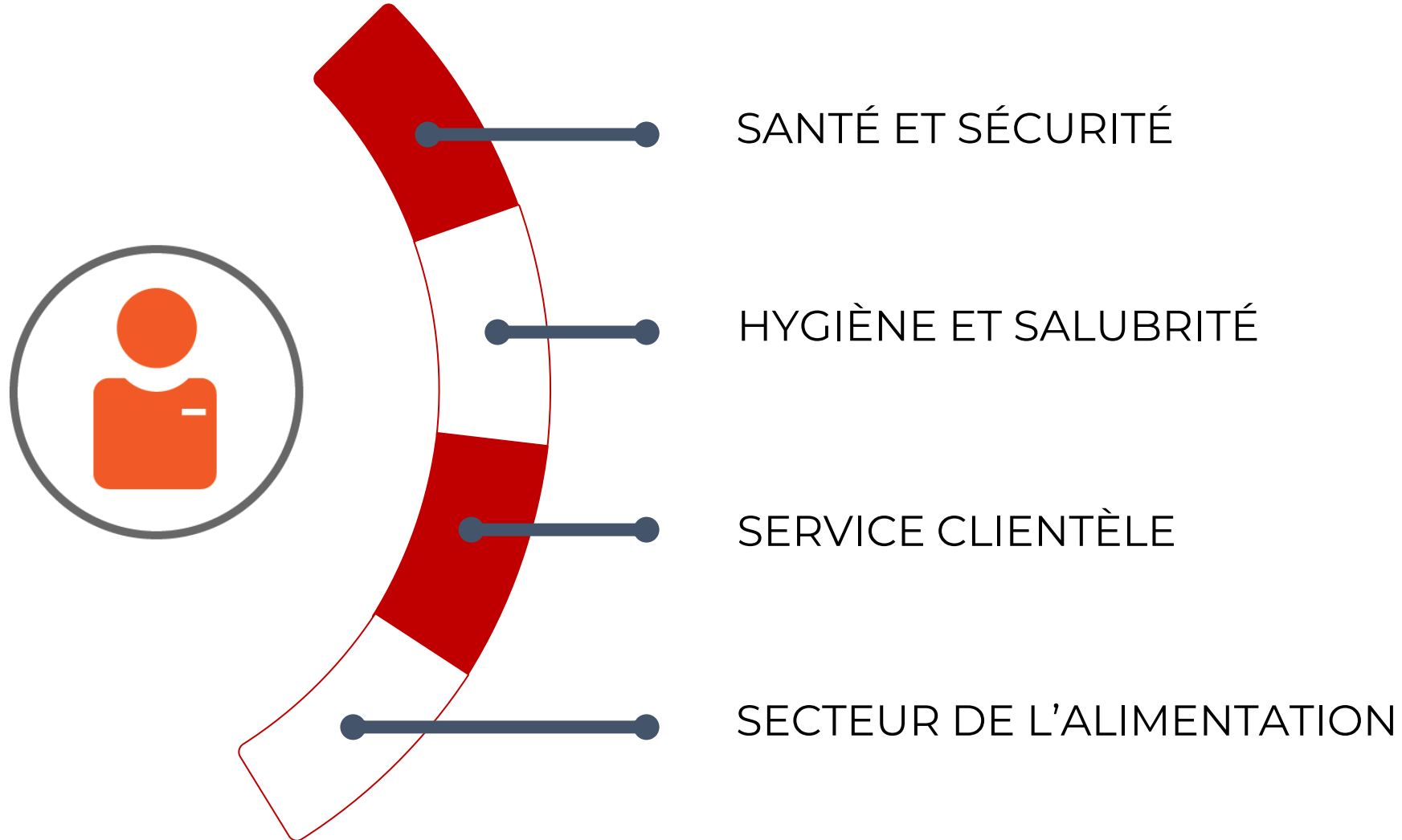


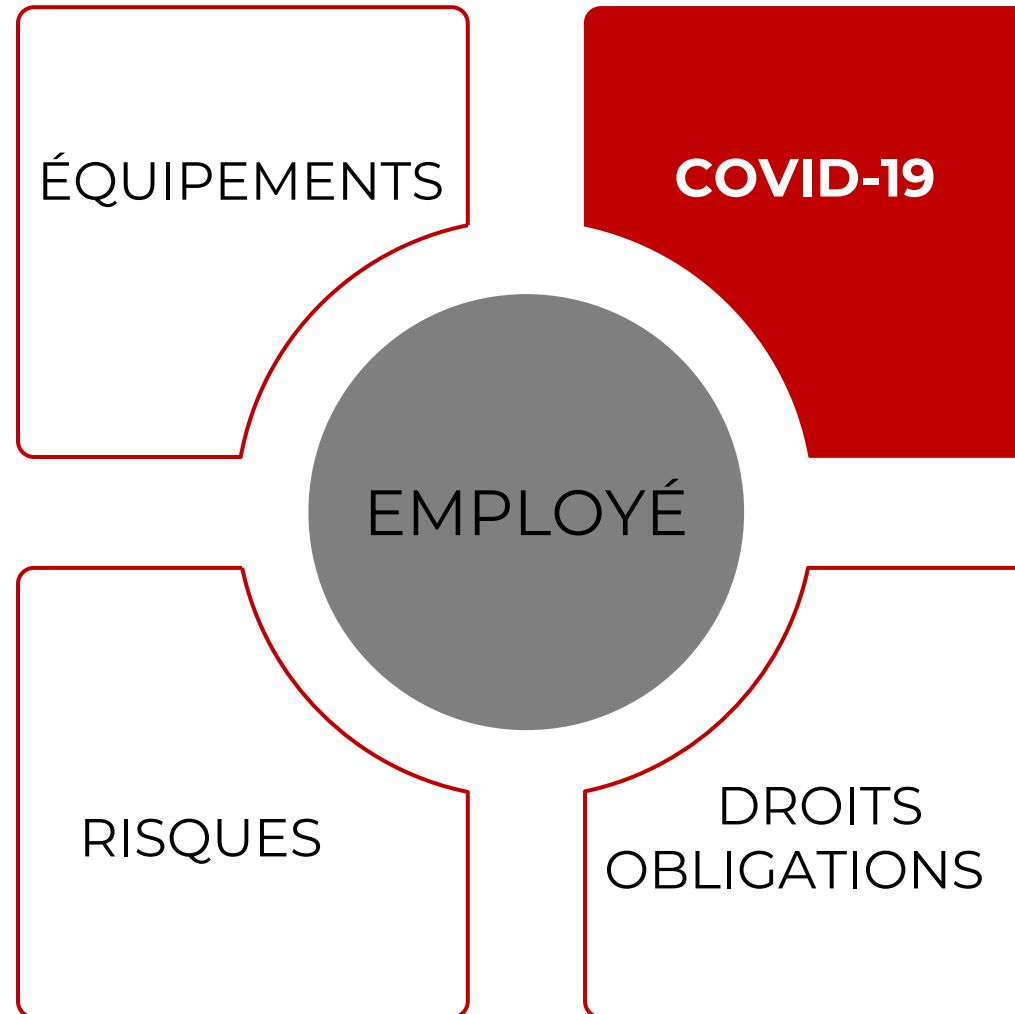
# COMMIS

LES ESSENTIELS



# COMMIS

LES ESSENTIELS - SANTÉ ET SÉCURITÉ





## ÉQUIPEMENTS

---

- Respectez les consignes de sécurité mises en place par votre commerce pour l'utilisation des équipements les plus utilisés : couteaux, emballeuse, balance-étiqueteuse, chariots;
- Consultez les procédures mises en place par votre commerce sur l'utilisation des équipements;
- Référez-vous à un collègue d'expérience ou à votre supérieur immédiat si vous avez des doutes ou des questions sur l'utilisation des équipements.

## RISQUES

---

- Les risques les plus fréquents sont les coupures, chutes (sol glissant ou encombré), brûlures et blessures au dos;
- Respectez les procédures mises en place par votre commerce sur la prévention des risques de blessures;
- Restez vigilant(e) et alerte en tout temps;
- Informez rapidement votre supérieur immédiat si vous repérez un danger ou si vous vous blessez.

## DROITS ET OBLIGATIONS

---

- Prenez les mesures nécessaires pour protéger votre santé, votre sécurité et celles de votre entourage au travail;
- Respectez le plan de Santé et Sécurité de votre commerce;
- Référez-vous à la Loi sur la santé et sécurité du travail (LSST) en cas de problèmes.

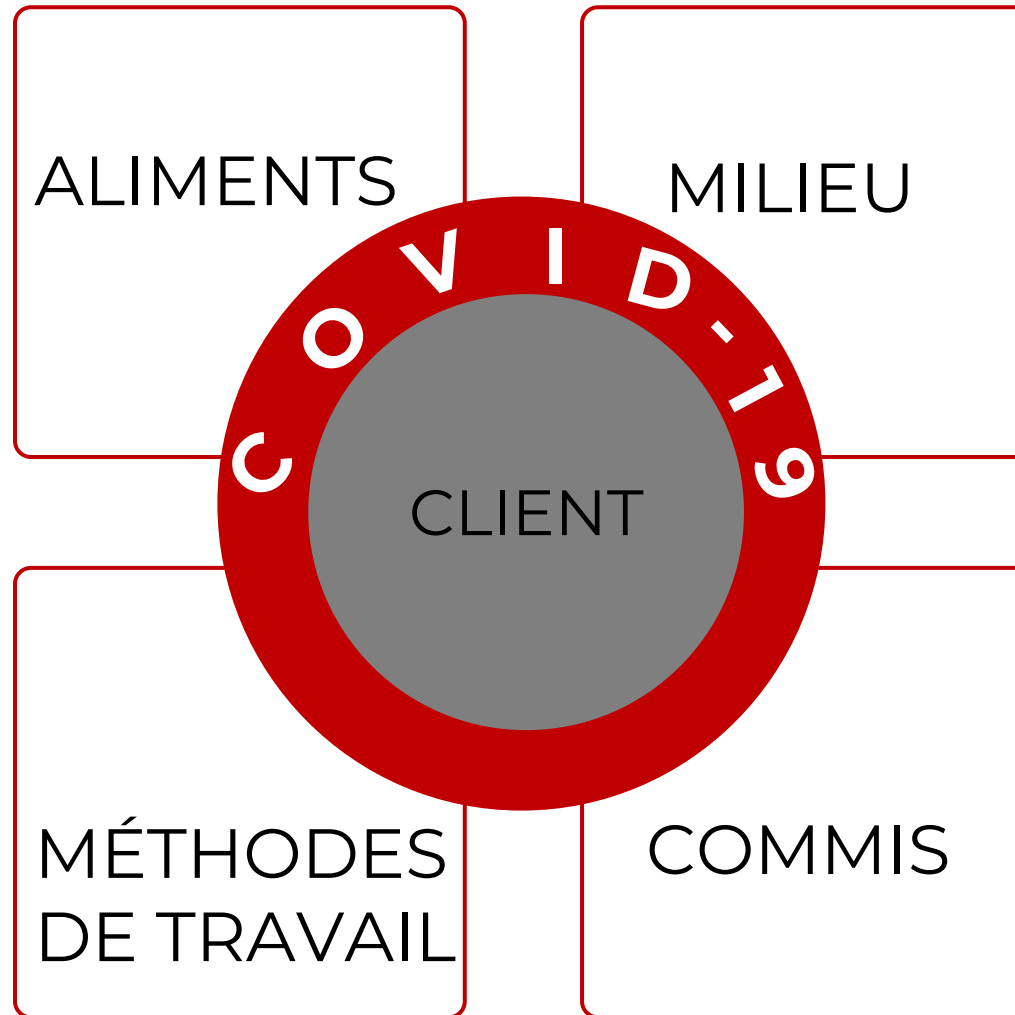
## COVID-19

---

- Maintenez une distance de 2 mètres lorsque vous circulez dans le commerce (aires de manutention et de vente);
- Lavez-vous les mains avant et après toute manipulation : toutes les 15 minutes pendant 20 secondes;
- Informez immédiatement votre supérieur immédiat si vous présentez des symptômes du Covid-19;
- Référez-vous en tout temps aux directives de votre commerce.

# COMMIS

LES ESSENTIELS - HYGIÈNE ET SALUBRITÉ





Le respect des normes d'hygiène et de salubrité se fait à chaque étape de réalisation de vos tâches : réception, préparation et tenue des comptoirs, entreposage, service.  
Le respect des normes d'hygiène et de salubrité permet de prévenir la contamination.

## ALIMENTS

---

- Retirez les aliments qui sont abîmés, pourris et ceux dont l'emballage est perforé, déchiré ou fendu. Ils présentent un risque pour la consommation;
- Suivez la méthode **PEPS – Premier Entré Premier Sorti** lorsque vous réapprovisionnez les comptoirs, les chambres froides et l'entrepôt de produits alimentaires (voir fiche Les comptoirs);
- Assurez-vous que les aliments périssables restent aux températures recommandées :
  - Aliments chauds, température supérieure à 60 degrés Celsius;
  - Aliments froids, température inférieure à 4 degrés Celsius;
- Séparez toujours les aliments crus des aliments cuits, la volaille de la viande et les poissons des fruits de mer;
- Assurez-vous d'afficher les renseignements obligatoires sur les étiquettes (voir fiche Emballage et Étiquetage).

## MÉTHODES DE TRAVAIL

---

- Évitez les risques de contamination (directe et croisée) lors de la manipulation, de l'entreposage et de la disposition des aliments;
- Adoptez de bonnes pratiques en tout temps : nettoyage et assainissement des ustensiles, de l'équipement et des surfaces de travail, lavage des mains fréquent;
- Respectez les quatre étapes du nettoyage et de l'assainissement : le pré-lavage (au besoin), le nettoyage, le rinçage et l'assainissement;
- Suivez les procédures internes de votre commerce.





## COMMIS

---

➤ **Lavez-vous les mains en 5 étapes :**

- **1** Se mouiller les mains
  - **2** Savonner
  - **3** Frotter mains, ongles et poignets
  - **4** Rincer
  - **5** Sécher
- Adoptez une tenue vestimentaire impeccable;
- Soignez-vous si vous présentez des blessures ou si votre état de santé le requiert;
- Informez immédiatement votre supérieur immédiat si vous vous blessez ou si votre état de santé se dégrade.

## MILIEU

---

- Assurez-vous que les lieux de travail sont propres; si ce n'est pas le cas, nettoyez les surfaces sales;
- Consultez les procédures mises en place par votre commerce sur le nettoyage des lieux de travail;
- Respectez les procédures mise en place par votre commerce.

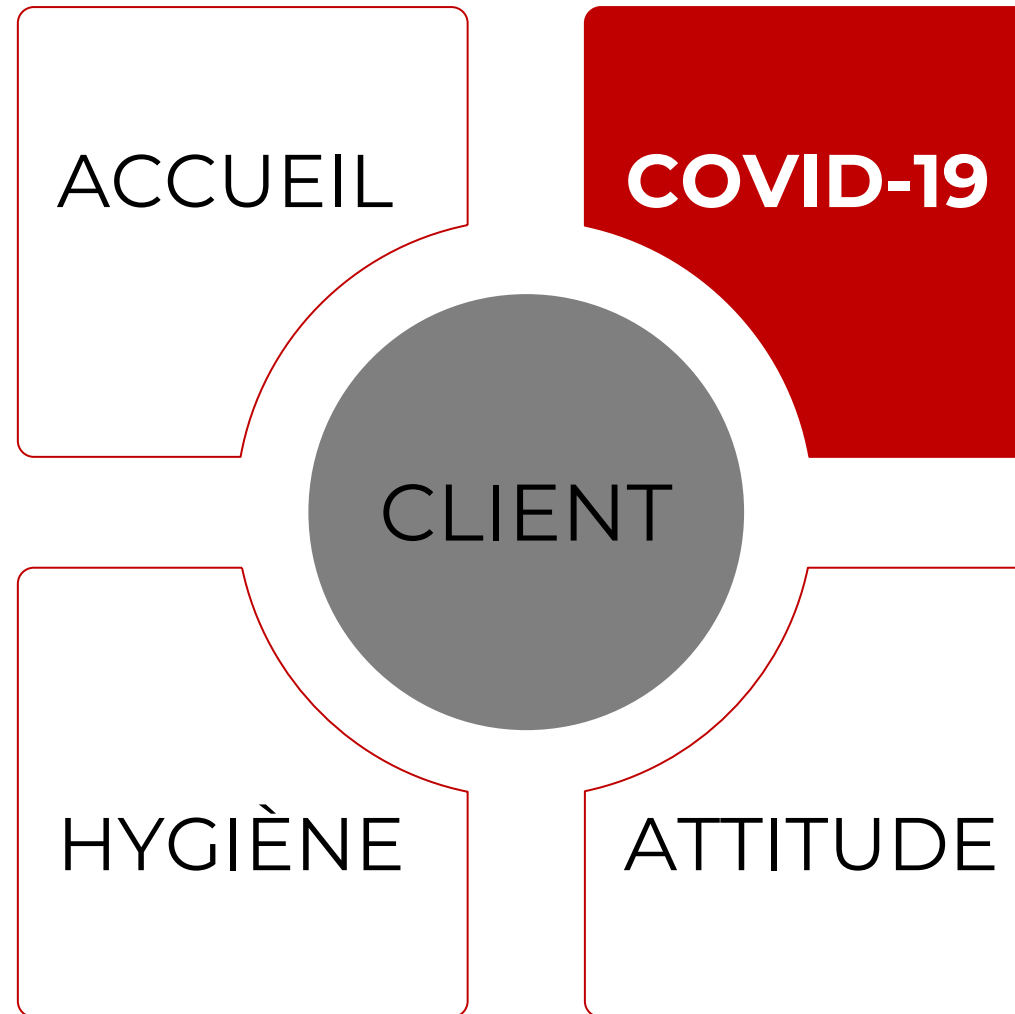
## COVID-19

---

- Soyez responsable et informez immédiatement votre supérieur immédiat si vous présentez des symptômes du Covid-19 avant ou pendant que vous êtes au travail;
- Lavez-vous les mains le plus souvent possible, avant et après toute manipulation : toutes les 15 minutes pendant 20 secondes. Le port de gants n'est pas requis et donne plutôt une fausse impression de sécurité;
- Référez-vous en tout temps aux directives de votre commerce.

# COMMIS

LES ESSENTIELS - SERVICE À LA CLIENTÈLE





## ACCUEIL

---

- Établissez un contact visuel avec le client pour l'informer que vous l'avez remarqué;
- Saluez le client avec le sourire et avec dynamisme;
- Faites preuve de disponibilité et d'ouverture;
- Vouvoyez le client;
- Si vous êtes occupé, informez le client de votre disponibilité pour le servir :

« Je suis à vous dans un instant (dans X minutes) »;

« Je m'occupe de vous dès que j'ai fini avec madame »;

- Donnez l'information exacte au client. Faites appel à un collègue si vous ne connaissez pas la réponse.

## HYGIÈNE

---

- Adoptez une présentation personnelle appropriée (propreté irréprochable);
- Adoptez une tenue vestimentaire professionnelle (sarrau, résille et filet à barbe s'il y a lieu, cheveux attachés absence de bijoux et de vernis à ongle);
- Lavez-vous les mains régulièrement.

## ATTITUDE

---

- Communiquez avec courtoisie et respect en tout temps avec le client, les collègues et les fournisseurs;
- Adoptez une attitude positive et empreinte de respect.

## COVID-19

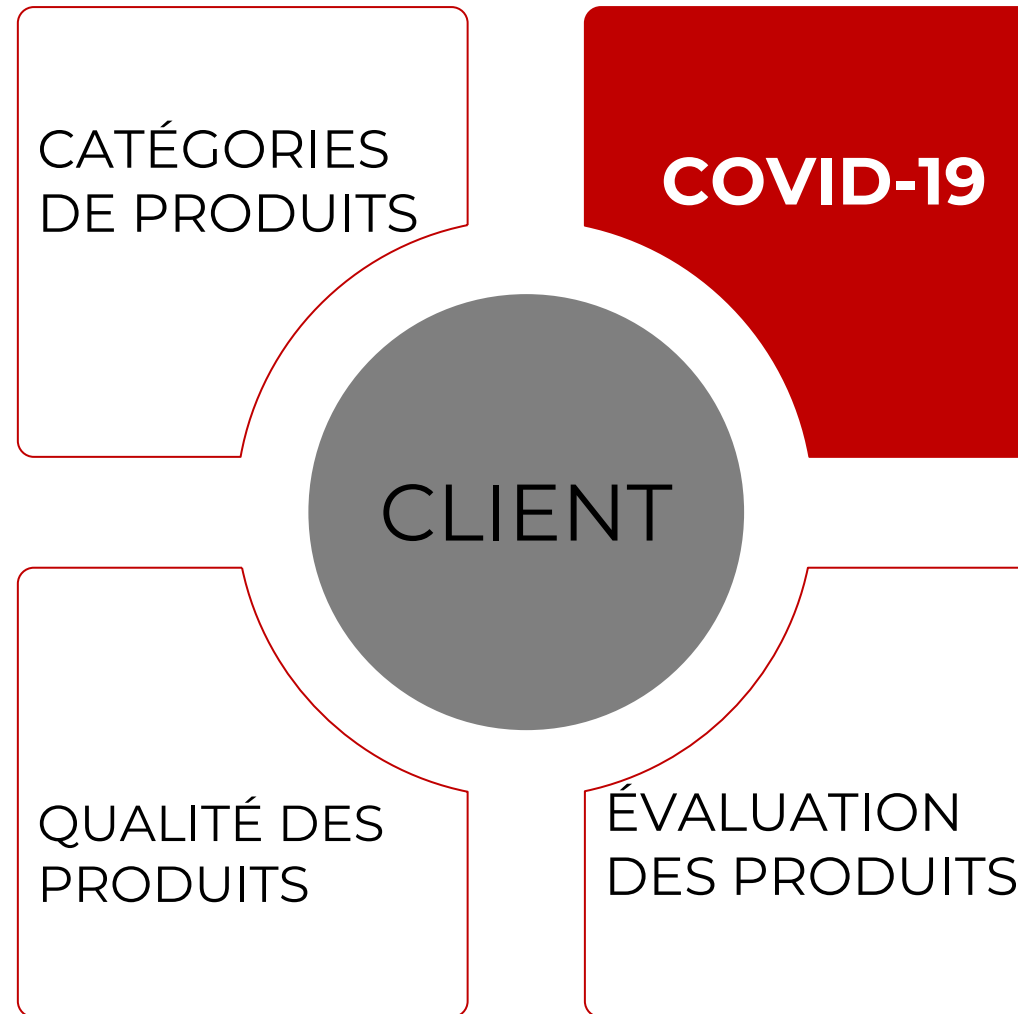
---

- Lavez-vous les mains le plus souvent possible avant et après toute manipulation : 15 minutes pendant 20 secondes. Le port de gants n'est pas requis et donne plutôt une fausse impression de sécurité;
- Maintenez une distance de 2 mètres entre vous et les clients;
- Informez le client de toujours bien laver les aliments avant de les consommer;
- Référez-vous en tout temps aux directives de votre commerce.



# SECTEUR DE L'ALIMENTATION

## LES ESSENTIELS - LES PRODUITS



# CATÉGORIES DE PRODUITS

---

- Différenciez les produits périssables des produits non périssables :
  - **Produits périssables** : qui ont une date de conservation courte et qui ne doivent pas être consommés après cette date.;
  - **Produits non périssables** : qui ont une date de conservation plus ou moins longue.
- Repérez les différentes catégories de produits pour bien informer votre client :
  1. **Fromages et charcuteries**
  2. **Pains, viennoiseries et pâtisseries**
  3. **Mets préparés**
  4. **Produits d'épicerie**
  5. **Fruits et légumes**
  6. **Poissons et fruits de mer**
  7. **Viandes et volailles**
- L'ensemble de ces produits se retrouve en comptoir de service, en comptoir de libre-service ou sur des tablettes;
- Informez-vous auprès de votre supérieur immédiat sur les procédures de travail existantes pour chaque catégorie de produits.



## QUALITÉ DES PRODUITS

---

- Vérifiez les critères de **fraîcheur** des produits : **TACO = Texture – Apparence – Couleur – Odeur**
- Vérifiez la **date** d'emballage des produits; elle vous informe sur la durée de conservation :
  - Date de péremption (meilleur avant / à consommer avant)
  - Date d'emballage
- Vérifiez la qualité de **l'emballage** : emballage propre et non abîmé, étiquette bien disposée et informations exactes (voir la fiche Étiquetage et emballage);
- Informez-vous auprès de votre supérieur immédiat si les critères de qualité ne sont pas respectés.

## ÉVALUATION DES PRODUITS

---

- Référez-vous à la politique de votre commerce en ce qui concerne les indices de qualité d'un produit pour l'évaluer (intégrité de l'emballage, produit abîmé ou qui coule, etc.);
- Évaluez la qualité des produits à leur réception, durant l'entreposage, lors de leur préparation, dans les comptoirs et sur les tablettes;
- Informez votre supérieur immédiat si la qualité ne répond pas aux exigences du commerce.

## COVID-19

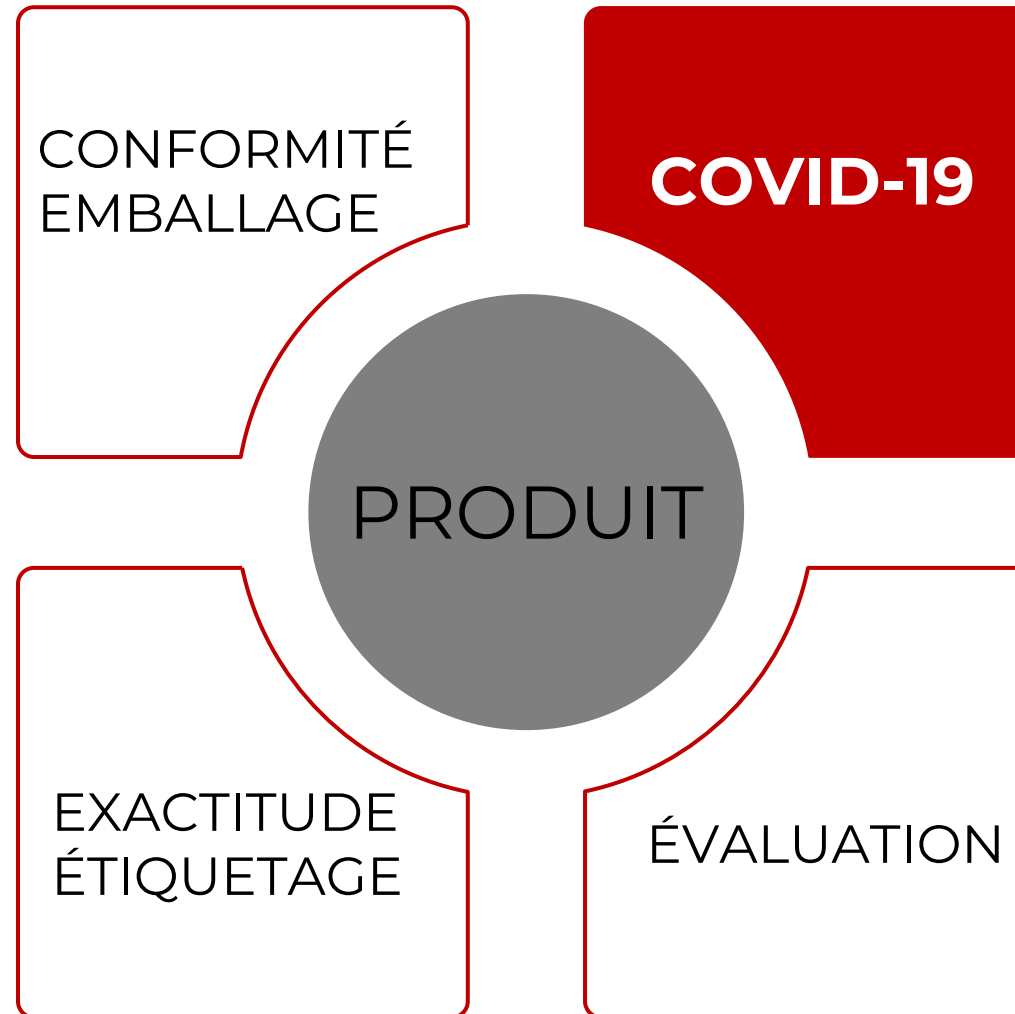
---

- Lavez-vous les mains le plus souvent possible avant et après toute manipulation : 15 minutes pendant 20 secondes. Le port de gants n'est pas requis et donne plutôt une fausse impression de sécurité;
- Maintenez une distance de 2 mètres entre vous et les clients;
- Référez-vous en tout temps aux directives de votre commerce.



# COMMIS

LES ESSENTIELS - EMBALLAGE ET ÉTIQUETAGE





## CONFORMITÉ DE L'EMBALLAGE

---

- Vérifiez si l'emballage est conforme lors de votre tournée des comptoirs et des étalages;
- Voici quelques exemples de non-conformités :
  - Emballage percé, troué, déchiré;
  - Emballage souillé, mouillé, taché;
  - Pellicule détendue, décollée;**Un emballage détérioré favorise la dégradation du produit et laisse entrer de l'air ce qui altérera sa conformité.**
- Informez-vous auprès de votre supérieur immédiat sur les actions à suivre si les critères de conformité ne sont pas respectés. Exemples : mettre le produit emballé de côté, réemballer le produit, conserver le produit dans le comptoir.

## EXACTITUDE DE L'ÉTIQUETAGE

---

- Assurez-vous que les étiquettes des produits préemballés comportent les renseignements suivants :
  - le nom et la nature du produit;
  - la date limite de conservation;
  - la liste des ingrédients et de leurs constituants (par ordre décroissant d'importance)
  - la quantité;
  - l'origine du produit;
  - le nom et l'adresse du fabricant;
  - l'état du produit (par exemple, lorsqu'ils sont décongelés, les viandes, les produits marins et leurs sous-produits doivent porter la mention « produit décongelé »);
  - la valeur nutritive.



## ÉVALUATION

- Tableau de vérification de la conformité d'un emballage et d'une étiquette :

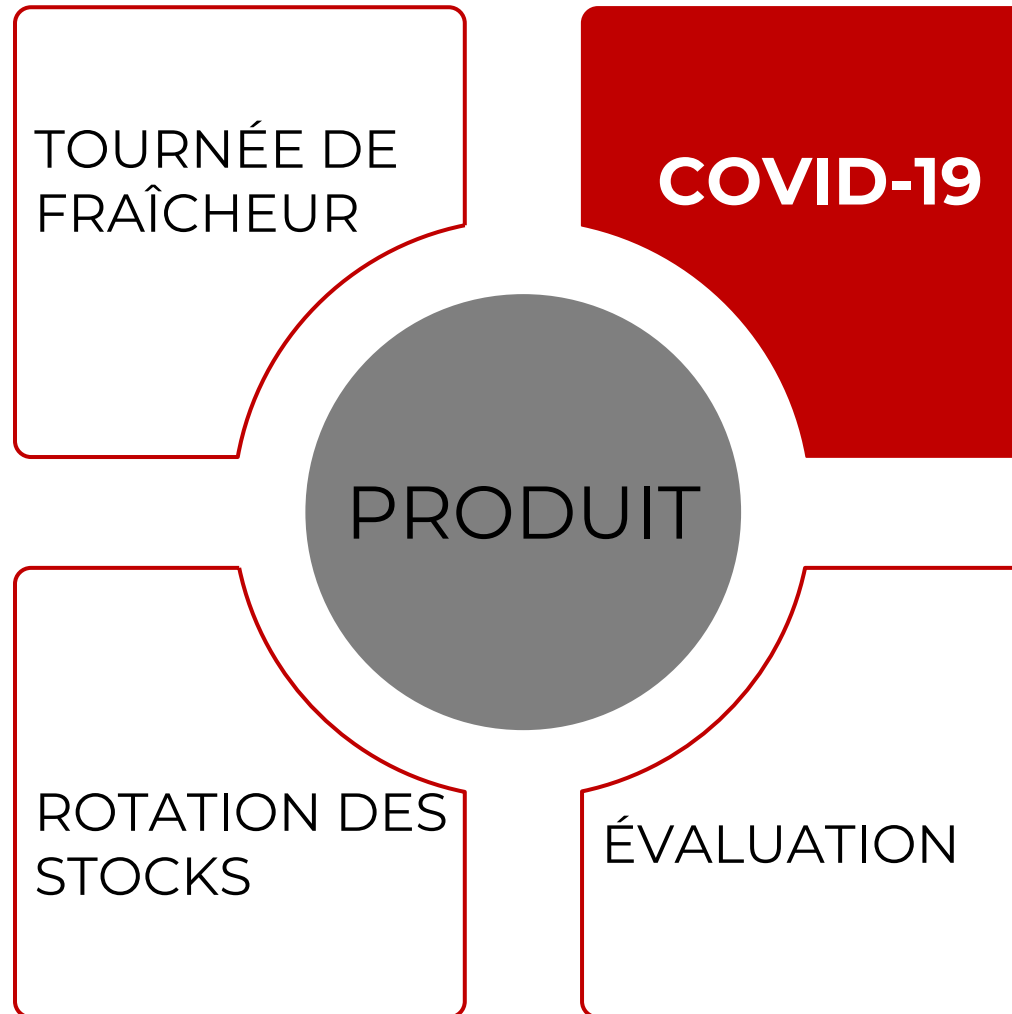
Les règles d'or	Emballage	Étiquetage
Lisible		X
Placé de façon standard, en fonction du type de produit. Par exemple, en boucherie et en poissonnerie, en haut à droite.		X
Produit bien centré	X	
Propre	X	
Date d'emballage exacte		X
Contenant adéquat au produit	X	
Pas de fissure(s)	X	
Renseignements exacts		X

## COVID 19

- Il est possible de contracter la COVID-19 en touchant une surface ou un objet où se trouve le virus, puis en portant la main à sa bouche, à son nez, à ses yeux;
- Lavez-vous les mains le plus souvent possible avant et après toute manipulation : 15 minutes pendant 20 secondes. Le port de gants n'est pas requis et donne plutôt une fausse impression de sécurité;
- Référez-vous en tout temps aux directives de votre commerce.

# COMMIS

LES ESSENTIELS - TENUE DES COMPTOIRS





## TOURNÉE DE FRAÎCHEUR

---

- Vérifiez la tenue des comptoirs avant le réapprovisionnement, pour offrir en tout temps des produits de qualité, en utilisant **3 critères** :

1. Qualité et fraîcheur des produits (voir les fiches Les produits, Emballage et étiquetage) :

- TACO (Texture – Apparence – Couleur – Odeur);
- Date de péremption;
- Conformité de l'emballage;

**Si la qualité et la fraîcheur ne sont pas conformes, infomez-vous auprès de votre supérieur immédiat sur les actions à prendre.**

2. Propreté des comptoirs et étalages :

**Si les comptoirs et étalages sont sales, procédez au nettoyage en suivant les procédures de nettoyage du commerce.**

3. Esthétisme de la présentation :

- Disposition et présentation : les bons produits à la bonne place;
- Placement des étiquettes : la bonne information sur les étiquettes (voir la fiche Emballage et étiquetage).

## ROTATION DES STOCKS

---

- Lors du réapprovisionnement des comptoirs et tablettes, effectuez une rotation des stocks de tous les produits du magasin, particulièrement les produits périssables;
- Suivez les **principes du PEPS** – Premier Entré, Premier Sortie :
  - Placez les produits les plus anciens en avant et au-dessus des autres, en fonction du type de produit;
  - Placez les nouveaux produits en arrière et en-dessous des plus anciens.





## ÉVALUATION

---

- Lors du réapprovisionnement des comptoirs et tablettes, vérifiez les points suivants :
  - ❑ Propreté des comptoirs
  - ❑ Respect des températures
  - ❑ Fraîcheur et qualité des produits
  - ❑ Conformité de l'emballage des produits
  - ❑ Les produits douteux, périmés et dont l'emballage est abîmé ont été mis de côté et le superviseur immédiat est avisé
  - ❑ Les produits déplacés par les clients ont été replacés
  - ❑ Les produits déjà en comptoir respectent le principe du PEPS

## COVID-19

---

- Lavez-vous les mains le plus souvent possible avant et après toute manipulation : 15 minutes pendant 20 secondes. Le port de gants n'est pas requis et donne plutôt une fausse impression de sécurité;
- Maintenez une distance de 2 mètres entre vous et les clients;
- Augmentez le nettoyage et l'assainissement des surfaces qui sont exposées aux manipulations du public (poignées, caisses, comptoirs);
- Référez-vous en tout temps aux directives de votre commerce.