



## **LES REGLES GENERALES DE LA PROCEDURE DE CAISSE**

Dans le cadre de l'exercice de sa fonction, l'Hôte (esse) de caisse doit :

- s'assurer de l'exactitude du fonds de caisse dont il (elle) est responsable
- être attentif (ve) et présent(e) à son poste qu'il (elle) ne doit pas quitter sans autorisation ou en cours d'enregistrement
- avoir une parfaite connaissance des marchandises et des ventilations produits
- respecter ces ventilations
- effectuer les contrôles spécifiques à chaque mode de règlement et pour le mode de paiement « chèque », contrôler la validité de la pièce d'identité et noter systématiquement le numéro de(s) pièce(s) d'identité(s) et sa (leurs) date(s) d'émission au dos du chèque
- placer immédiatement dans le tiroir-caisse les valeurs reçues en paiement
- faire vérifier par le (la) Responsable Relations Clients ou à défaut un responsable les billets reçus en cas de doute sur leur authenticité
- enregistrer en les scannant l'ensemble des articles
- respecter les procédures caisse et fidélité disponibles auprès du (de la) Responsable Relations Clients
- réaliser un ou des prélèvement(s) afin de respecter le montant maximum du fonds de caisse autorisé
- porter l'identité et les coordonnées complètes du client ou de l'entreprise sur les factures
- invalider (barrer le montant sur le bon le coupon ou le titre et indiquer le numéro de son caisson) après le passage caisse tout bon ou coupon remis en paiement
- demander la carte de fidélité (ou autre dispositif équivalent) lors de chaque transaction
- pour les opérations vignettées, respecter le nombre de vignettes à donner au client, les remettre au bon client et ne pas se les attribuer
- s'agissant des SCO, s'assurer que les clients scannent et payent tous leurs articles. Alerter la sécurité si cela n'est pas le cas. S'assurer de contrôler et récupérer les moyens de paiement papiers (BR, TR, CC, coupons)

Dans le cadre de l'exercice de sa fonction l'Hôte (esse) de caisse a pour interdiction de :

- échanger de la monnaie avec d'autres hôtes (esses) de caisse
- fournir des espèces à la clientèle ou au personnel contre la remise d'un chèque
- enregistrer des marchandises pour lui (elle)-même
- procéder à des remboursements de produits pour lui (elle)-même
- disposer d'argent personnel ou de la carte Carrefour (ou autre dispositif équivalent) sur soi pendant le temps de travail
- ouvrir son tiroir caisse autrement que pour l'encaissement et le prélèvement
- prêter son badge à un(e) collègue pour réaliser des actions sur la caisse
- utiliser le badge d'un(e) collègue pour réaliser des actions sur la caisse
- récupérer et utiliser ou réutiliser, à titre personnel ou pour un proche, des coupons promotionnels ou des bons d'achats destinés aux clients
- scanner un collecteur de vignettes vide pour faire bénéficier à un client ou un membre de sa famille d'une réduction

Il sera mis à disposition de chaque Hôte (esse) de caisse un caisson qui ferme à clé avec une clé unique, le double devant être mis dans une enveloppe sécurisée, contresignée et placée au coffre. La Direction n'utilisera en aucun cas les caissons des salariés absents sauf en cas de nécessité absolue et après avoir prévenu le salarié et arrêté un solde contradictoire en présence d'un salarié ou d'un représentant du personnel.

Sur présentation, lors de chaque passage en caisse, de sa carte de fidélité personnelle, chaque client peut bénéficier de différents avantages sous forme, de bons d'achats, de réduction en euros immédiate ou en euros différée, en vignettes. Ces avantages sont attribués au moment du passage en caisse en fonction des achats du client.



Il est interdit d'utiliser une autre carte de fidélité que celle que remet le client concerné par ces achats. Il est rappelé que les hôtes (esses) de caisse et Responsables Relations Clients ne doivent pas avoir leur carte de fidélité sur eux pendant leur temps de travail.

**Rappel :** les hôtes (esses) de caisses doivent demander la carte de fidélité aux clients lors de chaque passage en caisse et proposer la carte de fidélité aux clients non-porteurs.

Les avantages attribués sous forme de bons de réduction, de bons d'achats, de vignettes aux clients porteurs de la carte de fidélité ou non porteurs, sont accordés en fonction du comportement d'achat passé ou présent du client et ce individuellement.

Les bons ou coupons doivent être remis impérativement au client bénéficiaire.

L'hôte (esse) de caisse doit vérifier que les conditions de validité du bon ou coupon présenté par le client sont respectées pour le prendre en compte.

Les bons ou coupons oubliés ou refusés par un client doivent être impérativement déchirés pour détruire le code-barres et éviter leur utilisation frauduleuse.

Il est interdit d'attribuer les avantages destinés à un client à un autre client ou de s'approprier à titre individuel ou collectif ces avantages (y compris les avantages liés à des opérations commerciales exceptionnelles).

Les bons papier doivent être enregistrés, scannés, saisis ou invalidés par l'hôte (esse) de caisse et être remis avec les prélèvements à chaque fin de poste.

En dehors de quelques cas spécifiques, la loi interdit l'impression systématique d'un ticket de caisse. Il est possible d'imprimer au choix le ticket de caisse, le reçu de carte bancaire et/ou les coupons. L'hôte (esse) de caisse imprimera 1, 2, 3 ou aucun papier uniquement à la demande du client, ou si les conditions légales l'exigent.

En outre, la procédure d'achats du personnel prévoit également le cas où les membres du personnel doivent disposer et demander l'impression du ticket de caisse.

Les procédures d'encaissement de chaque moyen de paiement communiquées par la Responsable Relations Clients doivent être respectées.

### **Date d'entrée en vigueur :**

La présente procédure est applicable à compter du 1<sup>ER</sup> novembre 2023

**La Direction**