

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

COOPÉRATION CAMEROUN
BANQUE MONDIALE

PROJET D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE
L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ET DES
COMPÉTENCES POUR LA CROISSANCE ET
L'EMPLOI

UNITÉ DE COORDINATION DU PROJET

COORDINATION TECHNIQUE DE LA
COMPOSANTE II



REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE – WORK – FATHERLAND

CAMEROON – WORLD BANK
COOPERATION

SECONDARY EDUCATION AND SKILLS
DEVELOPMENT PROJECT

PROJECT COORDINATION UNIT

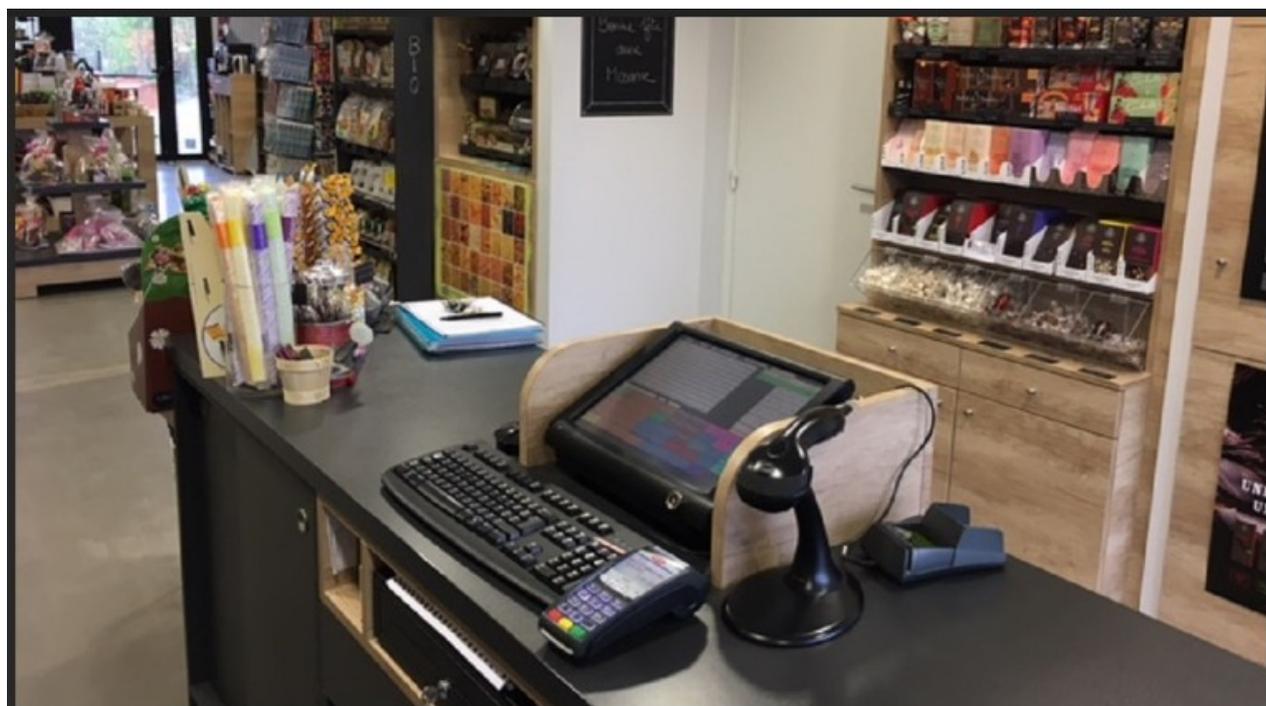
TECHNICAL COORDINATION OF
COMPONENT II

**REFERENTIEL DE FORMATION
PROFESSIONNELLE**
Selon l'Approche Par Compétences (APC)
**RAPPORT DE L'ANALYSE DE SITUATION DE
TRAVAIL**

SECTEUR : AGRO INDUSTRIE

METIER : CAISSIER/CAISSIERE

NIVEAU DE QUALIFICATION : OUVRIER QUALIFIE



EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST (ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL)

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
1	M. NDEBI NTAMACK DONATIEN	MINEFOP	CHEF DE CELLULE DE LA PLANNIFICATION
2	M. WADANG PIERRE	MINEFOP	CEL INFO
3	M.NGAPAN BENG ACHILLE	MINEFOP	CADRE-IGF
4	M. ONG DJAGUE PROSPER	MINADER	POINT FOCAL
5	M. MBELLO NGOUAYENGA YVES	MINEFOP	CR6 CENTRE
6	M. MOUDIO GERALDIN	MINEFOP	CNFFDP
7	M. WANGSO ANDRE	MINEFOP	CR2 EXTREME-NORD
8	Mme WANAMO LYDIE	MINEFOP	RDLI 6A

PERSONNEL AYANT PARTICIPE AU FOCUS GROUP

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
01	BILKISSOU MISSIRA GOUGOI	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
02	YOUSOUFFA OUMAROU	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
03	M NOUTAT Bertrand	SOCARREMA ETTRABA S. A	PROFESSIONNEL
04	Mme FOTSO Marie	CAMLAIT S.A.	PROFESSIONNEL
05	Mme EDOA Marie Georgette	SOCARREMA ETTRABA S. A	PROFESSIONNEL
06	AMINA SADOU	SCOOP MAH- MOULPA	PROFESSIONNEL
07	NDE Fabrice	MTN CAMEROON	PROFESSIONNEL
08	NGOUANET KOUGOUM T	OUEST PRO COMMUNICATION	PROFESSIONNEL
09	DANTOUO Kelly	ACTION FOOD AND SANITARY SECURITY	PROFESSIONNEL
10	FONO Gisèle	PROLEG SA	PROFESSIONNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIONNEL

EQUIPE DE REDACTION

N°	NOMS ET PRÉNOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
1	M. ABDOULAYE	MINEFOP	INSPECTEUR DE FORMATION N°4
2	M.NGAPAN BENG Achille	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
3	M.WAZEK BEBEZE David	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
4	Mme NGONO ANGOUNDA épse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
5	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicité épse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE

EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST (ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL).....	1
PERSONNEL AYANT PARTICIPE AU FOCUS GROUP.....	2
EQUIPE DE REDACTION.....	3
REMERCIEMENTS.....	5
ABREVIATIONS ET ACRONYMES.....	6
LISTES DES PERSONNES CONSULTÉES.....	7
INTRODUCTION.....	8
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION.....	9
1. Définition du métier /Fonction de travail.....	10
2. Contexte professionnel.....	10
2.1. Description de l'environnement de travail.....	10
2.2. Évolution technologique et facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession.....	11
a) Évolution technologique et conséquences.....	11
b) Facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession.....	11
3. Appellations courantes de la fonction de travail.....	12
4. Perspectives et cheminement d'emploi.....	12
5. Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail – Conditions d'accès à la formation	12
a) Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail.....	12
Horaires de travail.....	12
b) Conditions d'accès à la formation.....	12
6. Accessibilité des femmes au métier.....	13
7. Impact du métier sur l'environnement.....	13
a) Au niveau de la santé et de la sécurité.....	13
b) Au niveau de l'environnement.....	13
8. Formation en milieu de travail.....	14
DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DU TRAVAIL.....	15
1. Concepts et définitions.....	16
2. Détermination des tâches et des opérations.....	16
4. Conditions de réalisation des tâches et critères de performance.....	19
5. Importance relative, fréquence et complexité des tâches.....	23
6. Connaissances, habiletés et attitudes.....	24
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	27
EQUIPE DE VALIDATION.....	28

REMERCIEMENTS

Ce Rapport de l'Analyse de Situation de Travail (RST) a été élaboré et sera exploité grâce à l'impulsion de Monsieur ISSA TCHIROMA BAKARY, Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, dans le cadre du développement des Référentiels de Formation Professionnelle selon l'Approche Par Compétences (APC) au Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'emploi (PADESCE). Aussi, tenons-nous à exprimer au Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle notre profonde gratitude pour cette opportunité offerte qui permettra la normalisation de la formation et la valorisation du métier de caissier/caissière au Cameroun.

En outre, nous saluons et apprécions à sa juste valeur la collaboration avec les différents acteurs de la formation professionnelle (Experts et Entreprises) dans le cadre de l'Analyse de Situation de Travail (AST) et dont l'aide a été indispensable à la bonne conduite des entretiens et la réalisation des contenus de ce rapport.

Que ces acteurs consultés, dont les noms figurent sur la liste ci-jointe trouvent ici l'expression de nos remerciements pour leurs disponibilités et leurs contributions qui seront significatives à la production d'un Référentiel de Formation Professionnelle, de qualité pour le métier de Caissier/Caissière.

ABBREVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
DFOP	Direction de la Formation et de l’Orientation Professionnelle
DQP	Diplômes de Qualification Professionnelle
GECAM	Groupement des Entreprises du Cameroun
GOPM	Guide d’Organisation Pédagogique et Matérielle
GP	Guide Pédagogique
IGF	Inspection Générale des Formations
PADESCE	Projet d’Appui au Développement de l’Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l’Emploi
RAST	Rapport d’Analyse de Situation de Travail
SND30	Stratégie Nationale de Développement du Cameroun 2030

LISTES DES PERSONNES CONSULTÉES

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
01	BILKISSOU MISSIRA GOUGOI	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIO NNEL
02	YOUSSOUFFA OUMAROU	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIO NNEL
03	M NOUTAT Bertrand	SOCARREMA ETTRABA S. A	PROFESSIO NNEL
04	Mme FOTSO Marie	CAMLAIT S.A.	PROFESSIO NNEL
05	Mme EDOA Marie Georgette	SOCARREMA ETTRABA S. A	PROFESSIO NNEL
06	AMINA SADOU	SCOOP MAH- MOULPA	PROFESSIO NNEL
07	NDE Fabrice	MTN CAMEROON	PROFESSIO NNEL
08	NGOUANET KOUGOUM T	OUEST PRO COMMUNICATION	PROFESSIO NNEL
09	DANTOUO Kelly	ACTION FOOD AND SANITARY SECURITY	PROFESSIO NNEL
10	FONO Gisèle	PROLEG SA	PROFESSIO NNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIO NNEL

INTRODUCTION

La Stratégie Nationale de Développement du Cameroun (SND30) assure que « la gouvernance est le socle sur lequel repose la transformation structurelle de l'économie du Cameroun, le développement du capital humain ainsi que l'amélioration de la situation de l'emploi. ». Elle prescrit en matière de formation professionnelle de s'orienter vers une ingénierie qui prend en compte les politiques, les outils d'accompagnement et de planification pédagogiques. Ces politiques et outils doivent être de nature à favoriser la mise en œuvre des démarches de conception, d'organisation, d'exécution et d'évaluation des actions de formation.

Dans cette perspective, le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle a choisi l'Approche Par Compétence (APC) comme méthode pédagogique à appliquer pour l'élaboration des Référentiels de Formation Professionnelle. Cette méthode a comme avantage d'améliorer :

- L'adéquation formation-emploi ;
- La gestion des besoins réels en ressources humaines de l'économie ;
- La définition des compétences inhérentes à l'exercice de chaque métier ;
- La contribution du monde professionnel dans l'atteinte des objectifs pédagogiques assignés.

L'Analyse de Situation de Travail (AST) est une étape cruciale dans le développement des référentiels successifs (Référentiel de Formation ; Référentiel d'Évaluation), des outils d'accompagnement et de planification (Guide Pédagogique ; Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle) liés au métier.

La valeur ajoutée de la présente Analyse de Situation de Travail est garantie par la qualité des études sectorielles menées (enquêtes et bases de données consultées) et la diversité d'origine des professionnels qui ont été invités à apporter leur contribution.

Le présent Rapport d'Analyse de Situation de Travail (RAST) rend compte des résultats de la mission d'Analyse de Situation de Travail et des rencontres sous forme de groupes de travail, d'entretiens qui se sont déroulés 01 au 15 mars 2024, dans les régions du littoral, Nord, Extrême-Nord, Ouest et Centre.

PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1. Définition du métier /Fonction de travail

Le ou la caissier(e) est un opérateur qui s'occupe de la transaction permettant aux clients de se procurer des biens et services dans un magasin/supermarché/hypermarché mais aussi dans une banque/microfinance/coopérative etc. Il enregistre les achats du client, lui présente le montant à payer. Il assure l'inventaire du coffre, contrôle et vérifie les moyens de paiements, assure la remise des fonds et procède à la saisie des écritures comptables. Il/elle a pour principales missions de recevoir les clients, d'enregistrer les produits, d'annoncer le total du prix, de vérifier les moyens de paiements, de détecter les faux billets, d'encaisser le paiement, établir une facture ; de rendre la monnaie le tout avec le sourire, de tenir un journal de caisse et de rendre compte du montant de la recette journalière (correspondant aux ventes réalisées) au responsable des caisses. Il doit sécuriser les biens encaissés, être toujours disponible aux services de l'entreprise, garder les secrets professionnels et faire le marketing des produits si nécessaire.

Les activités peuvent varier selon l'enseigne (Dans un petit ou moyen magasin, le ou la caissière est polyvalente et se charge du service clientèle, du rangement des produits ou articles dans les rayons, etc. ...).

2. Contexte professionnel

2.1. Description de l'environnement de travail

L'environnement de travail d'un caissier varie en fonction du type de commerce, d'établissement bancaire dans lequel il travaille, mais il existe quelques éléments communs à la plupart des postes de caissier.

Le caissier travaille généralement derrière un comptoir de caisse équipé d'une caisse enregistreuse, d'un tiroir-caisse et d'un terminal de paiement électronique. C'est à cet endroit que le caissier effectue les transactions avec les clients.

Le poste de caisse est généralement situé dans la zone de vente du magasin. Le caissier peut être entouré d'étagères, de présentoirs et de produits, ce qui lui permet de répondre aux questions des clients et de les orienter vers les produits dont ils ont besoin.

Les caissiers interagissent régulièrement avec les clients. Ils scannent les articles, encaissent les paiements, rendent la monnaie et fournissent des reçus. Ils doivent faire preuve de courtoisie, d'amabilité et d'efficacité pour offrir un bon service à la clientèle.

Selon le type de commerce/entreprise/ d'établissement bancaire, le flux de clients peut varier considérablement. Dans certains magasins/entreprise/ d'établissement bancaire, les caissiers peuvent être confrontés à une grande affluence de clients, tandis que dans d'autres, l'activité peut être plus calme. Les caissiers doivent être capables de gérer efficacement les files d'attente et de travailler rapidement et avec précision pendant les périodes chargées.

L'environnement de travail d'un caissier peut être bruyant, en particulier pendant les heures de pointe, avec le bruit des discussions des clients, des alarmes de sécurité et des annonces du magasin. De plus, le caissier peut passer de longues périodes debout, il est donc important d'avoir des chaussures confortables.

Les caissiers travaillent souvent en équipe, en collaboration avec d'autres caissiers, des superviseurs et d'autres membres du personnel du magasin. Ils peuvent être amenés à demander de l'aide ou à fournir une assistance à leurs collègues en cas de besoin.

Secteur d'activité

Le métier de caissier est un métier transversal, qui de ce fait peut s'exercer dans tous les secteurs d'activités mais principalement dans les entreprises commerciales, (supermarchés, hypermarchés...), les industries, les entreprises de service (coopératives, associations, les administrations,) et des institutions financières (Banques, microfinances, etc.).

Condition de travail

L'activité nécessite de maintenir des attitudes de concentration permanente, de gérer le service de caisse de manière autonome, d'avoir un comportement amical et positif, d'avoir une rapidité d'exécution, de travailler pendant des longues heures assis et travailler dans un environnement approprié (convenable, sécurisé etc...).

2.2. Évolution technologique et facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession

a) Évolution technologique et conséquences

Les professionnels consultés ont reconnu que l'évolution technologique a un impact considérable dans l'exercice de leur métier. Cette évolution technologique induit des conséquences à considérer nécessairement pour l'élaboration des référentiels de métier-compétences et de formation. L'évolution technologique a transformé le métier de caissier en automatisant certaines tâches et en modifiant les responsabilités des caissiers existants. Cependant cela a également ouvert de nouvelles opportunités pour améliorer le service à la clientèle et développer de nouvelles compétences

b) Facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession

L'exercice du métier de caissier peut présenter différents facteurs d'intérêt pour les individus. En tant que caissier, vous êtes en contact direct avec les clients. Certains individus peuvent trouver cela gratifiant et apprécier l'opportunité d'interagir avec différentes personnes tout au long de la journée. Le métier de caissier offre l'occasion d'aider les clients en répondant à leurs questions, en les guidant dans leurs achats et en offrant un service de qualité. Cela peut être valorisant pour ceux qui aiment assister les autres. Le caissier est responsable de la manipulation de l'argent et du traitement des transactions. Pour certains individus, cela peut représenter un défi stimulant et leur permettre de développer des compétences précises en gestion financière.

Dans certains environnements de travail, les caissiers font partie d'une équipe plus large. Travailler en collaboration avec d'autres collègues peut favoriser un sentiment d'appartenance et offrir des opportunités de collaboration et d'apprentissage mutuel. Certains individus peuvent être attirés par la flexibilité des horaires de travail offerte par le métier de caissier. L'exercice de ce métier ne requiert pas nécessairement de longues études, la rémunération est attrayante et les entreprises offrent également des primes en fonction des performances et de l'ancienneté. Les emplois de caissier peuvent être disponibles à temps plein ou à temps partiel, et les horaires peuvent souvent s'adapter aux besoins personnels.

3. Appellations courantes de la fonction de travail

Après les échanges avec les professionnels du secteur, nous pouvons relever les appellations suivantes pour l'activité :

- Caissier/caissière ;
- Agent comptable/ aide comptable ;
- Hôte/hôtesse de caisse.

4. Perspectives et cheminement d'emploi

Bien que le poste de caissier puisse être considéré comme un point de départ, il peut offrir des opportunités d'avancement au sein d'une entreprise. Par exemple, certains caissiers peuvent évoluer vers des postes de supervision ou de gestion dans le commerce de détail ou dans une institution bancaire

5. Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail – Conditions d'accès à la formation

a) Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail

Conditions d'embauche

Les Caissiers/caissières sont recrutés par des banques, microfinances, des GIC, des supermarchés, des hyper marchés et d'autres types de commerces.

Le métier est ouvert aux personnes des deux sexes, âgées au moins de dix-sept ans, titulaire d'un DQP option caissier, d'un CAP en comptabilité ou de tout diplôme équivalent.

Rémunération

Généralement, les entreprises offrent des emplois à contrats à durée déterminée, durée qui épouse la durée de réalisation du projet. Ils sont généralement recrutés en 6^{ème} catégories. Quelques rares entreprises recrutent pour des contrats à durée indéterminée.

Horaires de travail

Quant aux horaires de travail, ils sont définis par la réglementation en vigueur. L'ouvrier qualifié travaille pendant 8 heures par jour. Toutefois, ces durées peuvent être influencées par l'organisation interne de l'entreprise.

b) Conditions d'accès à la formation

L'accès à la formation initiale est ouvert aux personnes des deux sexes remplissant les conditions ci-après :

- Être âgées d'au moins dix-sept ans,
- Avoir le niveau de la classe de troisième ;
- Être de bonne moralité ;
- Avoir une bonne mentalité.

6. Accessibilité des femmes au métier

Il est important de relever que leur insertion dans des métiers traditionnellement réservés aux personnes de sexe masculin est encouragée par les autorités nationales, en vue de faire tomber les barrières et les signes discriminatoires encore existants.

Pour le cas d'espèce, les professionnels ont reconnu qu'il n'y avait pas de discrimination notoire à l'égard des femmes, le métier étant en général ouvert aux personnes des deux sexes, du moment où les femmes présentent les mêmes prédispositions que les hommes à exercer le métier.

7. Impact du métier sur l'environnement

On peut identifier des impacts liés aux aspects ci-dessous :

a) Au niveau de la santé et de la sécurité

Des informations reçues du groupe de professionnels, il ressort que le métier de caissier peut avoir un impact sur la santé et la sécurité des individus qui l'exercent.

L'impact se situe à plusieurs niveaux, en raison des particularités liées au contexte du travail dans les banques, microfinances, GIC, hyper-marchés etc. Il a été particulièrement noté que les mouvements répétitifs effectués lors de la manipulation des produits et de l'utilisation des équipements de caisse peuvent entraîner des Troubles Musculosquelettiques (TMS), tels que des tendinites ou des douleurs aux poignets, aux épaules et au cou. Il est important de maintenir une posture correcte, d'utiliser des équipements ergonomiques et de pratiquer des étirements réguliers pour prévenir ces problèmes.

Les caissiers peuvent être soumis à une pression intense en raison du volume élevé de clients à servir et de la nécessité de traiter les transactions rapidement. Cela peut entraîner du stress, de l'anxiété et de la fatigue mentale. Il est essentiel de mettre en place des stratégies de gestion du stress, de fournir un soutien psychologique et de respecter les heures de repos pour préserver la santé mentale des caissiers.

Les caissiers peuvent être exposés à des situations de violence verbale, physique ou de vol. Des mesures de sécurité doivent être mises en place, comme des caméras de surveillance, des formations sur la gestion des situations conflictuelles et un système d'alerte en cas d'urgence pour assurer la sécurité des caissiers.

Enfin Certains produits vendus en caisse peuvent contenir des substances chimiques potentiellement nocives. Il est important de se conformer aux normes de sécurité en matière d'étiquetage et de manipulation des produits chimiques, et de fournir aux caissiers les équipements de protection individuelle appropriés, tels que des gants, pour réduire les risques d'exposition.

b) Au niveau de l'environnement

Le métier de caissier dans un contexte de vente au détail peut avoir un impact environnemental limité mais significatif.

Les caissiers travaillent généralement avec des caisses enregistreuses, des scanners de codes-barres, des imprimantes de reçus et d'autres équipements électriques. Ces appareils consomment de l'énergie, ce qui contribue aux émissions de gaz à effet de serre si elle est produite à partir de sources non renouvelables.

Les caissiers impriment souvent des reçus pour les clients. L'utilisation de papier entraîne la déforestation et la consommation d'eau, ainsi que des émissions de gaz à effet de serre lors de la production et du transport du papier. Cependant, de plus en plus de caisses enregistreuses proposent des reçus électroniques, ce qui réduit la consommation de papier.

8. Formation en milieu de travail

Bien qu'il n'y ait pas de formation obligatoire en milieu de travail, acquérir des compétences en service à la clientèle, en gestion de l'argent, en connaissances des politiques et procédures de l'entreprise, ainsi qu'en utilisation des systèmes de point de vente peut augmenter des chances d'obtenir une formation en interne.

DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DU TRAVAIL

Dans cette deuxième partie du rapport, sont présentés quelques définitions usuelles, le processus de travail, les tâches et opérations, les conditions de réalisation et les critères de performance rattachés à la fonction de travail du Caissier.

1. Concepts et définitions

Quelques définitions sont consignées dans cette partie pour faciliter la compréhension des aspects ci-dessus évoqués.

Tâches :

- Sont les principales activités qu'une personne doit mener dans l'exercice de sa profession ;
- Sont les différents types de travaux qui sont exécutés de façon régulière ou ponctuelle ;
- Correspondent à un ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat précis, un service ou un produit particulier.
- **Opérations :**
- Correspondent aux étapes à franchir pour remplir une tâche donnée ;
- Décrivent de quelle manière est exécutée une tâche.
- **Conditions de réalisation :**
- Renvoient à la situation dans laquelle la tâche s'effectue ;
- Précisent le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, les consignes et les normes à respecter ;
- Renseignent sur les lieux de travail, les conditions environnementales et l'équipement utilisé pour exécuter une tâche ;
- Indiquent les références à consulter et le matériel nécessaire à l'exécution d'une tâche donnée.
- **Critères de performance :**
- Indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les éléments essentiels d'une réalisation satisfaisante d'une tâche ;
- Indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les produits réalisés pendant le processus de réalisation d'une tâche ;
- Sont énoncés sous forme d'exigences, de normes de qualité et de règles qui permettent de voir que la tâche est bien exécutée.

Processus de travail

Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'une profession.

Le processus de travail suivant est recommandé pour le métier de caissier, en raison des tâches retenues et de leur ordonnancement par les participants au focus group :

- Planifier le travail ;
- Effectuer les opérations de caisses ;
- Rendre compte.

Le processus présenté est assez générique pour coller aux différentes situations de travail des diverses fonctions du domaine.

2. Détermination des tâches et des opérations

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice du métier analysé. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'un métier, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les informations recueillies ont permis de :

- Déterminer les tâches principales qui structurent l'activité de caissier.
- Établir les opérations correspondant à chacune des tâches, c'est-à-dire les actions qu'implique la réalisation de cette tâche.
- Ordonnancer les tâches et les opérations.

L'exercice de détermination des tâches a permis de proposer ce qui suit :

N°	Tâches
1.	Communiquer avec le client
2.	Enregistrer les produits
3.	Encaisser le paiement
4.	Etablir une facture
5.	Traiter des demandes de retours
6.	Tenir le journal de caisse

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte des résultats. Elles sont liées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes.

Le tableau des tâches et des opérations ci-après présentées est le résultat d'un consensus des professionnels du métier. Dans le tableau, les tâches (l'axe vertical), sont numérotées de « un à cinq » et les opérations associées à chacune des tâches se trouvent à l'horizontal.

Le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de caissier au moment de l'Analyse de Situation de Travail.

Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

À la suite de l'identification des tâches et des opérations, l'ordonnancement général a été fait par consensus et proposé pour adoption par consensus. Les discussions avec les professionnels du métier laissent cependant comprendre que dans la pratique, bon nombre des tâches et opérations sont “dynamiques”.

Tableau des tâches et de opérations l'ouvrier qualifié au métier de Caissier/Caissière.

TÂCHES	OPÉRATIONS			
1. Communiquer avec le client et tiers	1.1 Accueillir le client	1.2 Dialoguer avec le client et la hiérarchie	1.3 Recueillir les besoins du client	1.4 Proposer au client un produit de qualité ou équivalence
2 Enregistrer les produits	2.1 Scanner ou saisir les codes-barres des articles	2.2 Enregistrer les prix	2.3 Calculer le total de la transaction	2.4 Communiquer le prix au client
3. Encaisser le paiement	3.1. Saisir le moyen de paiement	3.2. Accepter le moyen de paiement	3.3. Vérifier les billets	3.4. Effectuer la décompte
	3.5 Vérifier le moyen de paiement	3.6. Encaisser la monnaie	3.7 Donner un ticket de caisse	3.8 Noter les informations dans un cahier note ou registre de la caisse
4. Dresser une facture	4.1 Enregistrer les articles dans un reçu	4.2 Enregistrer les données dans un logiciel de calcul	4.3 Lancer les opérations de calcul	4.4 Etablir/ Imprimer le reçu
5. Traiter des demandes de retours	5.1. Vérifier les politiques de retour de l'entreprise	5.2. Traiter la transaction de manière appropriée	5.3 Rendre compte du montant des achats	5.4 Effectuer des calculs et rembourser
6. Tenir le journal de caisse	6.1 Enregistrer toutes les transactions	6.2 Effectuer les rapports de caisse précis	6.3 Rendre compte de l'argent encaissé	6.4 Etablir une fiche de décharge

4. Conditions de réalisation des tâches et critères de performance

Les conditions de réalisation d'une tâche ont généralement trait à l'environnement de travail, aux données ou aux outils utilisés lors de la réalisation d'une tâche et elles ont été recueillies pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Plus particulièrement, elles renseignent sur des aspects tels que :

- Le degré d'autonomie (travail individuel ou en équipe, travail supervisé ou autonome) ;
- Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ;
- Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres) ;
- Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres) ;
- Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres) ;
- Les activités ou tâches préalables, parallèles ou subséquentes (préalables à la réalisation de la tâche, en coordination avec d'autres tâches, en lien avec des tâches subséquentes).

Les critères de performance sont des exigences concernant la réalisation de chaque tâche. Ils permettent d'évaluer, si la tâche est effectuée de façon satisfaisante ou non. Ils sont recueillis pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Ces critères correspondent à un ou des aspects observables et mesurables essentiels à la réalisation d'une tâche. Ils renseignent sur des aspects tels que :

- La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres),
- L'application des règles relatives à la santé et sécurité (respect des normes, port d'accessoires et de vêtements protecteurs, mesures de sécurité et d'hygiène, autres),
- L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, autres),
- La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution, autre).

Tâche 1 – Communiquer avec le client et tiers	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><u>Autonomie</u> Seul</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de l'entreprise • La démarche qualité de l'entreprise. <p><u>Consignes particulières</u> À partir de consignes du chef caissier, du chef d'entreprise et respect des consignes de sécurité</p> <p><u>Conditions environnementales</u> Travail à l'intérieur</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentation technique, 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil correct du client • Détermination correcte des besoins du client • Conseil judicieux du client sur les différents services à sa disposition • Identification correcte d'un service à proposer au client • Application judicieuse de la procédure de réception afin d'éviter les litiges • Application judicieuse de la politique de fidélisation • Utilisation judicieuse des outils de

<ul style="list-style-type: none"> • Téléphones 	<p>communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langage adapté à la situation et à la personne. • Traitement approprié des demandes du client • Transmission correcte des informations • Suivi correct du dossier
--	---

Tâche 2 – Enregistrer les produits

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><u>Autonomie</u> Seul.</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Codes-barres ; • Carnet de bord. • Prix sur les étiquettes. <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef de magasin ou d'entreprise</p> <p><u>Conditions environnementales</u> Travail à l'intérieur</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Lecteur de codes-barres • Lecteur de carte bancaire/terminal de paiement électronique • Papier et enveloppes • Logiciel de point de vente • Support de stockage • Tenue de travail adaptée • Accessoires de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimation correcte du coût du produit • Réalisation cohérente des contrôles. • Utilisation judicieuse des équipements de caisse. • Application judicieuse des procédures de qualité de l'entreprise. • Restitution correcte de la monnaie • Respect judicieux des règles QHSE • Enregistrement judicieux des achats en toute autonomie

Tâche 3– Encaisser le paiement

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><u>Autonomie</u> Seul.</p> <p><u>Référence</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant affiché sur le moniteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Réception correcte de la devise • Réception correcte du virement. • Réception correcte du dépôt d'après le code marchand. • Utilisation judicieuse du téléphone. • Utilisation judicieuse du terminal de

<ul style="list-style-type: none"> • Carnet de bord <p><u>Consignes particulières</u></p> <p>À partir de consignes de l'entreprise et respect des consignes de sécurité</p> <p><u>Condition environnementale</u></p> <p>Travail à l'intérieur</p> <p><u>Matériels</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal de paiement électronique • Téléphone • Caisse enregistreuse • Lecteur de codes-barres • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Carnets de registre de caisse • Système de sauvegarde des données • Système de sécurité • Accessoires de bureau 	<p>paiement électronique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse de l'outil informatique • Encaissement judicieux du paiement en toute autonomie
--	---

Tâche 4 – Dresser une facture	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><u>Autonomie</u> Seul.</p> <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prix des produits/équipements • Carnet de bord • Les procédures qualité de l'entreprise. <p><u>Consignes particulières</u> À partir des consignes du chef d'entreprise.</p> <p><u>Conditions environnementales</u> Travail à l'intérieur</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Papier et enveloppes • Support de stockage • Tenue de travail adaptée • Poste de travail adapté • Accessoires de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> • Référencement correct des produits • Établissement d'une facture • Edition d'une facture • Utilisation correcte de l'outil informatique

Tâche 5 – Traiter les demandes de retours	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><u>Autonomie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Seul et/ou en équipe et sous la supervision, du chef d'équipe. <p><u>Références</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents techniques de l'entreprise • Carnet de bord <p><u>Consignes particulières</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir des consignes de l'entreprise. • Respect des consignes de QHSE. <p><u>Conditions environnementales</u> Travail à l'intérieur</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Lecteur de codes-barres • Papier et enveloppes • Logiciel de point de vente • Support de stockage • Poste de travail adapté • Tenue de travail adaptée • Accessoires de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise judicieuse de soi • Capacité judicieuse d'écoute • Capacité correcte à prodiguer les conseils • Respect correct des instructions de l'entreprise • Respect correct des règles sur le retour d'un produit • Proposition judicieuse des axes d'amélioration

Tâche 6 – Tenir le journal de caisse	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><u>Autonomie</u> Seul et/ou en équipe.</p> <p><u>Référence</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Carnets de registre de caisse <p><u>Consignes particulières</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir des consignes du chef d'équipe. • Respect des consignes de sécurité. <p><u>Conditions environnementales</u> Travail à l'intérieur</p> <p><u>Matériel/moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Caisse enregistreuse • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Enveloppes de dépôt • Carnets de registre de caisse 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect judicieux des réglementations et des exigences légales en matière de tenue des registres de caisse • Vérification et rapprochement judicieux pour détecter les erreurs ou les écarts dans les registres de caisse • Les enregistrements judicieux de caisse sont clairs et lisibles • Protection judicieuse du registre de caisse • Enregistrement correct des transactions

- Système de sauvegarde des données
- Accessoires de bureau

5. Importance relative, fréquence et complexité des tâches

Les professionnels présents à l'AST ont évalué la fréquence relative des tâches et leur importance. Les données présentées dans le tableau suivant correspondent aux moyennes des résultats obtenus pour chacun des éléments identifiés.

N°	Tâches	Importance	Fréquence
1	Communiquer avec le client	Très : 80% Moyen : 20 % Peu : 0%	Très : X
2	Enregistrer les produits	Très : 100 % Moyen : 0% Peu : 0%	Très : X
3	Encaisser le paiement	Très : 100 % Moyen : 0 % Peu : 0%	Très : X
4	Dresser une facture	Très : 100 % Moyen : 0 % Peu : 0%	Très : X
5	Traiter des demandes de retours	Très : 100 % Moyen : 0% Peu : 0%	Très : X
6	Tenir le journal de caisse	Très : 100 % Moyen : 0% Peu : 0%	Très : X

X= mode sélectionné

IMPORTANTANCE

L'importance de la tâche est exprimée selon une échelle variant de très important à peu important en comparant les tâches les unes aux autres. Les données obtenues sont converties en pourcentage selon l'information reçue des professionnels de façon individuelle.

On constate que les six tâches énumérées sont toutes très importantes ou moyennement importantes, cela justifie évidemment leur choix au sein du métier.

Sachant que l'importance de la tâche est déterminée par les conséquences plus ou moins fâcheuses que peut avoir le fait de mal l'exécuter ou de ne pas l'exécuter du tout, il est logique que certaines tâches soient celles nettement considérées plus importantes. En fait, elles apparaissent comme des tâches qui sont au cœur du métier de Caissier.

FRÉQUENCE

La fréquence de la tâche est habituellement exprimée en pourcentage du temps consacré au travail sur une période d'une semaine ou d'une durée convenable à la réalisation de l'ensemble des tâches identifiées pour le métier.

COMPLEXITE DES TACHES

Le **degré de complexité des tâches** est exprimé selon une référence variant de très complexe à peu complexe en considérant la nature des difficultés, des problèmes ou des situations rencontrées et la possibilité de les surmonter dans un contexte normal d'exécution. Si les risques d'erreur dans l'exécution de la tâche sont minimales, la tâche est considérée comme facile, alors que s'ils sont élevés, la tâche est considérée comme complexe.

Les professionnels du secteur présents à l'AST ont évalué la complexité de chacune des tâches. Les données présentées dans le tableau suivant correspondent aux moyennes des résultats obtenus pour chacun des éléments identifiés.

Dans le tableau ci-dessous, les données suivantes sur le degré de complexité des tâches sont présentées :

N°	Tâches	Complexité des Taches
1.	Communiquer avec le client	4
2.	Enregistrer les produits	5
3.	Encaisser le paiement	5
4.	Dresser une facture	5
5.	Gérer les retours et des remboursements	5
6.	Tenir le journal de caisse	5

Tâche complexe =5 et 1 = tâche d'exécution simple

6. Connaissances, habiletés et attitudes

L'Analyse de Situation de Travail a permis de faire ressortir un certain nombre d'habiletés et de comportements nécessaires à l'exécution des tâches. Ces habiletés et ces comportements sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables à une variété de situations connexes, mais non identiques. Ce sont des habiletés ou des comportements qui ne sont pas limités, par exemple, à une seule tâche ou à une seule profession.

Les habiletés cognitives, psychomotrices et perceptuelles de même que les comportements socioaffectifs (les attitudes) ci-après sont, selon les participants à l'Atelier de l'Analyse de Situation de Travail, sont essentiels à l'exécution des tâches.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	Très Important	Important	Moyen	Négligeable
Capacité de gérer le temps (et ponctualité)	X			

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	Très Important	Important	Moyen	Négligeable
Honnêteté	X			
Intégrité	X			
Attitude positive	X			
Responsable /Sens des responsabilités	X			
Recherche de perfectionnement		X		
Esprit d'initiative / Autonomie/ Débrouillardise		X		
Persévérance /Endurance physique/ Adaptabilité	X			
Créativité		X		
Discrétion	X			
Calme	X			
Discipline	X			
Capacité d'assimilation	X			
Sens de l'ordre	X			
TRAVAIL EN ÉQUIPE ET/OU INSERTION	Très important	Important	Moyen	Négligeable
Capacité de participer aux discussions		X		
Capacité de travailler en équipe / Entraide / Esprit d'équipe	X			
Respect des directives	X			
CONNAISSANCES ET/OU APPRENTISSAGE	Très important	Important	Moyen	Négligeable
Connaissance des techniques	X			
Capacité d'écoute pour comprendre et apprendre	X			
Lire, comprendre et utiliser des documents écrits	X			
Capacité de résolution logique de problème	X			
Capacité de rédaction	X			
Connaissance de la langue anglaise		X		
Connaissance du secourisme et des règles de sécurité	X			
Connaissance de l'informatique	X			
Connaissance de comptabilité	X			
Connaissance sur les mesures de sécurité	X			

7. Conclusion

Cette Analyse de Situation de Travail du métier de caissier s'est déroulée avec la participation active des entreprises. Elle a permis de faire une description générale du métier et d'en ressortir également ses différentes tâches et opérations. L'élaboration d'un référentiel de formation dans ce domaine est d'une importance capitale car les compétences relatives à ce métier sont sollicitées sur le marché de l'emploi, elles permettent à tout camerounais de sexe masculin et féminin, d'exercer en entreprise ou en auto-emploi. L'exercice de ce métier nécessite des précautions particulières en termes de respect des règles de santé et de sécurité au travail, tout en adoptant de manière permanente une attitude écologiquement responsable.

Afin de doter les camerounais de compétences nécessaires pour l'exercice de ce métier, les professionnels ont suggéré le respect et la prise en compte des conditions générales décrites dans ce rapport d'AST ainsi que les suggestions formulées pour la formation contenues dans la partie ci-après, lors de l'élaboration des différents livrables à venir et leur mise en œuvre.

8. Suggestions concernant la formation

L'Analyse de Situation de Travail a permis de recueillir des suggestions concernant la formation au métier de caissier. Les principaux aspects qui ont fait l'objet de suggestions sont les suivants :

- Les modalités de formation (moyens didactiques, activités des apprenants, etc.) ;
- Les stages en entreprise (modalités, durée, fréquence) ;
- Les connaissances fondamentales ;
- L'évaluation et la reconnaissance des acquis de l'expérience qui est une autre voie d'accès à la certification ;
- La formation initiale qui regroupe un contenu de formation obligatoire.
- Une formation modulaire notamment pour des portions pouvant être offertes en option pour devenir caissier.

De même, il a été mentionné que la connaissance de l'anglais ainsi que la capacité de pouvoir lire et comprendre des documents écrits sont des éléments importants pour exercer le métier, sans oublier les connaissances fondamentales de secourisme et de premiers soins, les connaissances en mathématiques. Quelques éléments sur l'environnement, notamment les normes et règles à respecter peuvent également être enseignées.

Aussi, les entreprises sont disposées à recevoir les apprenants pour des stages d'imprégnation, d'une durée variant d'un (01) à trois (03) mois. Certaines d'entre elles en reçoivent déjà dans le cadre de stages académiques et professionnels.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. ANNA SAM – 2009 – Les tribulations d’une caissière - Édition Stock – 192 pages
2. HARMONIE FREYBURGER – 2016 – les relations entre caissiers et clients – Dumas – version 1- 211 pages
3. MATHIAS WAELLI- 2014-caissière et après ? – Partage du savoir – 272 pages
4. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et réalisation des études sectorielles et préliminaires, 2007, 77pages
5. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologies d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et réalisation d’un référentiel de métier-compétences, 2007.
6. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et production d’un guide pédagogique, 2007, 37p.
7. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guides - Conception et production d’un guide d’évaluation, 2007, 30p.
8. SAMURÇAY, R., & PASTRÉ, République du Cameroun. P. Stratégie de la formation professionnelle (2004).
9. SHARK MASUDI – 2021 – Métiers de la banque : le manuel du caissier – Éditions universitaires européennes – 72 pages
10. SOPHIE BERNARD – 2011 – Être caissière – Guide – 151 pages
11. SOPHIE BERNARD – 2011 – Être caissière (caissier) - Éditions universitaires européennes – 112 pages

EQUIPE DE VALIDATION

N°	NOMS ET PRÉNOMS	STRUCTURE	QUALIFICATION
-----------	------------------------	------------------	----------------------

		D'ATTACHE	
1	M. ABDOULAYE	MINEFOP	INSPECTEUR DE FORMATION N°4
2	M.NGAPAN BENG Achille	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
3	M.WAZEK BEBEZE David	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
4	Mme NGONO ANGOUNDA épouse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
5	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicite épouse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE