

Professions et lieux de travail

Commerce de détail et service à la clientèle - Généralités

Sur cette page

[Quelles sont les principales tâches des commis et vendeurs du commerce de détail, du service à la clientèle ou d'un emploi similaire où il faut travailler avec le public?](#)

[Quels sont quelques-uns des risques pour la santé et la sécurité des commis du commerce de détail et du service à la clientèle?](#)

[Quelles sont les mesures de prévention que les commis de commerce de détail et du service à la clientèle peuvent adopter?](#)

[Quelles sont les méthodes de travail sécuritaires qu'il faut connaître?](#)

Quelles sont les principales tâches des commis et vendeurs du commerce de détail, du service à la clientèle ou d'un emploi similaire où il faut travailler avec le public?

Les principales tâches des commis et vendeurs chargés de la vente et du service à la clientèle qui travaillent dans les magasins, les hôtels et autres endroits consistent à :

- Accueillir les clients et à discuter des détails de la transaction.
- Fournir aux clients des renseignements sur les produits et services.
- Déterminer le mode de paiement, préparer les factures et tout autre document requis.
- Préparer les présentoirs de marchandises.
- Tenir à jour l'inventaire des marchandises.
- Tenir un système de comptabilisation interne.
- Travailler avec des ordinateurs, des lecteurs de barres ou d'autres appareils électroniques.
- Rester conscient des agissements des clients sur les lieux (rester à l'affût des problèmes ou des vols potentiels).

Quels sont quelques-uns des risques pour la santé et la sécurité des commis du commerce de détail et du service à la clientèle?

- [Travail en position debout](#) pendant de longues heures.
- Exposition à divers [produits chimiques et matériaux](#), y compris les peintures, les solvants, les [pesticides](#), les engrais, les [parfums](#) ou les [produits de nettoyage](#).
- [Qualité de l'air intérieur](#).
- [Postures de travail contraignantes](#) ou [tâches manuelles répétitives](#).
- Risque de blessure au dos en [poussant](#), [tirant](#) ou [soulevant](#) des objets.
- Blessures causées par des [objets tranchants](#), [des couteaux](#), [des ciseaux](#), [des coupe-boîtes](#), etc.
- Exposition à des [températures extrêmes](#).
- Risque de [glisser, de trébucher ou de tomber](#).
- Risque de chute d'objets en hauteur.
- Travail dans des [échelles](#) ou toute autre structure instable.
- Risque d'[agressions violentes](#).
- [Travail en isolement](#).
- [Manipulation d'argent](#).
- [Stress](#).
- Incendie.
- Fatigue ou tout autre effet sur la santé causé par les [quarts de travail](#) ou par les [journées de travail prolongées](#).
- Exposition à des virus courants tels que le [rhume](#) et la [grippe saisonnière](#).

Quelles sont les mesures de prévention que les commis de commerce de détail et du service à la clientèle peuvent adopter?

- Apprendre les techniques sécuritaires de [levage](#).
- Apprendre les procédures de [sécurité-incendie](#) et d'évacuation d'urgence, y compris la façon d'aider les clients en cas d'évacuation.
- Apprendre à utiliser l'équipement et les outils en toute sécurité.

- Éviter d'adopter des positions corporelles contraignantes ou prendre des pauses fréquentes.
 - Porter des [chaussures](#) appropriées et d'autres équipements de protection individuelle au besoin, comme des [protecteurs oculaires et faciaux](#), des [gants](#), un [respirateur](#), ou des [vêtements de sécurité à haute visibilité](#).
 - S'assurer que la zone de travail est exempte d'équipement et d'obstacles.
 - Établir de bonnes pratiques d'[entretien ménager](#).
 - Apprendre les procédures de manipulation et d'entreposage sécuritaires avant de travailler avec des [produits dangereux](#).
 - Savoir comment réagir en cas de [situation négative ou d'incident violent](#).
 - Savoir comment rester en sécurité lorsqu'on travaille seul. Par exemple, disposer d'un téléphone mobile ou d'autres moyens pour contacter une personne désignée lorsqu'on travaille seul.
 - Ne pas dépasser la capacité des étagères lors de l'entreposage de marchandises.
 - Ne pas bloquer l'accès aux sorties de secours et aux extincteurs.
 - Garder une trousse de [premiers soins](#) à portée de main.
-

Quelles sont les méthodes de travail sécuritaires qu'il faut connaître?

- Mettre en application des techniques sécuritaires de [levage](#).
 - Trouver des méthodes contribuant à réduire les risques de [troubles musculo-squelettiques](#) liés au travail.
 - Prendre toutes les précautions nécessaires lorsqu'on monte sur une [échelle](#).
 - Respecter ou établir des marches à suivre en matière de sécurité visant les personnes qui [travaillent seules](#), ou dont l'objectif consiste à éviter de travailler seules.
 - Respecter les règles de sécurité de l'entreprise.
 - Connaître les risques chimiques, le [SIMDUT](#) et les [fiches de données de sécurité](#) (FDS).
 - Connaître la marche à suivre pour [signaler les risques](#).
 - Respecter des méthodes d'[entretien appropriées](#).
 - Utiliser le [lavage des mains](#) pour réduire le risque d'infections courantes.
-

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2018-02-20

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.