.

## 1.6 PERSPECTIVES DE CARRIÈRE

Les possibilités d'avancement, pour une caissière ou un caissier, dépendent de sa capacité à superviser une équipe de travail et à effectuer des tâches de nature administrative, comme les horaires. Voici des exemples de ce type de poste : assistante-chef caissière ou assistant chef caissier, chef caissière ou chef caissier, gérante ou gérant des caisses, *conseillère ou conseiller en vente*, etc.

## 1.7 LOIS, NORMES ET POLITIQUES

Dans le cadre de leur travail, les caissières et caissiers doivent tenir compte, par exemple :

- de la Politique d'exactitude des prix;
- des politiques internes des entreprises telles que prix des concurrents, retours, etc.;
- des normes d'hygiène alimentaire et de salubrité, s'il y a lieu;
- des règles de santé et de sécurité du travail;
- des règles relatives à la langue d'affichage en magasin.

La connaissance des normes du travail peut aussi être utile à la caissière et au caissier pour les informer des congés et autres avantages auxquels ils ont droit.

## 1.8 CHANGEMENTS DANS LA PROFESSION

Les personnes consultées ont remarqué les changements suivants, au cours des dernières années.

- Les exigences de la clientèle ont changé; les gens s'attendent à recevoir des réponses pertinentes et précises à leurs questions, et ce, dans certains cas, même si celles-ci ne sont pas toujours très détaillées. Bref, ils demandent de plus en plus à se « faire servir »;
- Pendant qu'ils se trouvent à la caisse, plusieurs clientes et clients ont pris l'habitude d'utiliser leur cellulaire pour parler ou envoyer des messages texte, ce qui rend la communication avec la caissière ou le caissier souvent difficile, voire impossible;
- Les outils de travail ont changé; l'informatique est devenue incontournable, les caisses de presque tous les commerces sont informatisées, certaines comportent d'ailleurs des écrans tactiles; les certificats-cadeaux ont été remplacés par des cartes-cadeaux électroniques, bref, les outils informatisés font désormais partie intégrante du travail des caissières et caissiers;
- *Les caisses libre-service, qui avaient fait leur apparition depuis quelques années, ont été éliminées dans certains commerces; elles sont toutefois réapparues dans quelques-uns de ceux-ci, mais il est difficile de prévoir si cette tendance se maintiendra.*

En ce qui concerne les changements à venir, on prévoit :

- que la saisie manuelle de données sera de plus en plus réduite; tous les produits seront éventuellement munis d'un code et le lecteur optique remplacera définitivement le clavier;
- que les écrans tactiles seront de plus en plus utilisés;
- qu'outre la caisse, d'autres opérations effectuées par les caissières et caissiers seront informatisées, comme la prise de commandes, par exemple.

Enfin, dans un avenir rapproché, la plupart des prix devront être ajustés à cause de la disparition des cents.

## 2. ANALYSE DES TÂCHES

### 2.1 TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

Le tableau suivant présente les principales tâches exercées par les caissières et caissiers. L'ordre dans lequel celles-ci sont présentées ne reflète pas nécessairement leur importance dans le métier.

TÂCHES	OPÉRATIONS			
1. PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL	1.1 Mettre les ordinateurs en marche	1.2 Remplir les comptoirs	1.3 S'assurer de disposer du matériel nécessaire	1.4 Nettoyer l'espace de travail
	1.5 Prendre connaissance des spéciaux et des promotions	1.6 Compter les fonds de caisse	1.7 Effectuer la commande de monnaie	1.8 Préparer les commandes
2. SERVIR LA CLIENTÈLE	2.1 Accueillir la clientèle	2.2 Diriger la clientèle dans le magasin	2.3 Recevoir les plaintes	2.4 Répondre au téléphone
	2.5 Offrir des promotions	2.6 <i>Vendre des produits et services</i>	2.7 Communiquer avec la clientèle	2.8 S'assurer de la satisfaction de la clientèle
	2.9 Répondre aux demandes d'information de la clientèle	2.10 Fidéliser la clientèle	2.11 Prévenir le vol à l'étalage	2.12 Remettre les commandes
	2.13 Préparer les produits			
3. EFFECTUER DES TRANSACTIONS	3.1 Traiter les retours	3.2 Numériser les produits	3.3 Ajuster les prix	3.4 Appliquer les rabais
	3.5 Vérifier les produits et leur emballage	3.6 Percevoir le paiement des achats	3.7 Appliquer les moyens de fidélisation	3.8 Retirer les antivols
	3.9 Percevoir le paiement des comptes	3.10 Percevoir les dépôts sur commande	3.11 Mettre les produits dans les sacs	3.12 Effectuer des mises de côté
4. PROCÉDER À LA FERMETURE	4.1 Annoncer la fermeture	4.2 Fermer les caisses	4.3 Balancer les caisses et le coffre	4.4 Préparer les fonds de caisse
	4.5 Produire le rapport de caisse	4.6 Effectuer des dépôts	4.7 Fermer le magasin	

## 2.2 OPÉRATIONS, SOUS-OPÉRATIONS ET PRÉCISIONS

Dans les pages qui suivent, on présente les sous-opérations associées à chacune des opérations, de même que quelques précisions apportées par les personnes consultées.

### TÂCHE 1 PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL

Il faut noter que, dans certains commerces, cette tâche peut comporter quelques opérations de plus que celles retenues dans le tableau qui précède et dans celui qui suit. Par exemple, les caissières et caissiers peuvent devoir :

- ouvrir les portes du commerce le matin;
- disposer les produits dans un comptoir réfrigéré;
- positionner des démonstrateurs;
- étiqueter certains produits;
- *recupérer les paniers d'épicerie vides dans le commerce et le stationnement, etc.;*

Par ailleurs, trois participantes s'occupent aussi de la présentation visuelle du commerce. Par exemple, elles peuvent monter des étalages, préparer des vitrines, etc. Ces opérations ne sont pas considérées comme faisant partie du travail de la majorité des caissières et caissiers. *Toutefois, la majorité des personnes consultées mentionnent que, surtout dans les temps morts à la caisse, elles vont voir à la propreté et à l'ordre des étalages près des caisses.*

Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.1 Mettre les ordinateurs en marche	1.1.1 Entrer le code d'employé 1.1.2 Régler le système 1.1.3 Ouvrir le démagnétiseur	Dans la plupart des cas, les caissières et caissiers mettent en marche non seulement l'ordinateur de la caisse qu'ils utiliseront, mais aussi ceux de toutes les caisses.
1.2 Remplir les comptoirs	1.2.1 Se procurer les produits manquants 1.2.2 Voir à la propreté du comptoir 1.2.3 Effectuer la rotation des produits 1.2.4 S'assurer de l'esthétique de la présentation	En général, la caissière ou le caissier ne s'occupe pas de tous les comptoirs du commerce, mais seulement de celui ou de ceux qui se trouvent près des caisses. Cette opération est effectuée en début de journée, mais aussi à tout moment durant les heures de travail, selon les besoins.
1.3 S'assurer de disposer du matériel nécessaire	1.3.1 Insérer le rouleau de papier de la caisse 1.3.2 Placer le rouleau de papier du TPV (terminal point de vente) 1.3.3 Vérifier le matériel manquant 1.3.4 Se procurer le matériel	Il s'agit du matériel qui sera utilisé durant la journée de travail. Étant donné que la plupart du temps, la caissière et le caissier peuvent difficilement quitter leur caisse durant les heures de travail, il s'avère donc important de bien prévoir ce dont ils auront besoin.  Le matériel inclut : stylos, agrafes, enveloppes et bordereaux de dépôt, carnet de notes, cartes de fidélité, circulaire, bandes élastiques, trombones, surligneur, papiers-mouchoirs, factures, papier pour l'imprimante, feuillets adhésifs, sacs, papier de soie, boîtes, cartes professionnelles du magasin, correcteur, promotions à remettre à la clientèle, etc.



## TÂCHE 1 PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL

Opérations	Sous-opérations	Précisions
1.4 Nettoyer l'espace de travail	1.4.1 Épousseter 1.4.2 Nettoyer les comptoirs avec des produits nettoyants 1.4.3 Mettre de l'ordre 1.4.4 Placer les bornes pour la file d'attente 1.4.5 Balayer le plancher, s'il y a lieu 1.4.6 Vider les poubelles 1.4.7 Maintenir la propreté et l'ordre de l'espace de travail	<p>L'ampleur des travaux de nettoyage peut varier d'un commerce à l'autre. Dans certains cas, l'époussetage s'étend à l'ensemble de l'espace de vente, alors qu'ailleurs, il est limité au poste de travail autour de la caisse.</p> <p>La caissière ou le caissier doit maintenir la propreté et l'ordre de son poste de travail non seulement en début de journée, mais durant toutes ses heures de travail.</p>
1.5 Prendre connaissance des soldes et des promotions	1.5.1 Consulter la circulaire 1.5.2 Faire le tour du magasin pour voir les affiches de rabais 1.5.3 Prendre connaissance des nouveautés	
1.6 Compter les fonds de caisse	1.6.1 Vérifier le montant en caisse 1.6.2 S'assurer que la réserve de monnaie comporte bien le montant requis	Dans certains cas, cette opération est effectuée seulement en fin de journée, après la fermeture du commerce.
1.7 Effectuer la commande de monnaie	1.7.1 Prélever les espèces nécessaires à la commande 1.7.2 Calculer le nombre de rouleaux à obtenir 1.7.3 Remplir le bordereau de commande 1.7.4 Vérifier la monnaie obtenue	<p>La procédure à suivre pour cette opération peut varier d'un commerce à l'autre. Dans certains cas, la caissière et le caissier prennent eux-mêmes la monnaie requise dans le coffre.</p> <p>Ils peuvent aussi déposer une demande écrite qui sera remise à la personne responsable qui l'autorisera.</p> <p>Deux participantes se rendent directement à la banque pour se procurer de la monnaie, celle-ci se situant dans le même centre commercial que leur commerce.  <i>Dans une des entreprises représentées, la règle exige que deux personnes se rendent à la banque ensemble, mais il ne s'agit pas obligatoirement de caissières ou de caissiers.</i></p>
1.8 Préparer les commandes		Cette opération est effectuée par une seule des participantes. Il s'agit, à partir du carnet de commandes, de préparer les articles que les clientes ou clients viendront chercher durant la journée. Comme il s'agit de produits périssables, les commandes ne peuvent pas être préparées à l'avance.

## TÂCHE 2 SERVIR LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations	Précisions
2.1 Accueillir la clientèle	2.1.1 Saluer les clientes et clients 2.1.2 Adopter une attitude avenante et accueillante avec le sourire 2.1.3 Être disponible 2.1.4 Demander si les clientes et clients ont besoin d'aide	<p>Au dire des personnes consultées, l'accueil s'avère très important pour l'image de l'entreprise et la satisfaction de la clientèle. Dans certains cas, l'employeur demande aux caissières et caissiers, lorsqu'ils n'ont pas de clientes ou de clients à servir, de se placer devant leur caisse et de se trouver ainsi plus près des clientes et des clients, dans le but de répondre à leurs questions et de les diriger. La caissière ou le caissier est donc souvent la première et la dernière personne en contact avec la clientèle, son attitude et son comportement peuvent donc exercer une incidence importante sur l'image de l'entreprise.</p>
2.2 Diriger la clientèle dans le magasin	2.2.1 Indiquer le département 2.2.2 Accompagner les clientes et clients vers le département voulu 2.2.3 S'assurer que les clientes et clients seront accueillis par une personne du département 2.2.4 Téléphoner au personnel du département en cause pour qu'il vienne à la caisse	<p><i>Quelques-unes des entreprises représentées offrent un service d'accompagnement aux personnes à mobilité réduite. Les caissières et caissiers vont accompagner ces personnes, tout au long de leur visite, pour les aider à prendre et à transporter les produits qu'elles désirent acheter.</i></p>
2.3 Recevoir les plaintes	2.3.1 Écouter les clientes et clients 2.3.2 Adopter une attitude ouverte et non défensive 2.3.3 Rassurer la clientèle 2.3.4 Diriger les clientes et clients, s'il y a lieu 2.3.5 Noter les coordonnées des gens, s'il y a lieu d'effectuer un suivi 2.3.6 Remplir un formulaire de plainte, le cas échéant 2.3.7 Traiter la plainte ou en référer à la personne responsable	<p>La responsabilité de la caissière ou du caissier en matière de plaintes varie selon l'entreprise et la nature de celles-ci. Dans tous les cas, la personne à la caisse est souvent celle qui reçoit la plainte en premier.</p> <p>S'il s'agit d'une plainte de nature « technique », dont le traitement requiert une connaissance approfondie des produits, la caissière ou le caissier va référer les clientes et clients au service concerné.</p> <p>S'il s'agit d'une plainte relative au service reçu, la caissière ou le caissier peut généralement la traiter. Toutefois, il faudra faire appel à la personne responsable dans les cas où les clientes et clients désirent recevoir un dédommagement ou déposer une plainte écrite, deviennent agressifs, etc.</p>

2.4 Répondre au téléphone	<p>2.4.1 Prendre les appels internes et externes</p> <p>2.4.2 Transférer les appels à qui de droit</p> <p>2.4.3 Prendre des messages, s'il y a lieu</p> <p>2.4.4 Limiter le temps d'attente au minimum</p> <p>2.4.5 Percevoir des paiements par téléphone (ex. comptes-clients)</p>	<p>Dans certains cas, le téléphone augmente considérablement la charge de travail et le niveau de stress de la caissière ou du caissier.</p> <p>En fait, certaines des caissières consultées jouent aussi le rôle de réceptionnistes en même temps qu'elles effectuent leurs tâches. Elles doivent donc répondre le plus vite possible à plusieurs lignes qui peuvent sonner en même temps, donner l'information demandée ou transférer les appels à la bonne personne, le tout sans faire attendre les gens à la caisse, et ce, sans faire d'erreurs.</p>
2.5 Offrir des promotions	<p>2.5.1 S'assurer de la disponibilité des articles en promotion</p> <p>2.5.2 Vérifier que la promotion est toujours en vigueur</p> <p>2.5.3 Proposer les promotions aux clientes et clients</p> <p>2.5.4 Remettre les articles à la clientèle</p>	
2.6 Vendre des produits et services	<p>2.6.1 Prendre connaissance des besoins de la cliente ou du client</p> <p>2.6.2 Présenter les produits et services</p> <p>2.6.3 Conseiller la clientèle</p> <p>2.6.4 Conclure la vente</p>	<p><i>Cette opération est effectuée par quelques-unes des personnes consultées.</i></p>
2.7 Communiquer avec la clientèle	<p>2.7.1 Faire preuve de patience, d'ouverture d'esprit et d'une écoute attentive</p> <p>2.7.2 Interpréter le langage non verbal des clientes et clients</p> <p>2.7.3 Donner des réponses claires</p> <p>2.7.4 Adopter une attitude respectueuse (ex. vouvoyer)</p> <p>2.7.5 Aller au-devant de la clientèle</p> <p>2.7.6 Discuter avec les clientes et clients sur des sujets d'actualité</p>	<p>Les personnes consultées mentionnent qu'il est souhaitable que les caissières et caissiers possèdent une certaine culture générale de façon à pouvoir converser avec les clientes et clients. Leur rythme de travail ne leur permet pas de tenir des conversations très approfondies, surtout en période de pointe, mais ils doivent au moins être au courant des sujets qui font la manchette.</p>

<p>2.8 S'assurer de la satisfaction de la clientèle</p>	<p>2.8.1 Demander aux clientes et clients s'ils sont satisfaits de leur expérience</p> <p>2.8.2 Interpréter le langage non verbal de la clientèle</p> <p>2.8.3 S'assurer que les clientes et clients ont trouvé ce qu'ils cherchaient</p> <p>2.8.4 Si ce n'est pas le cas, aller chercher le produit ou offrir l'aide d'un autre membre du personnel</p> <p>2.8.5 Tenter de satisfaire les clientes et clients, dans la mesure du possible</p> <p>2.8.6 Faire en sorte que la clientèle reparte satisfaite</p>	<p>Dans le cas où les clientes et clients arrivent à la caisse et mentionnent qu'ils ne sont pas satisfaits de leur expérience, la caissière et le caissier vont questionner la personne pour comprendre exactement ce qui lui a déplu. Ils peuvent alors faire appel au personnel de vente, ou encore, aller eux-mêmes chercher un produit. Ils peuvent aussi accompagner la clientèle au service en cause et essayer de faciliter la communication entre le personnel de vente et le client ou la cliente, dans le cas d'un malentendu.</p>
<p>2.9 Répondre aux demandes d'information de la clientèle</p>	<p>2.9.1 S'assurer de détenir les informations nécessaires et justes</p> <p>2.9.2 Diriger les clientes et clients vers la bonne personne, s'il y a lieu</p> <p>2.9.3 Si la personne responsable est absente, offrir sa carte professionnelle</p> <p>2.9.3 Utiliser des outils de travail fiables et à jour (ex. circulaire)</p> <p>2.9.4 Si l'information n'est pas disponible, noter les coordonnées des clientes et clients pour effectuer un suivi</p>	<p>Les demandes de la clientèle peuvent concerner : les politiques de retour, les garanties, les événements et nouveautés à venir, les heures d'ouverture, de l'information générale sur le commerce, etc.</p> <p>Les clientes et clients peuvent aussi poser des questions qui ne concernent pas les produits ou le commerce, par exemple, des indications routières, la localisation d'autres commerces, etc.</p>
<p>2.10 Fidéliser la clientèle</p>	<p>2.10.1 Montrer que l'on reconnaît les clientes et clients réguliers</p> <p>2.10.2 Prendre des nouvelles des clientes et clients réguliers</p> <p>2.10.3 Offrir un bon service, du début à la fin</p> <p>2.10.4 Faire sentir aux clientes et clients qu'ils sont importants</p> <p>2.10.5 S'assurer que la clientèle trouve tout ce dont elle aura besoin, comme dans le cas d'un projet particulier</p> <p>2.10.5 Présenter les avantages de faire affaire avec l'entreprise</p>	

2.11 Prévenir le vol à l'étalage	<p>2.11.1 Interpréter le langage non verbal des clientes et clients</p> <p>2.11.2 Surveiller les gens suspects</p> <p>2.11.2 Vérifier les achats qui déclenchent le système de sécurité</p> <p>2.11.3 S'assurer de la conformité de la facture à la sortie du magasin, s'il y a lieu</p> <p>2.11.4 Appeler le service de sécurité, le cas échéant</p>	On mentionne ici que la surveillance est importante, mais qu'il faut prendre garde à ne pas faire de profilage, c'est-à-dire, suspecter des personnes qui « semblent » louches, seulement à cause de leur âge, leur apparence physique, leur tenue vestimentaire, etc.
2.12 Remettre les commandes		Il s'agit de remettre aux personnes qui viennent chercher les commandes préparées à l'opération 1.8.
2.13 Préparer les produits		Cette opération est effectuée par une seule personne, dans un commerce d'alimentation spécialisée. Il s'agit de préparer des sandwiches, réchauffer certains mets, etc.

### TÂCHE 3 EFFECTUER DES TRANSACTIONS

Les transactions effectuées par les caissières et caissiers s'énoncent par exemple comme suit : achats comptant, par carte bancaire, carte de crédit, etc., traitement de coupons de service pour une commande à venir chercher, acomptes sur une commande, paiements de comptes maison et de cartes de crédit en présence ou en l'absence des clientes et clients, etc.

Opérations	Sous-opérations	Précisions
3.1 Traiter les retours	3.1.1 S'informer de la raison du retour 3.1.2 Vérifier la facture (date d'achat, prix, rabais, etc.) 3.1.3 Rechercher la facture, s'il y a lieu 3.1.4 Vérifier l'état du produit 3.1.5 Proposer les différentes solutions possibles (échange, remboursement, note de crédit, carte-cadeau, etc.) 3.1.6 Faire approuver le retour par le responsable, le cas échéant 3.1.7 Effectuer la transaction 3.1.8 Dédommager les clientes et clients, s'il y a lieu (ex. : cadeau des fournisseurs)	<i>Dans quelques-unes des entreprises représentées, les retours ne sont pas traités par les caissières et caissiers, mais par des employés d'un autre service.</i>
3.2 Numériser les produits	3.2.1 Manipuler le lecteur optique 3.2.2 S'assurer que l'étiquette est bien codée 3.2.3 Si l'étiquette est absente, chercher le code de prix 3.2.4 S'assurer que le code est conforme 3.2.5 Indiquer la quantité exacte	Advenant le cas où le lecteur optique ne fonctionne pas ou si le code est illisible, la saisie des données sera effectuée manuellement.  Pour la sous-opération 3.2.5, <i>dans certains commerces</i> , lorsque la transaction comporte plusieurs articles identiques, la quantité sera entrée manuellement, pour éviter de numériser plusieurs fois le même article.
3.3 Ajuster les prix	3.3.1 Mettre en application la Politique d'exactitude des prix 3.3.2 Appliquer la politique interne relative au prix des concurrents, s'il y a lieu 3.3.3 Offrir un rabais si le produit est endommagé 3.3.4 Remplir les formulaires nécessaires	

<b>TÂCHE 3 EFFECTUER DES TRANSACTIONS</b>		
<b>Opérations</b>	<b>Sous-opérations</b>	<b>Précisions</b>
3.4 Appliquer les rabais	3.4.1 Vérifier les bons de réduction, le cas échéant 3.4.2 Demander des pièces d'identité, s'il y a lieu, aux étudiants et aux personnes âgées 3.4.3 Appliquer les rabais : - en lien avec les soldes, promotions, etc. - pour les membres, le cas échéant - du personnel - pour les produits endommagés et étiquetés comme tels - en raison de l'âge ou du statut, par exemple, comme pour les personnes âgées, les étudiants, etc. 3.4.4 S'assurer que les rabais sont bien traités par le système informatique 3.4.5 Entrer le rabais manuellement, s'il y a lieu	
3.5 Vérifier les produits et leur emballage	3.5.1 S'assurer du bon état du produit 3.5.2 Vérifier l'état des emballages 3.5.3 Si l'emballage est abîmé, le mentionner sur la facture 3.5.4 S'assurer que l'emballage contient le bon produit 3.5.5 Vérifier que l'emballage contient seulement le produit acheté	
3.6 Percevoir le paiement des achats	3.6.1 Demander aux clientes et clients quel mode de paiement sera utilisé 3.6.2 Proposer un retrait, s'il y a lieu 3.6.3 Dans le cas d'un retrait en espèces, faire initialiser le reçu 3.6.4 Appliquer le mode de paiement choisi 3.6.5 Rendre la monnaie, le cas échéant 3.6.6 Remettre le reçu de transaction, s'il y a lieu 3.6.7 Remettre la facture	<i>Dans le cas où la caissière ou le caissier accepte un faux billet, certains employeurs retiennent la somme sur leur salaire. Toutefois, cette pratique n'est pas en vigueur dans la majorité des entreprises représentées.</i>

**TÂCHE 3 EFFECTUER DES TRANSACTIONS**

<b>Opérations</b>	<b>Sous-opérations</b>	<b>Précisions</b>
3.7 Appliquer les moyens de fidélisation	3.7.1 Demander aux clientes et clients s'ils désirent obtenir une carte privilège, carte de points, ou autre 3.7.2 Rappeler aux clientes et clients d'utiliser leur carte à chaque achat 3.7.3 Accorder les points ou autres privilèges 3.7.4 Expliquer les avantages qu'offrent les moyens de fidélisation de l'entreprise	
3.8 Retirer les antivols	3.8.1 Démagnétiser les produits 3.8.2 Enlever les dispositifs antivol	Dans certains cas, il est aussi nécessaire de retirer les étiquettes de liquidation, de façon à éviter les fraudes.
3.9 Percevoir le paiement des comptes		Il s'agit, par exemple, des comptes clients, des comptes de cartes de crédit, etc.
3.10 Encaisser les dépôts sur commande		
3.11 Mettre les produits dans les sacs	3.11.1 Demander si les clientes et clients désirent un sac 3.11.2 Indiquer le prix du sac, s'il y a lieu 3.11.2 Prendre les sacs réutilisables des clientes et clients 3.11.3 Emballer les articles fragiles 3.11.4 Offrir une boîte cadeau ou pour le transport	Dans certains cas, pour certains produits, la caissière ou le caissier doit confectionner un emballage cadeau simple.
3.12 Effectuer des mises de côté		



TÂCHE 4 PROCÉDER À LA FERMETURE		
Opérations	Sous-opérations	Précisions
4.1 Annoncer la fermeture	4.1.1 Prévenir la clientèle de la fermeture imminente du magasin 4.1.2 Demander aux clientes et clients de se diriger vers les caisses	Cette opération peut être réalisée au micro ou en personne.
4.2 Fermer les caisses	4.2.1 Indiquer la fermeture de sa caisse : éteindre la lumière de la caisse, placer l'affiche « caisse fermée », etc. 4.2.2 Ranger le tiroir-caisse à l'endroit prévu 4.2.3 Imprimer le rapport de fermeture de caisse 4.2.4 Effectuer l'impression du rapport de fermeture du TPV (terminal point de vente)	<i>Quelques-unes</i> des personnes consultées n'exécutent jamais cette opération puisque cette dernière relève de leurs supérieurs et non des caissières ou caissiers.  Par ailleurs, on mentionne que cette opération est particulièrement difficile pour les personnes qui travaillent dans les stations-service <sup>1</sup> . En effet, aucun client ne doit prendre de l'essence lors de la fermeture de la caisse, ce qui complique passablement le travail de la caissière ou du caissier, surtout si la fermeture s'effectue durant une période achalandée.
4.3 Balancer sa caisse	4.3.1 Retirer l'argent du tiroir-caisse 4.3.2 Compter le tout 4.3.3 Vérifier le montant des transactions par carte de crédit 4.3.4 Détecter les erreurs 4.3.5 Refaire les calculs au besoin	Après plusieurs recomptages, advenant un écart entre la somme en caisse et les ventes, la plupart des personnes consultées ne sont pas tenues de rembourser la somme manquante. Il est toutefois préférable que de telles erreurs ne se produisent pas trop souvent. <i>Cependant, dans quelques commerces représentés, la caissière ou le caissier doit rembourser la différence.</i>  <i>Dans deux des entreprises représentées, cette opération n'est pas effectuée par les caissières et caissiers.</i>
4.4 Préparer son fonds de caisse	4.4.1 Recompter l'argent nécessaire 4.4.2 Disposer l'argent dans le plateau du tiroir-caisse	
4.5 Produire le rapport de caisse		<i>Cette opération est surtout effectuée par les supérieurs des caissières et caissiers. Toutefois, quelques-unes des personnes consultées ont mentionné que cette tâche est attribuée aux caissières et caissiers dans leur entreprise.</i>

<sup>1</sup> Une des participantes avait déjà travaillé comme caissière dans une station-service.

<b>TÂCHE 4 PROCÉDER À LA FERMETURE</b>		
<b>Opérations</b>	<b>Sous-opérations</b>	<b>Précisions</b>
4.6 Effectuer des dépôts	4.6.1 Remplir le bordereau de dépôt 4.6.2 Faire vérifier le dépôt par la personne responsable 4.6.3 Sceller l'enveloppe de dépôt 4.6.4 Déposer l'enveloppe dans le coffre	Dans certaines entreprises, par mesure de sécurité, le dépôt doit être vérifié par au moins deux personnes, telles que supérieurs ou autre caissière, caissier.
4.7 Fermer le magasin	4.7.1 Vérifier que l'espace de travail est en ordre 4.7.2 S'assurer que tout l'équipement est éteint (ordinateurs, TPV, etc.) 4.7.3 Régler la boîte vocale 4.7.4 Ranger certains produits, s'il y a lieu 4.7.4 Éteindre les lumières 4.7.5 Activer le système de sécurité 4.7.6 Fermer la porte à clé	Selon la répartition des tâches dans les différents commerces, cette opération n'est pas toujours effectuée par les caissières et caissiers.

## 2.3 CONDITIONS ET EXIGENCES DE RÉALISATION

On trouvera les données relatives aux conditions et aux exigences de réalisation de chacune des tâches dans les tableaux des pages suivantes. Les conditions de réalisation d'une tâche renseignent sur des aspects tels que le degré de supervision et d'autonomie entourant l'exercice de celle-ci, le lieu et les conditions environnementales, le matériel et les ouvrages de référence utilisés. Quant aux exigences de réalisation, elles permettent d'évaluer si la tâche a été effectuée de façon satisfaisante. Ces exigences portent sur des aspects comme la rapidité d'exécution, la quantité et la qualité du travail effectué, le respect d'une procédure de travail, les attitudes adoptées, etc.

<b>TÂCHE 1 : PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL</b>	
<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Exigences de réalisation</b>
<p><b>1. Lieux où est exécutée la tâche</b> L'espace de travail de la caissière ou du caissier est constitué de l'aire environnante des caisses, dans laquelle on peut retrouver un comptoir, des étagères, etc. Il est généralement situé près de la sortie ou de l'entrée du commerce, et ses dimensions peuvent être relativement restreintes, selon le commerce. La caissière ou le caissier peut aussi devoir se déplacer dans l'arrière-boutique ou l'entrepôt pour se procurer le matériel nécessaire tel que sacs, boîtes, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue et apparence professionnelles</li> <li>- Respect du code vestimentaire, s'il y a lieu</li> <li>- Disposition pratique et efficace du matériel de travail</li> <li>- Comptoirs et étagères bien remplis, sans espaces vides</li> <li>- Exploitation efficace de l'espace disponible</li> <li>- Présentation cohérente et esthétique</li> <li>- Quantité de matériel suffisante pour éviter les déplacements</li> <li>- Maintien assidu de l'ordre et de la propreté de l'espace de travail</li> <li>- Consultation attentive des circulaires ou d'autres sources d'information</li> <li>- Démonstration d'intérêt pour les produits, les nouveautés</li> <li>- Précision et rapidité lors du comptage</li> <li>- Évaluation réaliste des besoins de monnaie, selon l'achalandage prévu</li> <li>- Communication efficace et harmonieuse avec ses collègues de travail</li> <li>- Autonomie, initiative et sens de l'ordre</li> </ul>
<p><b>2. Collaboration</b> Cette tâche est exécutée de façon individuelle. La caissière ou le caissier peut toutefois avoir à communiquer avec des collègues de travail, tels que : autres caissières ou caissiers, commis, personnel de vente, superviseurs, chefs de département, etc.</p>	
<p><b>3. Supervision</b> Cette tâche est effectuée sans supervision directe; la caissière et le caissier effectuent leur travail de façon autonome. Toutefois, ils peuvent devoir demander des autorisations à leurs supérieurs, pour certaines opérations.</p>	
<p><b>4. Documentation</b> Les documents utilisés sont constitués : - des manuels de l'utilisateur du système informatique, du TPV ou de l'imprimante.</p>	
<p><b>5. Stress</b> Les principales sources de stress liées à cette tâche sont : - les problèmes informatiques au moment de l'ouverture des caisses - les pannes de courant - les déplacements à la banque avec des sommes importantes pour obtenir de la monnaie</p>	

## TÂCHE 1 : PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>6. Risques pour la santé et la sécurité.</b></p> <p>Les principaux risques sont liés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aux matériaux lourds à soulever, à déplacer</li><li>- aux produits nettoyants</li><li>- à la manipulation de produits toxiques pour le comptoir et l'étalage, dans certains commerces</li></ul>	
<p><b>7. Ressources matérielles</b></p> <p>Cette tâche nécessite les ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- produit nettoyant</li><li>- papier absorbant</li><li>- rouleau de papier (caisse et TPV)</li><li>- agrafeuse</li><li>- ruban adhésif</li><li>- crayons</li><li>- feuillets adhésifs</li><li>- lecteur optique</li><li>- ordinateur, souris, clavier</li><li>- TPV</li><li>- imprimante</li><li>- bordereaux et enveloppes de dépôt</li><li>- argent</li><li>- clés, etc.</li></ul>	

## TÂCHE 2 : SERVIR LA CLIENTÈLE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>1. Lieux où est exécutée la tâche</b></p> <p>Cette tâche est effectuée dans l'espace de travail de la caissière ou du caissier, généralement situé près de la sortie ou de l'entrée du commerce; ses dimensions peuvent être relativement restreintes, selon l'endroit.</p> <p>La caissière ou le caissier peut aussi devoir se déplacer dans tout le magasin, par exemple pour aller chercher un produit ou diriger la clientèle.</p> <p>Durant les périodes de pointe, l'environnement de travail de la caissière ou du caissier peut être occupé par plusieurs personnes et devenir assez bruyant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoption d'une attitude accueillante et respectueuse telle que le vouvoiement</li> <li>- Relation personnalisée et professionnelle avec la clientèle</li> <li>- Discrétion lors de conversations entre collègues</li> <li>- Priorité toujours accordée à la clientèle</li> <li>- Temps d'attente minimal pour la clientèle en magasin ou au téléphone</li> </ul>
<p><b>2. Collaboration</b></p> <p>Cette tâche est exécutée de façon individuelle.</p> <p>La caissière ou le caissier peut toutefois avoir à communiquer avec des collègues de travail, tels que : autres caissières ou caissiers, commis, personnel de vente, superviseurs, chefs de département, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence, justesse et précision de l'information transmise à la clientèle</li> <li>- Interprétation adéquate du langage non verbal des clientes et clients</li> <li>- Écoute attentive de la clientèle</li> </ul>
<p><b>3. Supervision</b></p> <p>Cette tâche est effectuée sans supervision directe; la caissière et le caissier effectuent leur travail de façon autonome. Toutefois, ils peuvent devoir demander des autorisations à leurs supérieurs, pour certaines opérations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de confrontation, lors de plaintes ou avec des clientes et clients difficiles</li> </ul>
<p><b>4. Documentation</b></p> <p>Les documents utilisés sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- liste téléphonique</li> <li>- liste de prix</li> <li>- catalogue des fournisseurs</li> <li>- circulaires</li> <li>- manuels de l'utilisateur du système informatique, du TPV ou de l'imprimante</li> <li>- document d'information des institutions bancaires (carte)</li> <li>- fiches techniques des produits</li> <li>- formulaires pour les plaintes, fidélisation, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect du protocole téléphonique de l'entreprise</li> <li>- Mise en attente appropriée des appels</li> <li>- Transfert rapide des appels aux personnes concernées</li> <li>- Respect des dates de début et de fin des promotions</li> <li>- Préparation soignée des produits et présentation esthétique</li> </ul>
<p><b>5. Stress</b></p> <p>Les principales sources de stress liées à cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les clientes et clients difficiles, insatisfaits, <i>trop pressés</i>, agressifs</li> <li>- <i>la clientèle qui refuse de faire confiance aux caissières et caissiers et qui met leur parole en doute</i></li> <li>- les enfants des clientes et clients à surveiller</li> <li>- l'exigence de répondre au téléphone tout en servant la clientèle</li> <li>- le traitement des plaintes</li> <li>- l'achalandage en période de pointe</li> <li>- les difficultés de communication (ex. langue);</li> <li>- <i>les risques de vols et de fraudes et la surveillance à effectuer</i></li> <li>- les erreurs dans les commandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité de se distancer, lors de situations conflictuelles avec des clientes et clients difficiles</li> <li>- Respect du protocole téléphonique de l'entreprise</li> <li>- Mise en attente appropriée des appels</li> <li>- Transfert rapide des appels aux personnes concernées</li> <li>- Respect des dates de début et de fin des promotions</li> <li>- Préparation soignée des produits et présentation esthétique</li> <li>- Étiquetage approprié des produits, s'il y a lieu : bon prix, code approprié, correspondance avec le système informatique</li> </ul>

## TÂCHE 2 : SERVIR LA CLIENTÈLE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>6. Risques pour la santé et la sécurité</b></p> <p>Les principaux risques sont liés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aux matériaux lourds à soulever, à déplacer</li><li>- à l'obligation de demeurer debout durant de longues heures</li><li>- aux clientes et clients agressifs verbalement et physiquement</li><li>- aux mouvements répétitifs</li></ul>	
<p><b>7. Ressources matérielles</b></p> <p>Cette tâche nécessite les ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- catalogues</li><li>- circulaires</li><li>- cartes de fidélité</li><li>- téléphone</li><li>- bloc-notes</li><li>- télécopieur</li><li>- photocopieur</li><li>- bons de réduction</li><li>- crayons</li><li>- feuillets adhésifs, etc.</li></ul>	

## TÂCHE 3 : EFFECTUER DES TRANSACTIONS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>1. Lieux où est exécutée la tâche</b></p> <p>Cette tâche est effectuée dans l'espace de travail des caissières ou caissiers. Dans certains cas, comme dans le rayon des produits saisonniers, celui-ci peut être installé à l'extérieur. Dans de tels cas, comme l'installation est temporaire, l'espace est assez restreint et offre peu de confort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification attentive des codes et des prix</li> <li>- Respect de la procédure selon le type de transaction</li> <li>- Vérification soignée de la facture et de l'état du produit lors de retours</li> </ul>
<p><b>2. Collaboration</b></p> <p>Cette tâche est exécutée de façon individuelle.</p> <p>La caissière ou le caissier peut toutefois avoir à communiquer avec des collègues de travail, tels que commis, personnel de vente, superviseurs, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application correcte de la politique interne au sujet des prix des concurrents et de la Politique d'exactitude des prix</li> <li>- Respect des politiques de retours et des garanties</li> </ul>
<p><b>3. Supervision</b></p> <p>Cette tâche est effectuée sans supervision directe; la caissière et le caissier effectuent leur travail de façon autonome. Toutefois, ils peuvent devoir demander des autorisations à leurs supérieurs, pour certaines opérations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude et précision de l'information saisie (caisse et TPV)</li> <li>- Exactitude des sommes à rendre aux clientes et clients</li> </ul>
<p><b>4. Documentation</b></p> <p>Voici les documents utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- liste d'inventaire</li> <li>- liste des codes des produits</li> <li>- <i>liste des produits qui ne peuvent pas être numérisés</i></li> <li>- étiquettes</li> <li>- formulaires pour les retours</li> <li>- manuels de l'utilisateur du système informatique, du TPV ou de l'imprimante, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vigilance pour la détection des fraudes</li> <li>- Application correcte des rabais et promotions</li> <li>- Saisie précise des données liées aux moyens de fidélisation</li> </ul>
<p><b>5. Stress</b></p> <p>Les principales sources de stress liées à cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les cartes de crédit qui « ne passent pas »</li> <li>- <i>les clientes et clients qui ont de la difficulté à utiliser le TPV</i></li> <li>- <i>les cas de fraude</i></li> <li>- les erreurs au moment de rendre la monnaie</li> <li>- la crainte de ne pas numériser tous les produits ou de commettre une erreur</li> <li>- les cas où il est nécessaire de refuser le retour d'un produit</li> <li>- l'exigence de répondre au téléphone et de servir les clientes et clients simultanément</li> <li>- l'application des politiques internes de prix et de la Politique d'exactitude des prix</li> <li>- la vitesse à maintenir</li> <li>- l'achalandage durant les périodes de pointe</li> </ul>	
<p><b>6. Risques pour la santé et la sécurité</b></p> <p>Les principaux risques sont liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux matériaux lourds à soulever, à déplacer</li> <li>- aux produits nettoyants</li> <li>- à la manipulation de produits toxiques pour le comptoir et l'étalage, dans certains commerces</li> <li>- à l'obligation de demeurer debout durant de longues heures</li> <li>- aux clientes et clients agressifs verbalement et physiquement;</li> <li>- aux mouvements répétitifs.</li> </ul>	

## TÂCHE 3 : EFFECTUER DES TRANSACTIONS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>7. Ressources matérielles</b></p> <p>Cette tâche nécessite les ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rouleau de papier (caisse et TPV)</li><li>- agrafeuse</li><li>- trombones</li><li>- ruban adhésif</li><li>- crayons</li><li>- feuillets adhésifs</li><li>- lecteur optique</li><li>- démagnétiseur</li><li>- ordinateur, souris, clavier</li><li>- TPV</li><li>- imprimante</li><li>- factures</li><li>- sacs</li><li>- boîtes</li><li>- cartes de fidélité</li><li>- bons de réduction</li><li>- cartes de crédit et bancaires</li><li>- argent</li><li>- clés</li><li>- <i>téléphone, non relié au système central, et machine manuelle pour les cartes de crédit, en cas de panne de courant, etc.</i></li></ul>	

## TÂCHE 4 : PROCÉDER À LA FERMETURE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>1. Lieux où est exécutée la tâche</b></p> <p>Cette tâche est effectuée dans l'espace de travail des caissières et caissiers. Ceux-ci peuvent aussi se déplacer ailleurs dans le commerce pour appliquer les mesures de sécurité, ainsi que pour équilibrer les caisses et effectuer les dépôts.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des heures de fermeture du commerce</li><li>- Respect de la procédure de fermeture des caisses</li><li>- Exactitude des calculs</li><li>- Absence d'écarts entre le montant des ventes et les sommes prélevées</li><li>- Recomptage précis, s'il y a lieu</li><li>- Respect de la procédure de dépôt</li><li>- Précision et clarté des rapports et bordereaux</li><li>- Application stricte des mesures de sécurité</li><li>- Ordre et propreté de l'espace de travail lors du départ</li></ul>
<p><b>2. Collaboration</b></p> <p>Cette tâche est exécutée de façon individuelle.</p> <p>Pour des raisons de sécurité, la caissière ou le caissier peut toutefois devoir faire valider son travail par l'un de ses pairs ou par ses supérieurs.</p>	
<p><b>3. Supervision</b></p> <p>Cette tâche est effectuée sans supervision directe; la caissière et le caissier effectuent leur travail de façon autonome. Toutefois, ils peuvent devoir demander des autorisations à leurs supérieurs, pour certaines opérations.</p>	
<p><b>4. Documentation</b></p> <p>Voici les documents utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- manuels de l'utilisateur du système informatique, du TPV ou de l'imprimante, etc.</li><li>-</li></ul>	



## TÂCHE 4 : PROCÉDER À LA FERMETURE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p><b>5. Stress</b></p> <p>Les principales sources de stress liées à cette tâche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- les erreurs de comptage</li><li>- la fatigue de fin de journée</li><li>- les cas où la caisse « ne balance pas »</li><li>- la vitesse d'exécution</li><li>- <i>les risques de vols</i></li><li>- la crainte de commettre une erreur lors de la fermeture du commerce (sécurité)</li></ul>	
<p><b>6. Risques pour la santé et la sécurité</b></p> <p>Cette tâche ne présente pas de risques particuliers.</p>	
<p><b>7. Ressources matérielles</b></p> <p>Cette tâche nécessite les ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rouleau de papier (caisse et TPV)</li><li>- calculatrice</li><li>- bordereaux et enveloppes de dépôt</li><li>- agrafeuse</li><li>- trombones</li><li>- ruban adhésif</li><li>- crayons</li><li>- feuillets adhésifs</li><li>- ordinateur, souris, clavier</li><li>- TPV</li><li>- imprimante</li><li>- factures</li><li>- reçus de transactions</li><li>- argent</li><li>- clés, etc</li></ul>	

## 2.4 FONCTIONS

Les fonctions correspondent à un ensemble de tâches liées entre elles. Cet ensemble peut être défini par les résultats du travail ou par une séquence de réalisations.

Pour la profession de caissière, caissier, deux fonctions semblent s'en dégager. Ainsi, leur travail comprend une fonction liée :

- au service à la clientèle;
- aux transactions.

### 3 DONNÉES SUR LES TÂCHES

#### 3.1 OCCURRENCE, TEMPS DE TRAVAIL, DIFFICULTÉ ET IMPORTANCE DES TÂCHES

Précisons que les données relatives à l'**occurrence** pour chaque entreprise représentée renseignent sur le pourcentage de caissières et caissiers qui exercent une tâche. Le **temps de travail**, aussi exprimé en pourcentage, représente le temps alloué par une caissière ou un caissier à chaque tâche, sur une base hebdomadaire.

La **difficulté** d'une tâche est évaluée à l'aide de l'échelle suivante.

1. Très facile : La tâche comporte peu de risques d'erreurs; elle ne demande pas d'effort physique ou mental notable. L'exécution de la tâche est moins difficile que la moyenne;
2. Facile : La tâche présente quelques risques d'erreurs; elle demande un effort physique ou mental minime;
3. Difficile : La tâche comporte plusieurs risques d'erreurs; elle demande un bon effort physique ou mental. L'exécution de la tâche est plus difficile que la moyenne;
4. Très difficile : La tâche présente un risque élevé d'erreurs; elle demande un effort physique ou mental appréciable. La tâche compte parmi les plus difficiles de la profession.

Enfin, on estime l'**importance** d'une tâche aux conséquences plus ou moins fâcheuses que peut avoir le fait de mal l'exécuter ou de ne pas l'exécuter du tout. L'importance est évaluée à l'aide de l'échelle suivante.

1. Très peu importante : Une exécution moins réussie de la tâche n'entraîne pas de conséquences sur la qualité du résultat, les coûts, la santé et la sécurité, etc.;
2. Peu importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts minimes, mener à l'obtention d'un résultat insatisfaisant ou occasionner des risques de blessures ou d'accidents mineurs;
3. Importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants, des blessures, des accidents, etc.;
4. Très importante : Une mauvaise exécution de la tâche pourrait entraîner des conséquences très importantes en termes de coûts, de sécurité, etc.

Les données présentées dans les tableaux qui suivent constituent des moyennes des résultats des personnes consultées.

<b>RÉSULTATS DES PARTICIPANTES À L'ATELIER</b>				
<b>Tâches</b>	<b>Occurrence</b>	<b>Temps de travail</b>	<b>Difficulté</b>	<b>Importance</b>
1. PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL	93 %	6 %	1,3	2,1
2. SERVIR LA CLIENTÈLE	100 %	27 %	2,0	3,6
3. EFFECTUER DES TRANSACTIONS	100 %	57 %	2,7	3,3
4. PROCÉDER À LA FERMETURE	86 %	10 %	2,7	2,9

<b>RÉSULTATS DES PERSONNES PRÉSENTES À LA VALIDATION</b>				
<b>Tâches</b>	<b>Occurrence</b>	<b>Temps de travail</b>	<b>Difficulté</b>	<b>Importance</b>
1. PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL	54 %	13 %	1,0	3,6
2. SERVIR LA CLIENTÈLE	100 %	36 %	1,8	4,0
3. EFFECTUER DES TRANSACTIONS	90 %	45 %	1,6	4,0
4. PROCÉDER À LA FERMETURE	80 %	6 %	1,8	3,6

<b>MOYENNE DES RÉSULTATS DES PARTICIPANTES À L'ATELIER ET DES PERSONNES PRÉSENTES À LA VALIDATION</b>				
<b>Tâches</b>	<b>Occurrence</b>	<b>Temps de travail</b>	<b>Difficulté</b>	<b>Importance</b>
1. PRÉPARER L'ESPACE DE TRAVAIL	74 %	10 %	1,2	2,9
2. SERVIR LA CLIENTÈLE	100 %	31 %	1,9	3,8
3. EFFECTUER DES TRANSACTIONS	95 %	51 %	2,15	3,7
4. PROCÉDER À LA FERMETURE	83 %	8 %	2,3	3,3

### **3.2 PRÉVENTION DES RISQUES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Après l'atelier, le tableau des tâches et des opérations a été soumis à une spécialiste en matière de santé et de sécurité au travail, dans le but de déterminer :

- les facteurs de risque liés à la profession;
- les effets possibles de ces risques;
- les moyens de prévention applicables;
- les liens entre les facteurs de risque et chacune des tâches de la caissière ou du caissier.

On trouve à l'annexe 2 du présent document les résultats de cette analyse.

## **4. CONNAISSANCES, HABILITÉS ET ATTITUDES**

L'analyse de la profession a permis de préciser un certain nombre de connaissances, d'habiletés et d'attitudes nécessaires à l'exécution des tâches. Celles-ci sont transférables, c'est-à-dire qu'elles sont applicables à une variété de tâches et de situations.

On présente dans les pages qui suivent les connaissances, habiletés et attitudes qui, selon les participantes, sont considérées comme essentielles pour l'exécution des tâches.

### **4.1 CONNAISSANCES**

#### ***Anglais***

La connaissance de l'anglais serait de plus en plus utile pour une caissière ou un caissier, et ce, dans presque toutes les régions. En effet, même dans les endroits où la population est très majoritairement francophone, il arrive souvent que les clientes et clients soient des touristes de passage. Toutefois, une base serait suffisante, un minimum permettant de comprendre les demandes des clientes et clients et de leur répondre; il n'y a donc pas d'obligation d'être parfaitement bilingue, sauf dans les secteurs où la majorité de la clientèle est anglophone.

#### ***Cadre légal***

Les caissières et caissiers doivent connaître la Politique d'exactitude des prix correctement et être en mesure de l'appliquer, de façon à éviter les malentendus avec la clientèle et, le cas échéant, à lui expliquer en quoi elle consiste.

La connaissance des grandes lignes de la Charte de la langue française portant sur la langue d'affichage et l'étiquetage peuvent être utiles aux caissières et caissiers qui effectuent des tâches en lien avec la présentation visuelle en magasin.

#### ***Communication***

Les caissières et caissiers doivent utiliser un français correct. Comme ils contribuent à l'image de l'entreprise, il est important qu'ils puissent communiquer de façon professionnelle. Étant appelés à transmettre de l'information aux clientes et clients sur divers sujets, ils doivent être en mesure de s'exprimer clairement. Ainsi, une connaissance des principes de base de la communication interpersonnelle est utile aux caissières et caissiers, et ce, tant pour leurs

contacts avec les collègues de travail qu'avec la clientèle. Par exemple, ils doivent savoir interpréter le langage non verbal, faire preuve d'écoute, s'exprimer de façon appropriée à la situation, etc.

Par ailleurs, bien que leurs tâches soient souvent individuelles, les caissières et caissiers doivent tout de même manifester un esprit d'équipe; ils doivent être partie prenante dans le maintien d'un service à la clientèle de qualité.

### **Entreprise**

Les caissières et caissiers doivent bien connaître les politiques internes de leur entreprise en ce qui a trait, par exemple, aux prix des concurrents, aux retours, aux garanties, etc. Les personnes qui répondent au téléphone doivent connaître les postes de chaque service de leur commerce ainsi que le rôle respectif de chacun, pour éviter de devoir se référer à la liste de postes à chaque prise d'appel.

Bien que les caissières et caissiers disposent de listes de codes de produits à leur disposition, ils doivent idéalement les apprendre par cœur, du moins les plus fréquents, ce qui accélère grandement le travail.

Comme ils doivent, dans certaines entreprises, aider les clientes et clients à remplir des formulaires de demande de cartes de crédit, de fidélisation ou autres, ils doivent donc bien connaître les conditions et avantages de chacune d'entre elles pour être en mesure de les expliquer à la clientèle.

Enfin, tous les caissiers et caissières qui conseillent les clientes et clients à l'occasion doivent posséder une connaissance générale des produits en magasin. *De plus, les personnes qui vendent des produits ou des services, ou qui offrent des conseils sur une base régulière doivent bien connaître les caractéristiques des produits et services offerts par leur entreprise, ainsi que leurs avantages.*

### **Informatique**

Les caissières et caissiers doivent évidemment maîtriser l'utilisation du système de caisse et savoir se débrouiller lors de problèmes mineurs dudit système. Ils doivent être en mesure de rechercher de l'information dans le manuel de l'utilisateur ou dans toute autre source d'information du système de caisse, de l'imprimante, du lecteur optique, etc. Certains d'entre eux doivent aussi communiquer à l'occasion avec des clientes et clients par courrier électronique.

## ***Mathématiques***

La connaissance et l'application des opérations arithmétiques de base sont *essentiell*es pour le travail des caissières et caissiers, que ce soit pour équilibrer la caisse ou exécuter les commandes de monnaie.

Bien que les caisses informatisées fassent ce calcul automatiquement, les caissières et caissiers doivent connaître les taux de taxes en vigueur et savoir comment les calculer, de façon à répondre aux éventuelles questions des clientes et clients à ce sujet.



## 4.2 HABILITÉS

Les habiletés représentent des « savoir-faire »; elles se divisent ici en trois catégories : cognitives, motrices et perceptives.

### 4.2.1 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession. Celles qui s'avèrent nécessaires à la caissière et au caissier s'énoncent comme suit :

- La résolution de problèmes *et la logique*, pour résoudre les problèmes de toutes sortes, en lien avec la clientèle, le système informatisé, etc.;
- La planification *et le sens de l'organisation*, pour prévoir les besoins de monnaie et de matériel et *organiser son poste de travail*.

### 4.2.2 Habiletés motrices

Les habiletés motrices ont trait à l'exécution de gestes et de mouvements. Voici les habiletés motrices nécessaires à la caissière et au caissier :

- La coordination, pour saisir des données et manipuler des produits simultanément;
- La flexibilité, pour numériser des produits lourds et encombrants;
- La dextérité, pour la saisie des données et la manipulation des produits.

### 4.2.3 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives constituent des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment, par les sens, ce qui se passe dans son environnement. Les habiletés perceptives nécessaires à la caissière et au caissier s'énoncent comme suit :

- Une bonne vision périphérique, pour « garder un œil » sur ce qui se passe dans le magasin;
- Une bonne ouïe, par exemple pour communiquer avec les clientes et clients, pour confirmer que le lecteur optique a bien enregistré un code de produit, ou encore, dans certains commerces, pour bien entendre les informations diffusées à l'interphone;
- Dans les commerces d'alimentation spécialisée, une capacité à distinguer les goûts et les saveurs, pour conseiller la clientèle.

### 4.3 ATTITUDES

Les attitudes constituent une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres ou avec son environnement. Elles traduisent des savoir-être. Voici les attitudes nécessaires à la caissière et au caissier :

- La capacité à *s'entendre et* à collaborer avec tous les membres du personnel;
- L'entregent, l'écoute et le respect de la clientèle;
- *L'enthousiasme et la motivation au travail*;
- La discrétion qui se manifeste, par exemple, en évitant de divulguer les renseignements personnels de la clientèle, ou encore, de se permettre des remarques sur les produits achetés par les clientes et clients;
- La patience, à l'égard de la clientèle, des outils de travail, etc.;
- La tolérance au stress.

## 5. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

### 5.1 FORMATION INITIALE

Les personnes consultées ont émis les commentaires suivants en ce qui a trait à la formation des futurs caissières et caissiers :

- Une formation en établissement scolaire ne semble pas souhaitable; on suggère plutôt l'apprentissage en milieu de travail, adapté aux particularités de chaque entreprise;
- Dès l'entrée en fonction, une formation devrait être offerte par les entreprises et porter principalement sur les notions de base du service à la clientèle, la manipulation d'argent, *l'utilisation de la caisse, la connaissance des produits et services offerts par l'entreprise*, etc.;
- Une formation par coaching ou mentorat serait à privilégier, *mais des capsules en ligne pourraient aussi être utiles.*

### 5.2 PERFECTIONNEMENT

En ce qui concerne le perfectionnement des caissières et caissiers d'expérience, les participantes ont mentionné les thèmes suivants :

- Nouvelles technologies en lien avec leur travail;
- *Produits et services offerts par l'entreprise;*
- Utilisation des cartes à puce;
- Lois en lien avec leur travail telles que protection du consommateur, exactitude des prix, etc.;
- Gestion des clientes et clients difficiles;
- Fraudes par cartes de crédit et détection de la fausse monnaie;
- Sécurité (comment réagir en cas de vol ou de soupçon de vol).

On suggère des formations en ligne, sous forme de capsules.

# ANNEXES

## ANNEXE 1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

Le tableau suivant présente les caractéristiques des deux groupes de personnes rencontrées soit, pour l'atelier d'analyse de la profession et la validation du rapport.

ENTREPRISES							PARTICIPANTES		
Sous-secteur	Région	Catégorie de détaillant		Taille des entreprises			Poste occupé	Âge	Sexe
		Indépendant	Chaîne	TPE	PME	Grande			
Alimentation	Montréal		x		x		Caissière	25-44 ans	F
Alimentation spécialisée	Montréal		x		x		Responsable	18-24 ans	F
Fournitures de bureau, papeterie et cadeaux	Montréal		x		x		Chef d'équipe – caissières	45 ans +	F
Fournitures de bureau, papeterie et cadeaux	Montréal		x		x		Caissière	45 ans +	F
Fournitures de bureau, papeterie et cadeaux	Montréal		x			x	Caissière	18-24 ans	F
Livres, périodiques et articles de musique	Montréal	x		x			Caissière	18-24 ans	F
Livres, périodiques et articles de musique	Estrie	x		x			Responsable –caissière	25-44 ans	F
Matériaux et fournitures de construction et Stations-service	Laurentides		x			x	Assistante chef-caissière	45 ans +	F
Matériaux et fournitures de construction	Montréal		x			x	Caissière	45 ans +	F
Grands magasins	Montréal		x			x	1 <sup>ère</sup> associée-caisses	45 ans +	F
Produits de santé et soins personnels	Montréal		x			x	Caissière	25-44 ans	F
Sports, passe-temps et musique	Laval		x		x		Caissière	45 ans +	F

## **ANNEXE 2 : GRILLE DES ÉLÉMENTS EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL**

Par : Johanne Prévost, ergonomiste  
Commission de la santé et de la sécurité au travail

Dans le partage des rôles et des responsabilités que prévoit le Régime de santé et de sécurité du travail au Québec, il revient à l'employeur du milieu de travail de faire en sorte que la travailleuse ou le travailleur aient les connaissances requises pour accomplir de façon saine et sécuritaire le travail qui lui est confié.

L'accueil, la formation, l'entraînement et la supervision sont les moyens pour y parvenir. Il est donc important que les informations en santé et en sécurité du travail y soient intégrées en ce qui concerne les caissières. Le travail de caissière dans les établissements commerciaux est reconnu comme étant exigeant physiquement et psychologiquement, et comme comportant plusieurs risques à la santé et à la sécurité du travail. Ces risques peuvent varier d'un établissement à l'autre, alors il appartient au lecteur d'apprécier les éléments cités dans le tableau qui suit selon le profil des établissements.

Une large part des moyens de prévention associés aux risques présents ne concerne pas directement la formation des caissières, mais plutôt d'autres obligations de l'employeur en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Par exemple, l'organisation du travail, l'aménagement ergonomique et sécuritaire des postes de travail, la mise en œuvre d'une politique encadrant les situations difficiles avec la clientèle, le contrôle de l'ambiance thermique (par ex. climatisation) et sonore, de la ventilation et de l'éclairage, la fourniture d'équipements ergonomiques et sécuritaires, etc. En plus des risques liés à leurs tâches, les caissières doivent être informées des mesures de prévention générales et des mesures d'urgence (par ex. : incendie, vol) qui sont spécifiques aux établissements où elles travaillent et être invitées à collaborer à l'identification des risques dès leur accueil.

Un des éléments clés d'une formation en milieu de travail est d'offrir de la formation continue (par exemple, par des rappels de formation et de l'entraînement supervisé au poste de travail en plus d'une formation de base à l'embauche) et de l'entraînement en santé et en sécurité du travail aux caissières débutantes, ainsi qu'à leurs superviseurs et aux autres caissières.

Enfin, une bibliographie suit le tableau ci-après pour offrir des références, parmi lesquelles plusieurs guides proposent des mesures préventives concrètes pouvant s'appliquer à l'environnement et à la profession de caissière dans les commerces de détail, afin d'aider les employeurs à remplir leurs obligations en santé et en sécurité du travail. Citons, par exemple, les guides de la CSST, la norme ACNOR, les guides de l'OSHA et de l'INRS. Pour une recherche plus exhaustive, il est possible de consulter le Centre de documentation de la CSST qui offre un accès à un grand nombre de publications sur divers thèmes en santé et en sécurité du travail, incluant le sujet du travail des caissières dans les commerces.

## Problématiques liées à la santé et la sécurité du travail de la profession de caissière

#	Source de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
1	<p><b>Risques chimiques</b></p> <p>1.1 Émanations de produits toxiques entreposés devant les caisses des quincailleries, tels que produits nettoyants, chlore de piscine, etc.</p> <p>1.2 Contact avec des produits irritants ou corrosifs à l'occasion de leur manipulation à la caisse ou lors du nettoyage du poste de travail (p. ex. produits nettoyants, chlore de piscine)</p> <p>1.3 Éclaboussures de produits chimiques, contact avec la peau ou les yeux lors du nettoyage du poste de travail</p>	<p>1.1 Maux de tête</p> <p>1.2 et 1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritation de la peau, des yeux ou des muqueuses, dermatite, brûlure</li> </ul>	<p>1.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreposage convenable des produits</li> <li>• Ventilation adéquate des lieux</li> </ul> <p>1.2 et 1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Substitution des produits fournis aux caissières pour le nettoyage du poste de travail</li> <li>• Formation sur l'utilisation sécuritaire des produits</li> <li>• Disponibilité et connaissance des fiches signalétiques</li> <li>• Propreté du sol et aménagement des postes de travail sans encombrement pour réduire les sources de maladresse lors de la manipulation des produits</li> <li>• Utilisation privilégiée de lingettes humides au lieu de la vaporisation du produit nettoyant pour ne pas créer des aérosols et des projections lors du nettoyage</li> <li>• Utilisation de la plus petite quantité de produit nécessaire</li> <li>• Port de souliers fermés et d'un vêtement de travail</li> </ul>

<p><b>2</b></p>	<p><b>Risques physiques</b></p> <p>2.1 Champs électromagnétiques provenant des démagnétiseurs antivol situés à proximité des caissières</p>	<p>2.1 Effet biologique possible (cancérogène ou tératogène)</p>	<p>2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la technologie RFID (détection par radio fréquence).</li> <li>• Utiliser des démagnétiseurs ne générant pas de champs magnétiques au-dessus des recommandations de l'ICNIRP.</li> <li>• Procéder au blindage des démagnétiseurs</li> <li>• Utiliser un aménagement de poste ou une méthode de travail qui éloigne l'opérateur du démagnétiseur à une distance où le champ sera en deçà des prescriptions d'exposition aux champs magnétiques alternatifs (voir prescriptions du rapport de l'IRSST datant de 2003).</li> </ul>
<p><b>3</b></p>	<p><b>Risques biologiques</b></p> <p>3.1 Contact avec des bactéries pathogènes dans la manipulation des produits à la caisse (sacs et bacs d'emballage réutilisables, billets et pièces de monnaie vidange des poubelles)</p> <p>3.2 Exposition aux pathogènes dans l'interaction avec la clientèle malade</p>	<p>3.1 et 3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infection locale ou générale (rhume, grippe, gastro-entérite, etc.)</li> </ul>	<p>3.1 et 3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavage des mains</li> <li>• Méthode de travail appropriée et formation</li> <li>• Propreté des postes de travail</li> <li>• Port d'un vêtement de travail</li> </ul>





	<p>4.3 Manipulation de produits lourds ou volumineux</p> <p>4.4 Contraintes thermiques - Courants d'air froid avec la proximité des caisses avec la sortie extérieure du magasin, ou avec les sorties d'air froid de la climatisation</p>	<p>4.3 Troubles musculo-squelettiques (tendinite de l'épaule, épicondylite, syndrome du canal carpien, lombalgie, cervicalgie, etc.)</p> <p>4.4 Inconfort</p>	<p>4.3 Politique de l'employeur sur la manipulation des produits lourds ou volumineux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation sur la connaissance des risques</li> <li>• Formation sur les accessoires de travail (réglages, utilisation)</li> </ul> <p>4.4 Ajout d'un ou deux vestibules coupe-froid à l'entrée du magasin pendant la saison hivernale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de déflecteur aux sorties d'air froid</li> <li>• Ajustement de la température de climatisation</li> </ul>
<b>5</b>	<p><b>Risques à la sécurité</b></p> <p>5.1 Coups, heurts avec la marchandise Ex. en quincaillerie, frappé par une planche manipulée par un client</p> <p>5.2 Angle rentrant sur le convoyeur d'arrivée des articles dans les supermarchés</p>	<p>5.1 Contusion</p> <p>5.2 Blessures physiques résultant de l'entraînement par exemple d'un vêtement dans le rouleau du convoyeur</p>	<p>5.1 Aménagement du poste pour prévenir les heurts accidentels lors de la manipulation des produits.</p> <p>5.2 Espacement libre maximal de 6 mm au lieu d'insertion du tapis du convoyeur (guide CSST p. 51)</p>
<b>6</b>	<p><b>Risques psychosociaux</b></p> <p>6.1 Violence (vol à main armée, agressions physique ou verbale, harcèlement psychologique)</p>	<p>6.1 et 6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choc post-traumatique</li> <li>• Blessures physiques</li> <li>• Effets psychosomatiques (hypertension, insomnie, migraine,</li> </ul>	<p>6.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménagement des lieux pour prévenir les agressions (barrière physique entre le travailleur et le client, caisse en vue de l'extérieur, surveillance par caméra, etc.)</li> </ul>

	<p>6.2 Demande psychologique élevée (clientèle difficile, achalandage et heures de pointe, risques de vols, risque d'erreur de manipulation d'argent ou de marchandise, déplacements avec des sommes d'argent)</p> <p>6.3 Horaires irréguliers</p>	<p>douleur d'estomac, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress</li> <li>• Troubles musculo-squelettiques</li> <li>• Dépression</li> <li>• Épuisement professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage clair sur les mécanismes de prévention (coffre-fort à minuterie, fond de caisse maintenu au minimum)</li> <li>• Mise en application d'une politique claire contre la violence et le harcèlement</li> <li>• Règles de sécurité à respecter pour éviter les agressions (éviter le travail seul si possible)</li> <li>• Soutien aux victimes d'acte violent ou de harcèlement</li> </ul> <p>6.1 et 6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace prévu à l'abri des regards pour la manipulation d'argent</li> <li>• Procédure sécuritaire pour les dépôts bancaires</li> <li>• Mise en œuvre d'une politique encadrant les situations difficiles avec la clientèle</li> <li>• Code de bonne conduite entre travailleurs et avec la clientèle</li> <li>• Formation des travailleurs sur les thèmes des risques d'agression, clientèle difficile, règles de sécurité, mesures à prendre, déclaration des incidents, politique de l'employeur contre la violence et le harcèlement</li> <li>• Ressources adaptées à l'achalandage</li> </ul> <p>6.3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition équitable du temps de travail</li> </ul>
--	--	--	---

## Références bibliographiques

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION (ACNOR), NF X35-701 **Principes ergonomiques pour la conception des postes d'encaissement. Commerce de détail à prédominance alimentaire en libre service**. Mars 2012, 30 pages.

CSST, **Aménagement des postes de travail des caissières dans les supermarchés**, Guide, 2004, 54 pages.  
Ce guide réunit une cinquantaine de mesures concrètes pour améliorer l'aménagement des comptoirs de caissière dans les supermarchés d'alimentation. Certains conseils s'appliquent aussi aux magasins entrepôts.

CSST, **Comment diminuer les risques et les impacts d'une agression en milieu bancaire**, 2005, DC 200-696, 8 pages.  
[http://www.csst.qc.ca/publications/200/Pages/dc\\_200\\_696.aspx](http://www.csst.qc.ca/publications/200/Pages/dc_200_696.aspx)

CSST, **Mesures pour prévenir les agressions dans les petits commerces**, DC 100-1068-5, 30 juin 2011, 2 pages.  
[http://www.csst.qc.ca/publications/100/Documents/DC100\\_1068\\_5web1.pdf](http://www.csst.qc.ca/publications/100/Documents/DC100_1068_5web1.pdf)

CSST, **Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), Guide d'utilisation d'une fiche signalétique**, [http://www.csst.qc.ca/publications/200/Documents/DC200\\_338\\_7web.pdf](http://www.csst.qc.ca/publications/200/Documents/DC200_338_7web.pdf)

CSST et IRSST, **Sécurité des convoyeurs à courroie, Guide de l'utilisateur**, DC 200-16227-1, 2003, 79 pages.  
[http://www.csst.qc.ca/publications/200/Documents/dc\\_200\\_16227\\_1.pdf](http://www.csst.qc.ca/publications/200/Documents/dc_200_16227_1.pdf)

JOINT INFORMATION SYSTEM COMMITTEE, M. WARD, et R. VAN KRANENBURG. **RFID: Frequency, standards, adoption and innovation**, [En ligne], [London, G.-B.], JISC, 2006, 36 p. (JISC Technology and Standards Watch).  
[\[http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0602.pdf\]](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0602.pdf). (Consulté le 30 avril 2013).

INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHÉ ET DE SÉCURITÉ (INRS), **Conception des postes d'encaissement. Cahier des charges intégrant les critères de confort, de sécurité et d'efficience au travail**, ED 6080, 2010, 7 pages.

INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHÉ ET DE SÉCURITÉ (INRS), **Exposition des travailleurs aux risques dus aux champs électromagnétiques, Guide d'évaluation des risques**, ED 6136, INRS, Paris, 2013, 36 pages.  
[\[http://www.inrs.fr/accueil/header/recherche.html?queryStr=ED+6136\]](http://www.inrs.fr/accueil/header/recherche.html?queryStr=ED+6136) (Consulté le 8 mai 2013).

RFID 4SME. **Is RFID safe at the workplace?**, [En ligne], [Berlin, All.], RFID 4SME, 9 p.

[\[http://www.rfid-in-action.eu/public/rfid-knowledge-platform/all-rfid-documents/communication-strategies-to-inform-consumers-stakeholders/rfid4sme\\_is-rfid-safe-at-the-workplace.pdf\]](http://www.rfid-in-action.eu/public/rfid-knowledge-platform/all-rfid-documents/communication-strategies-to-inform-consumers-stakeholders/rfid4sme_is-rfid-safe-at-the-workplace.pdf). (Consulté le 30 avril 2013).

SANTÉ CANADA, **Conseils sur la salubrité des aliments ; sacs et bacs d'épicerie réutilisables**, [En ligne], 13-06-2011. <http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/securit/kitchen-cuisine/reusable-bags-sacs-reutilisable-fra.php> (Consulté le 8 mai 2013).

UNITED STATES DEPARTMENT OF LABOR, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION, **Guidelines for Retail Grocery Stores**, OSHA, 2004, 29 pages. <http://www.osha.gov/ergonomics/guidelines/retailgrocery/retailgrocery.html>

WORKSAFE BC (WORKER'S COMPENSATION BOARD), **Ergonomic Analysis of Checkstand Design for Safeway (B.C.) and UFCW (1518)**. ). [S.l.],The Board, 199?. 72 p. [http://www2.worksafebc.com/PDFs/ergonomics/ergonomic\\_analysis\\_checkstand\\_design\\_Safeway/Part1.pdf](http://www2.worksafebc.com/PDFs/ergonomics/ergonomic_analysis_checkstand_design_Safeway/Part1.pdf) (Consulté le 16 mai 2013).

WORKSAFE BC (WORKER'S COMPENSATION BOARD), **In the bag**. Vancouver. Worksafe Magazine, May/June 2011, p. 22-23 et 26. [http://www.worksafebc.com/publications/newsletters/worksafe\\_magazine/Assets/PDF/WSM\\_May\\_Jun\\_2011.pdf](http://www.worksafebc.com/publications/newsletters/worksafe_magazine/Assets/PDF/WSM_May_Jun_2011.pdf) (Consulté le 16 mai 2013)