

REPUBLIQUE DU CAMEROUN  
Paix – Travail – Patrie

MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA  
FORMATION PROFESSIONNELLE

SECRETARIAT GENERAL

Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement  
Secondaire et des Compétences Pour la Croissance et  
l'Emploi

COORDINATION TECHNIQUE DE LA  
COMPOSANTE II



REPUBLIC OF CAMEROON  
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF EMPLOYMENT  
AND VOCATIONAL TRAINING

SECRETARIAT GENERAL

Secondary Education and Skills  
Development Support Project

TECHNICAL COORDINATION OF  
COMPONENT II

**REFERENTIEL DE FORMATION  
PROFESSIONNELLE**  
*Selon l'Approche Par Compétences (APC)*  
**REFERENTIEL DE METIER-COMPETENCES  
(RMC)**

**SECTEUR : AGRO INDUSTRIE**  
**METIER : CAISSIER/CAISSIERE**  
**NIVEAU DE QUALIFICATION : OUVRIER QUALIFIE**



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

<b>N°</b>	<b>NOMS ET PRENOMS</b>	<b>STRUCTURE</b>	<b>QUALIFICATION</b>
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	YOUSSOUFFA 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 S.A	PROFESSIONNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIONNEL

## **EQUIPE DE REDACTION**

<b>N°</b>	<b>NOMS ET PRÉNOMS</b>	<b>STRUCTURE D'ATTACHE</b>	<b>QUALIFICATION</b>
<b>1</b>	M. ABDOULAYE	MINEFOP	INSPECTEUR DE FORMATION N°4
<b>2</b>	M.NGAPAN BENG Achille	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
<b>3</b>	Mme NGONO ANGOUNDA épouse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
<b>4</b>	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicite épouse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE

## TABLE DES MATIERES

EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST (ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL).....	2
PERSONNEL AYANT PARTICIPE AU FOCUS GROUP.....	3
EQUIPE DE REDACTION.....	4
REMERCIEMENTS.....	6
ABREVIATIONS ET ACRONYMES.....	7
LISTE DES PERSONNES CONSULTEES.....	8
INTRODUCTION.....	9
A. PRESENTATION SUCCINCTE DE LA DEMARCHE DE L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE, DU REFERENTIEL DE METIER ET DES AUTRES REFERENTIELS ET GUIDES.....	10
B. PRESENTATION SOMMAIRE DU MANDAT ET DE LA DÉMARCHE DE RÉALISATION.....	11
C. PRESENTATION DU METIER ET DE SA SITUATION GENERALE SUR LE MARCHE DU TRAVAIL.....	13
PREMIERE PARTIE : RESULTATS DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST).....	17
I.1. DEFINITION DES TERMES USUELS.....	18
I.2. TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS.....	19
I.3. PROCESSUS DE TRAVAIL.....	21
I.4. CONDITIONS DE REALISATION ET LES CRITÈRES DE PERFORMANCE.....	21
I.5. CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES.....	26
I.6. SUGGESTIONS POUR LA FORMATION.....	27
DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES COMPETENCES.....	29
II.1. PRESENTATION DE LA NOTION DE COMPETENCE GENERALE ET DE COMPETENCE PARTICULIERE.....	30
II.2. LISTE DES COMPETENCES GENERALES.....	30
II.3. LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES.....	30
II.4. MATRICE DES COMPETENCES.....	31
II.5. TABLE DE CORRESPONDANCE.....	33
COMPÉTENCE 01 : COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL.....	33
COMPÉTENCE 02 : PRÉVENIR LES ATTEINTES À L'HYGIÈNE, À LA SANTÉ, À LA SÉCURITÉ, À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET À L'ENVIRONNEMENT.....	34
COMPÉTENCE 03 : UTILISER LES STRATÉGIES D'ACCUEIL ET DE FIDÉLISATION.....	34
COMPÉTENCE 04 : GÉRER LES CONFLITS.....	35
COMPÉTENCE 05 : ENREGISTRER LES PRODUITS.....	35
COMPÉTENCE 06 : ENCAISSER LES PAIEMENTS.....	35
COMPÉTENCE 07 : DRESSER LA FACTURE.....	36
COMPÉTENCE 08 : TRAITER LES DEMANDES DE RETOURS.....	36
COMPÉTENCE 09 : TENIR LE JOURNAL DE CAISSE.....	36
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	37
EQUIPE DE VALIDATION.....	38

## REMERCIEMENTS

Ce Référentiel de Métier-compétences (RMC) 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.

## ABREVIATIONS 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

## LISTE DES PERSONNES CONSULTEES

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
01	BILKISSOU MISSIRA GOUGOI	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
02	YOUSSOUFFA 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 KOUGOU M 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

## 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 prenne 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'objectif principal du projet est donc de développer, dans le cadre d'un partenariat novateur entre les pouvoirs publics et le secteur privé, une offre de formation professionnelle de qualité, répondant aux besoins de compétences exprimés par les Entreprises.

Naturellement, la concrétisation, sur le plan opérationnel, d'une aussi grande ambition, reste largement tributaire de la conception, la planification, l'élaboration et la mise en œuvre réussie d'un plan de développement des compétences adossé sur une approche méthodologique susceptible de favoriser l'atteinte des objectifs aussi bien au niveau institutionnel, qu'à celui de la cible.

Aussi, la démarche pédagogique centrée sur l'ingénierie de formation professionnelle suivant l'Approche Par Compétence, de par la pertinence des résultats économiques qu'elle a permis d'atteindre sous d'autres cieux, se révèle être un précieux outil sur lequel les pouvoirs publics et la communauté de la formation professionnelle au Cameroun ont jeté leur dévolu dans le processus de la recherche de la consolidation de l'accès à l'emploi décent des jeunes et autres candidats à l'insertion ou à la réinsertion professionnelle.

Cette démarche ci-dessous présentée, vise pour l'essentiel à pourvoir les candidats au très fluctuant et très exigeant marché de l'emploi, des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être les rendant aptes à s'auto employer, ou à s'insérer efficacement dans une chaîne de production des valeurs, des biens et des services nécessaires à l'amélioration des performances

économiques dans un cadre local, national ou global donné et ainsi, de contribuer de manière efficiente aux transformations socio-économiques correspondantes.

Ainsi compris, le référentiel de formation et des compétences dont la présente production est méthodologiquement liée à la démarche en question, se veut un outil pratique de référence à la disposition des formateurs dans le métier de caissier.

## **A. PRESENTATION SUCCINCTE DE LA DEMARCHE DE L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE, DU REFERENTIEL DE METIER ET DES AUTRES REFERENTIELS ET GUIDES**

L'ingénierie pédagogique est centrée sur les outils et les méthodes conduisant à la conception, à la réalisation et à la mise à jour continue des Référentiels de Formation ou programmes de formation ainsi que des Guides Pédagogiques qui en facilitent la mise en œuvre. L'ingénierie pédagogique est un processus linéaire basé sur trois axes fondamentaux :

1) la détermination et la prise en compte de la réalité du marché du travail, tant sur le plan global (situation économique, structure et évolution des emplois) que sur un plan plus spécifique, liées à la description des caractéristiques d'un métier et à la formulation des compétences attendues pour l'exercer. Il s'agit du Référentiel de Métier – Compétences ;

2) le développement du support pédagogique tel que le Référentiel de Formation, le Référentiel d'Évaluation, divers documents d'accompagnement destinés à appuyer la mise en œuvre locale et à favoriser une certaine standardisation de la formation (Guides d'Organisation Pédagogiques, Guides d'Organisation Pédagogiques et Matérielle) ;

3) la mise en place, dans chaque Structure de formation, d'une approche pédagogique centrée sur la capacité de chaque apprenant à mobiliser ses connaissances dans la mise en œuvre des compétences liées à l'exercice du métier choisi.

Plus précisément, la démarche d'ingénierie en APC prend appui sur la réalité des métiers en ce qui concerne :

- le contexte général (l'analyse du marché du travail et les études de planification) ;
- la situation de chaque métier (l'Analyse de Situation de Travail) ;
- la formulation des compétences requises et la prise en considération du contexte de réalisation propre à chaque métier (le Référentiel de Métier-Compétences) ;
- la conception de dispositifs de formation inspirés de l'environnement professionnel ;
- la détermination du niveau de performance correspondant au seuil du marché du travail ;
- l'élaboration des Référentiels de Formation et d'Évaluation basés essentiellement sur les compétences requises pour exercer chacun des métiers ciblés ;
- la production, la diffusion et l'implantation de guides et de supports pédagogiques ;

- la mise en place de diverses mesures de formation et de perfectionnement destinées à appuyer le personnel des structures de formation ;
- la révision de la démarche pédagogique (formation centrée sur l'apprenant par le développement de compétences) ;
- la disponibilité de locaux et équipements permettant de créer un environnement de formation semblable à l'environnement de travail ;
- la collaboration avec le milieu du travail (exécution des stages, alternance Ecole - Entreprise, ...).

En effet, l'APC repose sur deux grands paliers conduisant successivement au Référentiel de Métier-Compétences et au Référentiel de Formation.

Les déterminants (éléments essentiels) disponibles qui mènent au premier palier sont les données générales sur le métier tirées des études de planification, l'ensemble de la documentation disponible ainsi que les résultats de l'AST. Quant au deuxième palier, les déterminants sont tirés du RMC, à savoir la matrice de compétences et la table de correspondance.

En mettant à contribution ces éléments et particulièrement les descriptions des tâches, opérations, processus, habiletés, attitudes et comportements généraux, on arrive à déterminer les compétences retrouvées dans le Référentiel de Métier – Compétences et celles développées dans le Référentiel de Formation.

## **B. PRESENTATION SOMMAIRE DU MANDAT ET DE LA DÉMARCHE DE RÉALISATION**

Le Référentiel Métier – Compétences (RMC) a comme première finalité de tracer le portrait le plus fidèle possible de la réalité d'un métier et de déterminer les compétences requises pour l'exercer. Élaboré dans le cadre du développement d'un Référentiel de formation professionnelle, le Référentiel de Métier - Compétences sert ensuite d'assise à la structure du futur référentiel de formation. Il peut également être utilisé comme document de base pour mettre en place une démarche d'apprentissage en milieu de travail. Utilisé à la fois aux fins de formation et d'apprentissage, le RMC contribue à assurer des bases similaires aux deux modes de développement des compétences (formation et apprentissage) et facilite la certification et la reconnaissance des compétences. En cette matière, il balise ainsi la voie à la mise en place d'un système de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Le Référentiel de Métier – Compétences se réalise en deux étapes :

- **La production de l'Analyse de la Situation de Travail (AST) ;**
- **La détermination des Compétences liées au métier.**

La description exhaustive des composantes et des caractéristiques d'un métier (portrait) est réalisée au moyen de l'AST. Dans le cas du métier de **Caissier/caissière**, l'AST s'est déroulée du 01 au 15 mars 2024, dans les régions Extrême-Nord, Littoral, Nord et Ouest.

En termes de démarche globale, il s'est agi : i) d'identifier les cibles à rencontrer (employeurs, employés, formateurs, etc.), (ii) d'élaborer des questionnaires spécifiques, sur la base du questionnaire général, (iii) de produire le Rapport d'AST, (iv) d'organiser un atelier de validation des résultats de l'AST, (v) de rédiger le RMC. Les membres des focus groupes sont des acteurs rencontrés et des experts-métiers invités. Chaque groupe était animé par un méthodologue.

Comme il a déjà été mentionné, l'élaboration d'une compétence résulte d'une démarche de conception ou de dérivation qui doit respecter les principaux déterminants issus des travaux antérieurs, l'AST en particulier, et présenter, sous forme d'énoncé, une compétence qui soit représentative de la démarche d'exécution d'une ou de plusieurs tâches ou qui est associée à la réalisation d'une activité de travail ou de vie professionnelle.

Les compétences présentées dans ce Référentiel de Métier – Compétences assurent une couverture complète des tâches et des opérations rattachées au métier de **Caissier/caissière (niveau Ouvrier qualifié)**. Cette activité est certainement l'une des plus complexes de la production d'un Référentiel de Métier – Compétences ou de la réalisation d'un programme de formation.

Deux outils ont été utilisés pour faciliter le travail de l'équipe de production et la présentation de la démarche de conception ainsi que pour documenter systématiquement chaque étape de production. Ces outils, qui sont : la **Matrice des compétences** et la **Table de correspondance**, seront par la suite complétées et utilisés tout au long de la conception des référentiels de formation et d'évaluation, ainsi que des différents guides. Ils permettront de conserver l'unité de la conception et la continuité du traitement de l'information relative à chaque compétence retenue. La matrice des compétences sera par la suite transposée en matrice des objets de formation lors de la production du référentiel de formation.

Le Référentiel de Métier - Compétences mènera plus tard à la réalisation des documents pédagogiques (référentiel de formation, référentiel d'évaluation, documents et guides d'accompagnement).

Toutes les étapes de réalisation de ces documents seront confiées à une équipe de production composée de spécialistes, d'experts en méthodologie en APC, de formateurs d'expérience et de spécialistes du métier.

**L'Analyse de Situation de Travail (AST)** est une étape importante dans le processus de développement d'un Référentiel de formation professionnelle selon l'Approche par Compétences (APC). Elle implique les professionnels qui apportent des réponses appropriées aux besoins de formation. L'Analyse de Situation de Travail est une étape importante, participative qui encourage les partenariats entre les entreprises de toutes tailles (TPE, PME

PMI, etc.), les organisations professionnelles et les structures de formation professionnelle. Cette implication interpelle les différents acteurs afin qu'ils participent activement à la mise en œuvre des projets de formation professionnelle pour l'emploi.

Le présent Référentiel de Métier – Compétences décrit les activités que l'apprenant exercera dans sa vie professionnelle dès la fin de sa formation. Il sert de point de repère commun aux différents acteurs des milieux socio-professionnels, aux formateurs, aux Structures de Formation et même aux différents Services en charge de la Gestion centrale de la Formation Professionnelle. Il comprend :

Partie 1. Les résultats de l'Analyse de Situation de Travail (AST) :

- a) Les définitions,
- b) Le tableau des tâches et opérations,
- c) Le processus de travail,
- d) Les conditions de réalisation et les critères de performance,
- e) Les connaissances, habiletés et attitudes,
- f) Les suggestions pour la formation.

Partie 2 : La présentation des compétences du référentiel :

- a) La présentation de la notion de compétence,
- b) La liste des compétences particulières,
- c) La liste des compétences générales,
- d) La matrice des compétences,
- e) La table de correspondance.

## **C. PRESENTATION DU METIER ET DE SA SITUATION GENERALE SUR LE MARCHE DU TRAVAIL**

Le ou la caissière 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. ...).

## DESCRIPTION GENERALE DU METIER DE CAISSIER/CAISSIERE

TITRES	DESCRIPTIONS
<b>Définition du métier</b>	<p>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.</p> <p>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. ...).</p>
<b>Évolution du métier</b>	<p>Le métier de caissier a connu plusieurs évolutions au fil du temps et continue de se transformer pour s'adapter aux nouvelles technologies (automatisation des opérations, intégration des paiements électroniques) et aux besoins changeants des consommateurs. Il est important de noter que ces évolutions peuvent varier en fonction des pays, de l'entreprise et du secteur d'activité.</p>
<b>Conditions d'accès à la formation</b>	<p>La formation initiale est accessible aux personnes des deux sexes motivées, âgées d'au moins dix-sept ans, avoir le niveau de la classe de troisième ; être de bonne moralité ; avoir une bonne mentalité.</p>
<b>Secteur d'activité</b>	<p>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.).</p>
<b>Fonctions</b>	<p>Planifier le travail ; exécuter le travail en respectant les règles QHSE et les procédures...</p>
<b>Nature du travail</b>	<b>Champ professionnel</b> : Secteur de la vente/finance
	<b>Type d'emploi occupé</b> : Ouvrier qualifié
	<b>Classification type/Catégorie</b> : Catégorie 6
	<b>Types de produits, de résultats ou de services</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des besoins du client</li> </ul>

TITRES	DESCRIPTIONS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimation correcte du coût du produit</li> <li>• Rembourser le reliquat etc..</li> </ul>
<b>Evolution technologique</b>	<p>Les professionnels consultés ont reconnu que l'évolution technologique a un impact considérable dans l'exercice de leur métier. 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</p>
<b>Technologies utilisées</b>	<p>Le caissier utilise le scanner des codes-barres, la balance de caisse, la télécommande tactile de caisse, le billettage automatique, le détecteur automatique des faux billets, le terminal de paiement, etc...</p>
<b>Conditions de travail</b>	<p>Lieux de travail : A l'intérieure d'une entreprise</p> <p>Types d'entreprise : entreprises commerciales, entreprises industrielles, entreprises de service et des institutions financières</p> <p>Environnement de travail : Dans l'exercice de ses fonctions, le caissier est sujet à des accidents de travail (électrocution, chutes, blessures...) et maladies professionnelles (troubles musculosquelettique...). Son environnement est sujet aux bruits.</p> <p>Environnement technique : Processus de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier le travail</li> <li>• Effectuer les opérations de caisse</li> <li>• Rendre compte</li> </ul> <p>Équipements et outillages utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal de paiement électronique</li> <li>• Téléphone</li> <li>• Caisse enregistreuse</li> <li>• Lecteur de codes-barres</li> <li>• Logiciel de point de vente</li> <li>• Tiroir-caisse</li> <li>• Carnets de registre de caisse ;</li> <li>• Système de sauvegarde des données</li> <li>• Ordinateur</li> </ul> <p>Responsabilité et autonomie C'est la taille de l'entreprise qui détermine le degré de liberté du caissier. Il exerce durant la tâche la responsabilité partielle ou totale.</p> <p>Conditions d'exercice L'activité nécessite de maintenir des attitudes de concentration permanente, des positions particulières (debout, penché, accroupi, etc.).</p> <p>Facteurs de stress</p>

TITRES	DESCRIPTIONS
	<p>Les sources de stress sont liées à la pression, la charge du travail et au poids des responsabilités.</p> <p>Santé et sécurité L'ouvrier qualifié est exposé au risque de chute, blessures, de surdité, de trouble respiratoire, les troubles musculo-squelettique, aux incendies. Il doit respecter impérativement les normes de santé et de sécurité au travail.</p>
Conditions d'entrée dans le marché du travail	Le métier est ouvert aux personnes de 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. .

## **PREMIERE PARTIE : RESULTATS DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST)**

### **I.1. DEFINITION DES TERMES USUELS**

<b>Processus de</b>	Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une
---------------------	--

<b>travail</b>	démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'un métier ou d'une profession.
<b>Tâches</b>	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.
<b>Sous-tâches</b>	Les sous-tâches sont les décompositions d'une tâche.
<b>Opérations</b>	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.
<b>Conditions de réalisation</b>	Elles font 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le degré d'autonomie (travail individuel, travail supervisé ou autonome) ;</li> <li>- Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ;</li> <li>- Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres) ;</li> <li>- Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres) ;</li> <li>- Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres) ;</li> <li>- 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).</li> </ul>
<b>Critères de performance</b>	Ce 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres);</li> <li>- 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) ;</li> <li>- L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, autres) ;</li> <li>- La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution, autre).</li> </ul>

## I.2. TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS

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

Aux fins de l'exercice, le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier caissier/caissière au moment de l'analyse de la 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 ». Elles sont parfois réalisées sans ordonnancement spécifique, au regard de la charge de travail journalière, des modalités prescrites par le chef d'atelier ou des priorités présentes en termes d'exécution des travaux.

### Tableau des tâches.

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

Tâche plus complexe =5 ; Tâche moins complexe = 1

**TABLEAU DES TACHES ET DES OPÉRATIONS**

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	1.3 Scanner ou saisir les codes-barres des articles	1.4 Enregistrer les prix	1.5 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	3.1 Enregistrer les articles dans un reçu	3.2 Enregistrer les données dans un logiciel de calcul	3.3 Lancer les opérations de calcul	3.4 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

### **I.3. 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 ou d'un métier.

Le processus de travail suivant est recommandé pour le métier de caissier/caissière, en raison des tâches retenues et de leur ordonnancement par les participants au focus group. Le processus présenté est assez générique pour coller aux différentes situations de travail des diverses fonctions du domaine :

- Planifier le travail
- Effectuer les opérations de caisse
- Rendre compte

### **I.4. CONDITIONS DE REALISATION ET LES CRITÈRES DE PERFORMANCE.**

- **Les conditions de réalisation**

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**

Ce 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, ...);
- L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, ...);
- La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution ...).

Les conditions de réalisation et critères de performance correspondant à chacune des tâches sont résumés dans les tableaux ci-après :

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

<b>Tâche 2 – Enregistrer les produits</b>	
<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères de performance</b>
<p><b><u>Autonomie</u></b> Seul.</p> <p><b><u>Références</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codes-barres;</li> <li>• Carnet de bord ;</li> <li>• Prix sur les étiquettes.</li> </ul> <p><b><u>Consignes particulières</u></b> À partir des consignes du chef de magasin ou d'entreprise</p> <p><b><u>Condition environnementale</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimation correcte du coût du produit</li> <li>• Réalisation cohérente des contrôles.</li> <li>• Utilisation judicieuse des équipements de caisse.</li> <li>• Application judicieuse des procédures de qualité de l'entreprise.</li> <li>• Restitution correcte de la monnaie</li> <li>• Respect judicieux des règles QHSE</li> <li>• Enregistrement judicieux des achats en toute autonomie</li> </ul>

<p>Travail à l'intérieur</p> <p><b>Matériel/moyens</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur</li> <li>• Logiciel de facturation</li> <li>• Imprimante</li> <li>• Lecteur de codes-barres</li> <li>• Lecteur de carte bancaire/terminal de paiement électronique</li> <li>• Papier et enveloppes</li> <li>• Logiciel de point de vente</li> <li>• Support de stockage</li> <li>• Tenue de travail adaptée</li> <li>• Accessoires de bureau</li> </ul>	
--	--

Tâche 3– Encaisser le paiement	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p><b>Autonomie</b> Seul.</p> <p><b>Référence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant affiché sur le moniteur</li> <li>• Carnet de bord</li> </ul> <p><b>Consignes particulières</b> À partir de consignes de l'entreprise et respect des consignes de sécurité</p> <p><b>Condition environnementale</b> Travail à l'intérieur</p> <p><b>Matériels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal de paiement électronique</li> <li>• Téléphone</li> <li>• Caisse enregistreuse</li> <li>• Lecteur de codes-barres</li> <li>• Logiciel de point de vente</li> <li>• Tiroir-caisse</li> <li>• Carnets de registre de caisse</li> <li>• Système de sauvegarde des données</li> <li>• Système de sécurité</li> <li>• Accessoires de bureau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception correcte de la devise</li> <li>• Réception correcte du virement.</li> <li>• Réception correcte du dépôt d'après le code marchand.</li> <li>• Utilisation judicieuse du téléphone.</li> <li>• Utilisation judicieuse du terminal de paiement électronique.</li> <li>• Utilisation judicieuse de l'outil informatique</li> <li>• Encaissement judicieux du paiement en toute autonomie</li> </ul>

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

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papier et enveloppes</li> <li>• Logiciel de point de vente</li> <li>• Support de stockage</li> <li>• Poste de travail adapté</li> <li>• Tenue de travail adaptée</li> <li>• Accessoires de bureau</li> </ul>	
---	--

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

## I.5. CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES.

L'atelier d'Analyse de Situation de Travail a permis entre autres, la mise en évidence des connaissances, d'habiletés, et d'attitudes requises ou souhaitées pour l'exécution des tâches étudiées.

Connaissances, habiletés et attitudes sont des valeurs transférables c'est-à-dire qu'elles sont applicables dans une variété de situations similaires. On ne peut donc les limiter à une seule tâche ou à une seule fonction. Ce sont des valeurs transversales entre les différentes fonctions d'un métier.

Les comportements se rapportent :

- A la dimension personnelle (compréhension de ses propres sentiments et émotions, résolution de conflits internes, autres) ;
- A la dimension interpersonnelle (communiquer avec les autres, motiver les autres et les intéresser, animer un groupe, autres) ;
- Aux attitudes ayant trait à la santé et à la sécurité, aux relations humaines, à l'éthique professionnelle, à d'autres éléments ;
- Aux attitudes ayant trait : aux réflexes physiques, aux réflexes mentaux, à la façon d'agir dans des situations de travail particulières, à d'autres éléments.

Les participants ont été unanimes pour accorder le plus haut degré d'importance aux attitudes telles que l'esprit positif, l'endurance, la persévérance, le sens de l'ordre, l'intégrité et l'honnêteté. Les attitudes telles que le calme, la discipline et la capacité d'assimilation sont considérées comme des attitudes importantes toujours au regard de la nature particulière du métier.

Le tableau suivant met en évidence les connaissances, habiletés psychomotrices, habiletés cognitives, habiletés perceptives et attitudes.

Connaissances	Habilités	Attitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions de base en arithmétique</li> <li>• Notions de base en comptabilité</li> <li>• Excel</li> </ul>	<p><b>Habilités cognitives :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Résolution de problèmes,</li> <li>- Capacité d'analyse,</li> <li>- Capacité de synthèse,</li> <li>- Explication de modes et de principes de fonctionnement,</li> <li>- Planification d'activités,</li> <li>- Prise de décision,</li> <li>- Fréquence d'exécution,</li> <li>- Autres...</li> </ul>	<p><b>Sur le plan personnel, les attitudes peuvent avoir trait :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- À la gestion du stress,</li> <li>- À la communication,</li> <li>- À la motivation des autres,</li> <li>- À la démonstration d'une attitude d'ouverture,</li> <li>- Au respect des autres</li> <li>- Ponctualité</li> <li>- Honnêteté</li> </ul>

Connaissances	Habilités	Attitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logiciel de gestion</li> <li>• Langue anglaise / française (communication)</li> <li>• Règles sur qualité, hygiène, sécurité et environnement</li> <li>• Législation de travail</li> </ul>	<p><b>Habilités psychomotrices :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipulation d'outils, d'appareils et d'instruments,</li> <li>- Degré de dextérité,</li> <li>- Degré de coordination,</li> <li>- Qualité des réflexes,</li> <li>- Autres.</li> </ul> <p><b>Habilités perceptives :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perception de couleurs, de formes, de signes, de signaux, de codes ;</li> <li>- Perception d'odeurs afin de reconnaître un produit, de diagnostiquer l'état d'un produit, de percevoir un danger ;</li> <li>- Perception, distinction de</li> <li>- Reconnaissance des sons afin de diagnostiquer un problème</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrité</li> <li>- Attitude positive</li> <li>- Entreprenant</li> <li>- Passionné</li> <li>- Sociable</li> <li>- Rigoureux</li> <li>- Responsable</li> <li>- Recherche de perfectionnement</li> <li>- Esprit d'initiative / Autonomie/</li> <li>- Maîtrise de soi,</li> <li>- Résolution de conflits internes ;</li> <li>- Autres...</li> </ul>

## I.6. SUGGESTIONS POUR 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, informatique, 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.

Ainsi, il a été mentionné que :

- La formation doit être davantage axée sur la pratique et la maîtrise des différents logiciels de caisse.
- Les formateurs doivent être des professionnels ayant de l'expérience.
- Le matériel et l'équipement utilisés au centre doivent être représentatifs des pratiques en entreprises.

- Les apprenants doivent se familiariser avec la réalité du terrain par le biais de visites et de stages en entreprise.
- Appliquer les règles de conduite en entreprise au centre de formation, et développer l'autodiscipline, la responsabilisation des apprenants.
- Développer chez les futurs lauréats le souci de concilier la qualité et le rendement satisfaisant des prestations.
- Développer chez les apprenants le sens de l'initiative et l'autonomie.
- Former les apprenants à s'adapter au changement et à l'innovation.
- Développer leur capacité à être responsable de tout ce qui se passe sur les postes de travail.
- Montrer la meilleure méthode et manière pendant qu'ils effectuent les opérations.
- Développer la polyvalence dans la formation, pour permettre aux apprenants d'exécuter différentes opérations sur une variété d'équipements.
- Les formateurs doivent suivre des formations continues en entreprises et dans les structures spécialisées pour être à jour des innovations technologiques et pédagogiques.
- Tous sont d'avis qu'une ou qu'un lauréat a besoin d'une période d'intégration dans l'entreprise avant de pouvoir prendre en charge la totale responsabilité de son poste de travail.
- La connaissance de l'anglais et du français ainsi que la capacité de pouvoir lire et comprendre des documents écrits et technique sont des éléments importants pour exercer le métier, sans oublier les connaissances fondamentales de secourisme et de premiers soins, les connaissances en calculs professionnels sont incontournables.

Aussi, les entreprises devraient-elles être 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.

## **DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES COMPETENCES**

## II.1. PRESENTATION DE LA NOTION DE COMPETENCE GENERALE ET DE COMPETENCE PARTICULIERE

**La compétence** correspond à un savoir agir reconnu dans un environnement et dans le cadre d'une méthodologie définie.

Les professionnels du métier expriment leurs manières d'agir, autrement dit leurs compétences, à travers des actes opératoires qui leur paraissent clés pour répondre aux enjeux de la situation.

**Les compétences générales** correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent généralement à leur exécution. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale. (Par exemple une compétence liée à la santé et à la sécurité au travail) et doivent donc correspondre à des activités de travail à la « périphérie » des tâches, tout en y étant étroitement liées ou associées.

**Les compétences particulières** renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail et visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

## II.2. LISTE DES COMPETENCES GENERALES.

À la suite des informations présentées dans le rapport de l'AST, les compétences générales suivantes et correspondantes aux attitudes, habiletés et comportements attendus ont été retenues :

N°	Compétences générales	Tâches liées
01	Communiquer en milieu professionnel	1, 2, 3, 4, 5, 6
02	Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	1, 2, 3, 4, 5, 6
03	Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	1, 2, 3, 4, 5, 6
04	Gérer les conflits	1, 2, 3, 4, 5, 6

## II.3. LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES.

Les compétences particulières identifiées pour le caissier sont les suivantes :

N°	Compétences particulières	Tâches liées
05	Enregistrer les produits	1, 2, 3, 4, 5, 6
06	Encaisser les paiements	1, 2, 3, 4, 5, 6
07	Dresser une facture	1, 2, 3, 4, 5, 6
08	Traiter des demandes de retours	1, 2, 3, 4, 5, 6
09	Tenir le journal de caisse	1, 2, 3, 4, 5, 6

#### II.4. MATRICE DES COMPETENCES.

- **Présentation générale de la matrice.**

La matrice des compétences présente l'ensemble structuré des compétences générales et particulières dans un lien dynamique. Elle comprend :

- Les compétences générales qui portent sur des activités communes à différentes tâches ou à différentes situations. Elles portent, notamment, sur l'application de principes scientifiques et technologiques liés à la fonction de travail ;
- Les compétences particulières qui visent l'exécution des tâches et des activités à l'intérieur de la fonction de travail et de la vie professionnelle ;
- Le processus de travail qui porte sur les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches de la profession.

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l'horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale.

Le symbole (O) indique la présence d'un lien entre une compétence générale et une compétence particulière.

Le symbole ( $\Delta$ ) indique la présence d'un lien entre les compétences particulières et une étape du processus.

La logique suivie au moment de la conception d'une matrice influe sur la séquence d'acquisition des compétences. Ainsi, la conception de la matrice s'est réalisée de manière à permettre d'une part une progression dans la complexité des compétences à acquérir et, d'autre part, l'établissement de liens favorisant l'intégration des compétences.

- Matrice des compétences.

MATRICE DES COMPETENCES										
Compétences particulières	Numéro de la compétence	Niveau de complexité / 10	Compétences générales				Processus			Nombre de compétences
			Communiquer en milieu professionnel	Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé et l'environnement	Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	Gérer les conflits	Planifier le travail	Effectuer les opérations de caisse	Rendre compte	
Numéro de la compétence			01	02	03	04				04
Niveau de complexité / 10			3	7	9	9				
Enregistrer les produits	05	8	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	
Encaisser les paiements	06	10	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	
Dresser une facture	07	7	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	
Traiter des demandes de retours	08	10	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	
Tenir le journal de caisse	09	6	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	
Nombre de compétences	05									09

## II.5. TABLE DE CORRESPONDANCE

### - Présentation générale de la table

La table de correspondance ci-après présente neuf (09) compétences retenues pour le métier de caissier. Elle présente de façon détaillée chacune des compétences en identifiant précisément les éléments qui la caractérisent, de même que les déterminants tels que les connaissances et les habiletés. La table de correspondance contient diverses informations relatives au projet de formation. La première colonne présente, dans l'ordre, les compétences telles qu'elles apparaissent dans la matrice.

Dans la deuxième colonne, on retrouve, pour chacune des compétences, des indications sur la compétence de façon à baliser celle-ci et en préciser la teneur. Ces données sont présentées à titre indicatif de façon à rendre plus explicite l'énoncé de compétence. Il est important de retenir que ces indications constituent avant tout un premier déblayage pour mieux cerner la compétence. Ces indications ne sont pas nécessairement exhaustives. De plus, elles peuvent référer tant à des éléments de contenu, à des notions liées à l'acquisition de la compétence qu'à des éléments de cette compétence.

### - Présentation du contenu de la table de correspondance.

<b>Compétence 01 : Communiquer en milieu professionnel</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Exploiter des ressources des langues officielles.</li><li>2. Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie</li><li>3. Produire des écrits généraux et professionnels</li><li>4. Produire des écrits généraux et professionnels.</li><li>5. Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie.</li><li>6. Établir une relation conseil.</li><li>7. Encadrer une équipe de travail</li></ol>	<p><b>AST</b> <b>Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6</b></p> <p><b>Connaissances :</b> Communication orale Rédaction des rapports, compte rendu etc...</p> <p><b>Savoir-être et qualités :</b> s'exprimer avec clarté, Éloquence. Capacité d'écoute dans les relations avec le personnel ; capacité à gérer le stress et le temps ; esprit d'analyse et de synthèse, autonomie, capacité d'observation, intuition...</p>

**Compétence 02 : Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement**

Indications sur la compétence	Déterminants
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail.</li> <li>2. Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel.</li> <li>3. Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.</li> <li>4. Intervenir en situation d'urgence.</li> <li>5. Prévenir les infections transmissibles sexuellement (IST), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles.</li> <li>6. Développer un comportement écologiquement responsable.</li> </ol>	<p><b>AST</b>  <b>Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6</b>  <b>Connaissances :</b> Lois et normes du travail et de protection environnementale ; risques et mesures de prévention : liées au comportement, aux éléments, aux objets manipulés, Matériel et équipement de sécurité spécifiques; Savoir alerter et protéger : la coupure d'urgence, les téléphones d'alarme, les différents éléments du message d'alerte, les secours à contacter ; Mesures de premiers soins, la responsabilité pénale de l'entreprise.</p> <p><b>Savoir-être et qualités :</b> habilités motrices et perceptives, vigilance, organisation et méthode.</p>

**Compétence 03 : Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation**

Indications sur la compétence	Déterminants
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle</li> <li>2. Relever les besoins de la clientèle</li> <li>3. Identifier les stratégies de fidélisation du client</li> <li>4. Appliquer les outils de fidélisation</li> </ol>	<p><b>Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6</b>  <b>Connaissances :</b> sur les règles de bien séance, sur les produits des rayons, politique commerciale de l'entreprise.</p> <p><b>Savoir-être et qualités :</b> habilités motrices et perceptives, vigilance, rapidité, utilisation des outils, respect des procédures etc...</p>

<b>Compétence 04 : Gérer les conflits</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les causes du conflit</li> <li>2. Etablir les responsabilités</li> <li>3. Identifier les mesures nécessaires</li> <li>4. Présenter le bilan</li> </ol>	<p><b>AST: tâches 1, 2, 3, 4, 5, 6</b></p> <p><b>Connaissances :</b> règlements sur la gestion des conflits de l'entreprise, des faits, solutions possibles....</p> <p><b>Savoir-être et qualités:</b> écoute, maîtrise de soi, patience, capacité d'observation, capacité d'écoute etc...</p>

<b>Compétence 05 : Enregistrer les produits</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse</li> <li>2. Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits</li> <li>3. Identifier les types de produits</li> <li>4. Identifier les quantités</li> <li>5. Enregistrer la transaction</li> </ol>	<p><b>AST: Tâches 1, 2, 3, 4, 5, 6</b></p> <p><b>Connaissances :</b> des codes-barres, des codes produits, grande capacité de calcul, logiciels de caisse, bonne connaissance des articles et des offres promotionnelles</p> <p><b>Savoir-être et qualités:</b> Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique ; respect des règles de sécurité ; endurance et concentration ; sérieux et vigilant.</p>

<b>Compétence 06 : Encaisser les paiements</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement</li> <li>2. Identifier les modes de paiements</li> <li>3. Identifier la devise étrangère</li> <li>4. Recevoir le paiement</li> </ol>	<p><b>AST</b></p> <p><b>Tâches : 1, 2, 3, 4</b></p> <p><b>Connaissances :</b> taux de change, texture des billets....</p> <p><b>Habilités :</b> Perception visuelle, perception tactile, manipuler les équipements de détecteur de faux billets etc.</p>

<b>Compétence 07 : Dresser la facture</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appliquer les règles de facturation</li> <li>2. Utiliser les outils bureautiques</li> <li>3. Utiliser les logiciels de caisse</li> <li>4. Calculer le montant global de la facture</li> </ol>	<p><b>AST</b>  <b>Tâches : 1, 2, 3, 4</b>  <b>Connaissances</b> : logiciel de caisse, savoir utiliser un ordinateur etc....  <b>Habilités</b> : Dextérité, esprit d'analyse et de synthèse, sens de l'organisation, rigueur, constance, Efficacité. Sens de l'observation. Perception visuelle. Perception tactile. etc...</p>

<b>Compétence 08 : Traiter les demandes de retours</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'approprier des conditions générales de vente</li> <li>2. Appliquer les procédures de retour</li> <li>3. Utiliser le logiciel de gestion de stock</li> <li>4. Suivre le retour de marchandise</li> </ol>	<p><b>AST: tâches 1, 2, 3, 4, 5</b>  <b>Connaissances</b> : procédure interne de gestion de retour des produits,  <b>Savoir-être et qualités:</b> Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique ; respect des conditions d'utilisation et des règles de sécurité.</p>

<b>Compétence 09 : Tenir le journal de caisse</b>	
<b>Indications sur la compétence</b>	<b>Déterminants</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrir la caisse</li> <li>2. Etablir le journal de caisse</li> <li>3. Inventorier la caisse</li> <li>4. Dresser le procès-verbal de clôture de caisse</li> </ol>	<p><b>AST: tâches 1, 2, 3, 4, 5, 6</b>  <b>Connaissances</b> : règles et réglementations spécifiques applicables à la tenue des registres de caisse, comptabilité de base, connaître les différents types de transactions en espèces couramment effectuées dans l'entreprise  <b>Savoir-être et qualités:</b> Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique etc.....</p>

## **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**

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