

Auxiliaire de magasin

Auxiliaire de magasin 1. Métier

Les différentes fonctions développées dans ce profil visent les postes de travail identifiés dans le champ des aides à la fonction principale de la vente. Elles ont été définies sur base de plusieurs référentiels mis à notre disposition ainsi que sur une série d'enquêtes menées auprès de responsables du personnel du secteur de la grande distribution et auprès de responsables de commerces de détail.

Ces enquêtes démontrent que dans les grandes surfaces de distribution plusieurs postes de travail peuvent être identifiés et occupés par des personnes différentes (Ex. : le métier de « caissier/ère » tel que décrit et approuvé dans le profil de qualification CCPQ. A noter que, suivant la taille de la grande surface, une distinction est souvent faite entre le statut de « caissier/ère » et de « chef-caissier/ière », voire parfois d'un troisième niveau de « chef principal ». Le poste de « chef-caissier/ière » implique un plus : la responsabilité du comptage en fin de prestation et la mise au coffre des recettes.)

En fonction de la taille du magasin et de son organisation, ces différents postes de travail peuvent être regroupés systématiquement ou ponctuellement (Ex. : Aux fonctions de « caissier/ère » sont parfois associées celles de « réassortisseur/euse ». C'est surtout le cas dans des supermarchés de toute petite taille, dans des systèmes « dépôt » et/ou ponctuellement, en périodes creuses. L'association « caisse » - « accueil » est également identifiée. Cette dernière fonction « accueil », impliquant la réception à l'entrée du magasin, la gestion des retours, etc., est en effet souvent associée au statut de « chefcaissier/ ère ».

Les services « Caisse » et « Accueil » se trouvent au bout de la chaîne du flux des produits, et se situent généralement géographiquement l'un près de l'autre. Ils relèvent en outre du même secteur « logistique » et dépendent aussi de la même autorité, à savoir du « directeur Gestion et Logistique » ou « Manager département caisses ».

Dans les plus petits magasins, le patron exerce à lui seul, outre la fonction première de « vente », ces fonctions que l'on pourrait qualifier de secondaires : « accueil », de « caisse », et de « réassort ». Il n'est pas rare qu'il se fasse seconder par un(e) auxiliaire. Celui (celle)-ci assure, ponctuellement, suivant les besoins du moment, toutes les activités découlant des fonctions d'accueil, de caisse et de réassort.

2. Proposition

Proposition est ainsi faite d'étendre les PQ de « Caissier/ère » et de « Réassortisseur(euse) » déjà élaborés à des activités et compétences supplémentaires plus polyvalentes, sans toutefois aborder la fonction

d'argumentation en vente. Cette polyvalence permettrait d'assurer une insertion aussi bien dans les grandes surfaces que dans les magasins de détail. Le nouvel intitulé serait ainsi celui de « auxiliaire de magasin ».

3. Niveau de qualification

Cette qualification est composée essentiellement de travail pratique, pouvant être accompli de façon autonome, mais au départ d'indications et dans les limites des techniques acquises. La responsabilité se limite à l'exécution de tâches propres, constituées de travaux assez routiniers et de procédures standardisées.

4. Méthodologie

IMPORTANT ! Les PQ « caissier/ère » et « réassortisseur/euse » approuvés restent le point de départ du travail de réajustement.

5. Champ d'activité de l'auxiliaire de magasin

Sous la responsabilité du « manager département caisses » ou « directeur gestion et logistique » ou « directeur de magasin » « patron », suivant l'organisation interne de l'entreprise (taille et configuration), l'auxiliaire de magasin assure l'accueil, l'orientation, la mise en relation, l'information et le service à la clientèle. Il/elle effectue le réassort, suivant les directives et assure les encaissements de la vente.

6. Compétences professionnelles

La formation vise principalement à la maîtrise des compétences suivantes :

- ✓ Saluer le client, l'informer, et assurer un service,
- ✓ aider le client à emballer les marchandises,
- ✓ dégager et nettoyer le poste de travail (surface des caisses, check-out, tapis roulant, présentoirs, etc.),
- ✓ réapprovisionner en imprimés (rouleaux, ...), les paniers, et les armoires de cigarettes,
- ✓ informer des prix du jour des fruits et légumes ainsi que des promotions en cours,
- ✓ repasser le linge, plier le linge,
- ✓ prévenir les accidents, signaler les problèmes,
- ✓ gérer la caisse (préparer et fermer la caisse, pointer et scanner les marchandises, vérifier les bons de réduction, ...),
- ✓ assurer la circulation de l'argent, préparer les prélèvements, déposer l'argent au coffre,
- ✓ contribuer au bon fonctionnement du magasin,
- ✓ assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues,
- ✓ participer au réassort, aux commandes et aux livraisons,
- ✓ s'intégrer dans le milieu professionnel.

Cefa : centre d'éducation et de formation en alternance