

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, dispositifs de paiement ou d'autres appareils électroniques.
- Nettoyer et désinfecter les espaces de travail.

- 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'intimidation, de harcèlement ou de violence.
 - [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'utiliser des extincteurs et 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](#) ou des [produits chimiques de consommation](#).
- 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 système de signalement tel qu'un téléphone mobile ou tout autre moyen 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 [procédures d'entretien](#).

- Utiliser le [lavage des mains](#) pour réduire le risque d'infections courantes.
-

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2025-02-27

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.