



Caissier

Rome D1505

1 Le métier

Le métier : Caissier

Enregistrer les achats des clients, peser les articles, encaisser les paiements, contrôler les montants et le solde de sa caisse : le caissier tient un poste de travail qui exige concentration et rigueur. C'est aussi un interlocuteur précieux pour le client, parfois le seul, pour l'informer d'un prix, l'orienter dans le magasin, et recevoir ses réclamations. La diplomatie sera aussi nécessaire que la résistance nerveuse.

Le caissier ou « hôte de caisse » travaille essentiellement dans la grande distribution. Lorsque le client a fait son choix, en libre service, il a pour tâche d'encaisser les articles, en scannant des codes barre. Régulièrement, il contrôle sa caisse, renseigne différents bordereaux permettant de suivre les sommes encaissées ou manipule des logiciels spécialisés.

En grande surface, il existe plusieurs lignes de caisse et il est sous la responsabilité du chef de caisse. En commerce de proximité, il est souvent polyvalent, accueille les clients, tient la caisse, fait la vente et assure la mise en rayon. Il travaille directement sous la responsabilité du directeur ou du gérant. Il peut aussi exercer ailleurs que dans les surfaces de vente : caisse de cinéma, de musée, etc.

2 Le marché du travail

Sur quels postes débiter dans le métier ?

Caissier est un métier ouvert aux débutants.

Les débutants sont acceptés sur ces postes qui ont vocation à insérer des jeunes à la recherche d'un premier emploi ou des personnes faiblement diplômées. La formation se fait en interne, au poste de travail, supervisée par un caissier plus expérimenté.

Dans 8 cas sur 10 : un CDD à l'embauche.

Sur le plan national, 82 % des embauches des entreprises de plus de 10 salariés se sont faites en CDD. La saisonnalité des emplois, particulièrement dans notre région touristique, participe de cette précarité. Mais ce sont aussi des CDD qui valent période d'essai : 87 % d'entre eux ont un contrat stable.

Et demain ?

Des emplois portés par le développement de la grande distribution.

Actuellement, le recrutement se fait surtout dans les super et les hypermarchés, dont l'effectif salarié est en augmentation (+ 13%).

Mais l'emploi est aussi porté par la grande distribution spécialisée (+17 % d'augmentation des effectifs salariés). Ces surfaces de vente en libre service se multiplient, s'agrandissent, s'imposent aux petits commerces indépendants, et développent l'emploi de caissier.

Et celui des maxidiscomptes.

Au sein du commerce de détail alimentaire, les maxidiscomptes s'imposent : + 41 % au sein de leurs effectifs entre 2001 et 2005. Les caissiers et les employés de libre service composent la grande majorité de leur personnel.

Néanmoins la taille de ces magasins reste modeste et le nombre de lignes de caisse limité.

Un métier remis en cause ?

Différentes enseignes de la grande distribution mettent actuellement en place des caisses automatiques ou le self-scanning.

Sont mis en concurrence plusieurs critères : le coût du travail (donc le salaire des caissiers), le coût de l'installation et de la maintenance d'une automatisation et l'attractivité pour la clientèle du service offert (rapidité ou sourire ?). Certains pays (Canada, Belgique, Angleterre) ont déjà expérimenté ces nouvelles modalités d'encaissement. Cela n'a pas supprimé la caisse traditionnelle, mais permet au client d'opter pour la solution qui lui convient le mieux.

Certains y voient la disparition du métier de caissier, d'autres une voie d'évolution du métier d'« hôte de caisse » vers plus de compétences commerciales et de services, et donc une élévation des compétences exigées.

3 Evoluer

Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel.

Un métier à forte mobilité.

Sur le plan national, les « sorties » vers d'autres métiers sont importantes. Les caissiers et employés de libre service quittent le métier pour se diriger principalement vers vendeurs. Plus rarement, ils se sont dirigés vers des postes d'employés administratifs (3 fois moins de cas) ou sont devenus des professionnels des achats, du marketing ou des responsables des services commerciaux (5 fois moins de cas).

Evoluer dans la hiérarchie : responsable de caisses.

Il supervise le travail d'une équipe de caissiers. Cela comprend l'organisation des plannings, en fonction des jours, des horaires d'affluence, des absences. Il contrôle les documents renseignés par les caissiers, fait des prélèvements de fonds. Il tient un état statistique et l'analyse pour optimiser l'organisation.

Très souvent, l'accès au métier se fait en promotion interne.

Si, en 2006, 2 800 offres d'hôtes de caisse sont enregistrées par l'ANPE, il n'est dénombré que 99 offres de responsable de caisse.

D'autres métiers de la distribution sont accessibles.

- employés commerciaux (ou employés de libre service),
- vendeurs de produits frais, pour lesquels les super et hyper marchés signalent des difficultés de recrutement.

Cette fiche a été produite par l'ORM PACA

