

# GUIDE

## POUR LA TENUE DE LA CAISSE

1.	<b>Consignes de démarrage</b>	p. 2
2.	<b>Définir le client</b>	p. 3
3.	<b>Scanner les articles</b>	p. 4
4.	<b>Comment faire ?</b>	p. 5
	- Supprimer un article	
	- Achat d'un badge	
	- Changer les rouleaux des tickets TPE et Caisse	
	- Problème avec un code barre	p.6
	- DUPLICATA de ticket CB	p.7
	-DUPLICATA de ticket de Caisse	p.7
	- Vrac liquide	p.7
	- Produits en vitrine	
5.	<b>Paiement</b>	p. 8
	- Sélectionner le moyen de paiement	p. 9
	- Avoir	p. 10
	- Paiement par carte bancaire	p. 11
	- Paiement par chèque	p. 13
	- Monnayeur (sur la caisse 1)	p. 14
6.	<b>Fin de service</b>	p. 15
7.	<b>Points de vigilance</b>	p. 16

Au moindre doute, appelez le responsable Caisse  
(Coordo Caisse ou Salarié)

## 1. CONSIGNES DE DEMARRAGE

- **1 seul membre expérimenté par caisse**, (*il ou elle a tenu la caisse plusieurs fois*)  
Si une personne veut se former en caisse et qu'il y a suffisamment de monde dans l'équipe pour le reste des tâches, cette personne est en binôme avec une personne expérimentée en caisse, elle doit consulter la fiche de poste disponible au dessus de la table des équipes, ainsi que ce guide.
- Les personnes en caisse sont responsables de celle-ci, il ne se font pas remplacer par un autre coopérateur (sauf exception par le Coordo Caisse)

**Vous voyez cet écran, vous pouvez commencer !**

Nom	Cooperative State
AF [redacted] ie	A jour
AL [redacted] mon	A jour
AT [redacted] ie	A jour
A' [redacted] maya	A jour
AE [redacted] ita	A jour
AE [redacted] lene	A jour
AF [redacted] ita	A jour

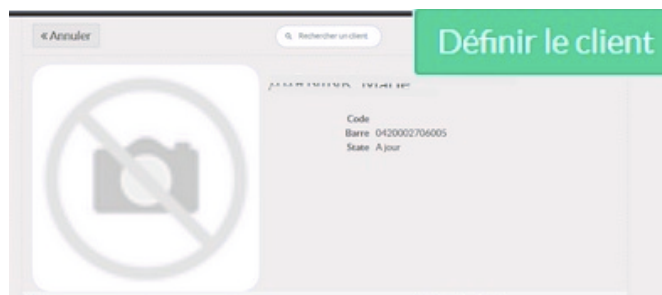
# PROCÉDURE CAISSE

Au moindre doute, appelez le responsable Caisse  
(Coordo Caisse ou Salarié)

## 2. DEFINIR LE CLIENT

### a) Scanner la carte du membre

Si le scan ne passe pas ou que le coopérateur n'a pas sa carte, rechercher le membre par son NOM complet ou son NUMERO. S'il s'agit d'une personne rattachée, le chercher par son NOM.

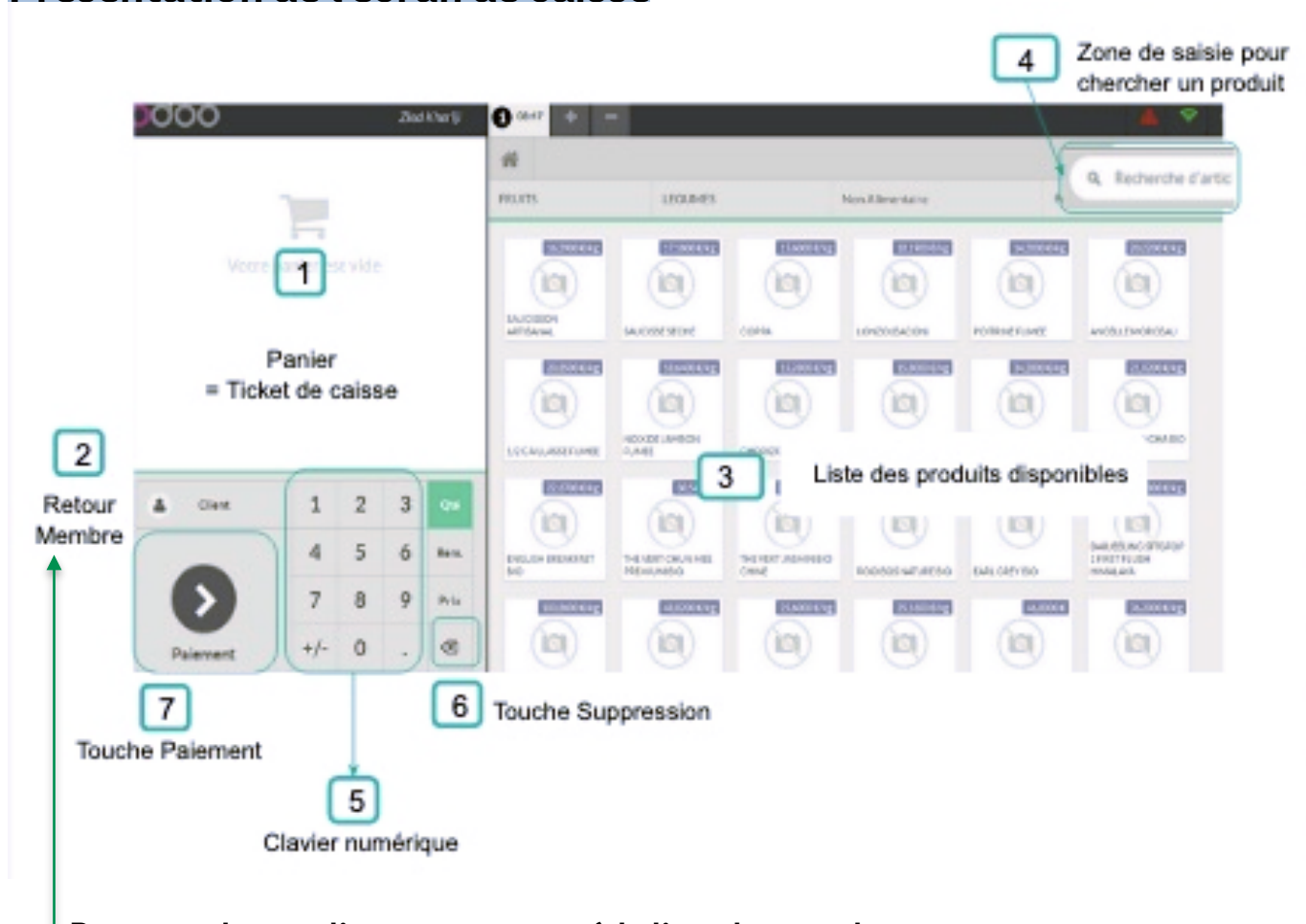


**Attention :** La photo affichée doit être celle du membre. Si ce n'est pas le cas, et que la personne n'est pas enregistrée dans la base, l'orienter vers le BDM ou un salarié.

b) Cliquer sur

**Définir le client**

## Présentation de l'écran de caisse



### Pour annuler un client et retourner à la liste des membres

(Vous avez sélectionné la mauvaise personne et vous devez revenir en arrière)

- Cliquer sur le nom du membre
- Vous retourner sur l'écran précédent et vous devez cliquer
- sur le bouton "Dé-sélectionner le client"

**Dé-sélectionner le client**

## 3. SCANNER LES ARTICLES

### Conseils :

- Vérifier les articles (par exemple, fruits et légumes étiquetés, code-barres absents ou endommagés... => cf. page 6)
- Scanner les produits avec le code barre face au scanner.
- Garder les yeux rivés sur l'écran pour vérifier qu'aucune erreur ne s'affiche.
- L'écran est votre « tour de contrôle » qui vous permet d'éviter, ou de corriger à temps, toute erreur.

### a) Scanner les produits 1 par 1

Si un article est acheté en plusieurs exemplaires : il faut scanner chaque exemplaire pour éviter les erreurs de caisse et de stock (il peut arriver que 2 produits soient quasi identiques et l'on ne remarque pas qu'ils sont différents)

THE VERT CHUN MEE PREMIUM BIO 0,200 kg à 30,5400 € / kg	6,11 €
BIONADE LITCHI 33CL 2,000 Unite(s) à 1,0400 € / Unité(s)	2,08 €
BIONADE ORANGE GINGEMBRE 33CL 1,000 Unite(s) à 1,0400 € / Unité(s)	1,04 €
BIONADE SUREAU 33CL 1,000 Unite(s) à 1,0400 € / Unité(s)	1,04 €

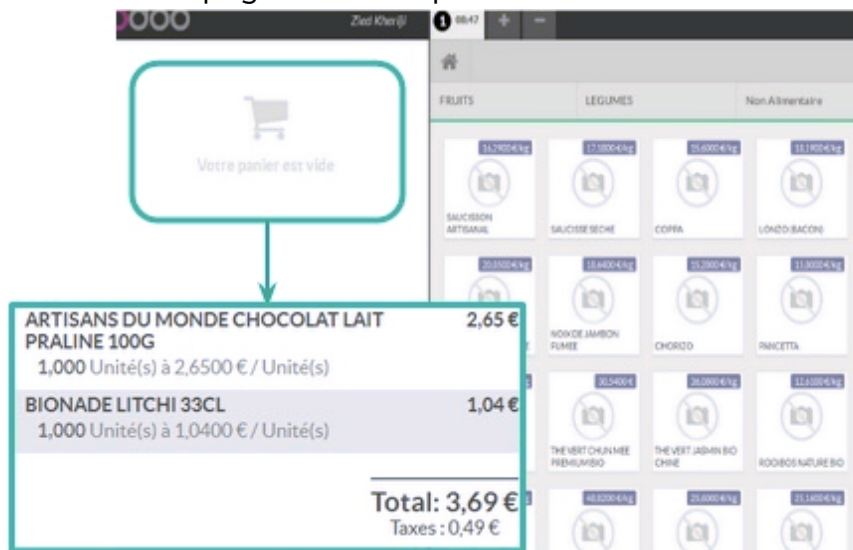
### b) Vérifier que le panier se remplit correctement :

A chaque fois qu'un produit est scanné ⇒ le produit doit apparaître en dernier dans la liste et la quantité doit être correcte.

La vérification du panier est **TRÈS IMPORTANTE** pour éviter les erreurs de caisse !

Il peut arriver que :

- le scan bippe mais le produit n'apparaît pas dans le panier
- l'article a été enregistré 2 fois dans le panier (*toujours vérifier les quantités sur l'écran*) Vous trouverez sur la page suivante que faire si vous êtes confrontés à ces problèmes.



Au moindre doute, appelez le responsable Caisse  
(Coordo Caisse ou Salarié)

## 4. COMMENT FAIRE ?

### Supprimer un article du panier

Si un article a été scanné 2 fois par erreur,

- Sélectionner l'article EN TOUCHANT L'ECRAN (la ligne devient grisée)
- Taper sur la croix du clavier numérique une **1ère fois** jusqu'à ce que la quantité (Kg ou Unité) soit égale à 0
- Taper une **2ème fois** sur la croix pour supprimer définitivement la ligne.

### **Attention avec la touche Suppression :**

1 clic de trop, et la quantité du produit précédent passe à 0 et ne sera pas facturée.

### Ajouter un badge dans le panier

Les badges "rattachés" (ou enfants mineurs) sont facturés 5€.

Le paiement se fait en caisse,

Une carte Membre est accrochée, soit derrière l'écran, soit dans la bannette de la caisse : **scanner le code-barre de cette carte en premier** (ou en dernier) afin que le bureau des membres puisse vérifier le paiement plus facilement..

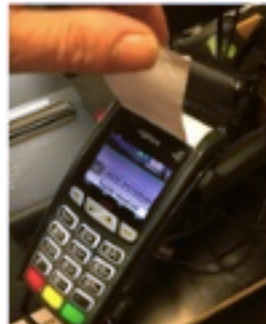
### Changer un rouleau (fin du fil rouge sur le ticket)

Les réserves de rouleaux se trouvent dans les placards de chaque caisse. S'il n'y en a plus, en demander au bureau des membres.

Quand le ticket redevient blanc après la zone rouge :

- ouvrir le capot du boîtier (**TPE, Terminal de Paiement Electronique**) et placer le nouveau rouleau dans le même sens que l'ancien, en faisant ressortir le début du rouleau ou les points de colle.
- Refermer le capot en déchirant le surplus de colle.

ARTISANS DU MONDE CHOCOLAT LAIT PRALINE 100G 1,000 Unité(s) à 2,6500 € / Unité(s)	2,65 €
BIONADE LITCHI 33CL 1,000 Unité(s) à 1,0400 € / Unité(s)	1,04 €
BISCOTTES D'EPEAUTRE 400G 2,000 Unité(s) à 3,3800 € / Unité(s)	6,76 €



## 4. COMMENT FAIRE ? (SUITE)

### Le code barre ne passe pas

Lorsque le code barre n'est pas reconnu :

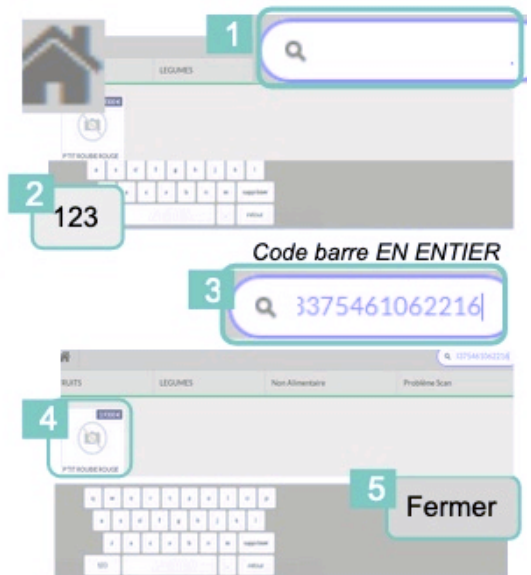
- parfois le scanner bipe mais une fenêtre s'affiche avec un message d'erreur
- parfois il ne bipe pas

> **Solution 1** : Vérifier que vous avez scanné le bon code-barre. Il se peut qu'il y ait deux code-barres fournisseur. Certains articles sont pesés à la coop, il faut donc passer le code-barre Louve.

> **Solution 2** : Rechercher avec le code barre EN ENTIER et vous trouvez le produit : le code barre était illisible

#### Rechercher par Code Barre :

- 1 - Se positionner dans la zone de recherche (en haut à droite)
- 2 - Mettre le clavier en numérique en tapant sur la touche '123'
- 3 - Rechercher le produit en tapant le **code barre EN ENTIER**
- 4 - Sélectionner le produit : il va s'ajouter dans le panier
- 5 - Refermer le clavier en cliquant sur Fermer



### Le code barre est absent ou illisible

- Pour tous les articles pesés à la Louve (fruits et légumes, vrac, certains fromages et certaines viandes)  
=> Vous devez aller vous même re-peser l'article. Un classeur avec l'ensemble des codes PLU est disponible au dessus de la balance situé entre le rayon F&L et le rayon pain.
- Pour les autres articles, demander au Coordo Caisse ou à un salarié de procéder à la vérification.

## 4. COMMENT FAIRE ? (SUITE)

### **DUPLICATA de ticket CB**

Il est possible de dupliquer le ticket Client ou Commerçant du dernier paiement effectué sur le TPE.

- appuyer sur la touche F en bas à droite
- Sélectionnez la touche correspondant au type de paiement ; CB EMV ou CLESS
- Appuyez sur la touche correspondante Touche "3 - Duplicata"
- Touche "1 - Carte"
- Touche "1 - Commerçant" ou "2 - Clients" en fonction du type de ticket à dupliquer
- Touche rouge pour remettre à 0 le TPE

### Nouveaux modèles TPE

- Appuyez sur la touche blanche avec une étoile en bas à droite, puis « Param » en bas à gauche.
- Il y a ensuite une touche CB EMV et une touche CLESS avec les même choix que ci-dessus : duplicata, carte, commerçant ou client

### **DUPLICATA de ticket de caisse**

Il est possible de dupliquer le ticket de caisse du dernier passage en caisse effectué.

Pour cela :

- Sélectionner le coopérateur dans la liste des membres
- Au dessus du clavier numérique, sélectionner "Ré-impression du ticket"
- Une fois le ticket imprimé, dé-sélectionner le client pour revenir sur la liste des membres

### **VRAC Liquides**

Lorsque un coopérateur achète du vrac liquide :

- Si c'est la 1ère fois, il y a 2 produits à scanner :
  - Scanner l'étiquette du produit **ET** l'étiquette du contenant
  - Coller la pastille prévue à cet effet sur le code barre du contenant afin que le coopérateur puisse le réutiliser sans le re-payer (*Les pastilles sont dans une enveloppe dans la bannette de chaque caisse*).
- Si le contenant a déjà été payé (*la pastille est déjà présente sur le contenant*) => Scanner l'étiquette du produit uniquement.

### **Produits en vitrine**

Pour acheter des produits vitrines à côté des caisses, le coopérateur doit solliciter les caissiers **lors de son passage en caisse**.

La clé se trouve dans le placard de la caisse 1 dans l'espace caisse.

Le caissier accompagne le membre, ouvre l'armoire, attend que le membre choisisse ses produits, referme l'armoire et replace la clé à sa place.

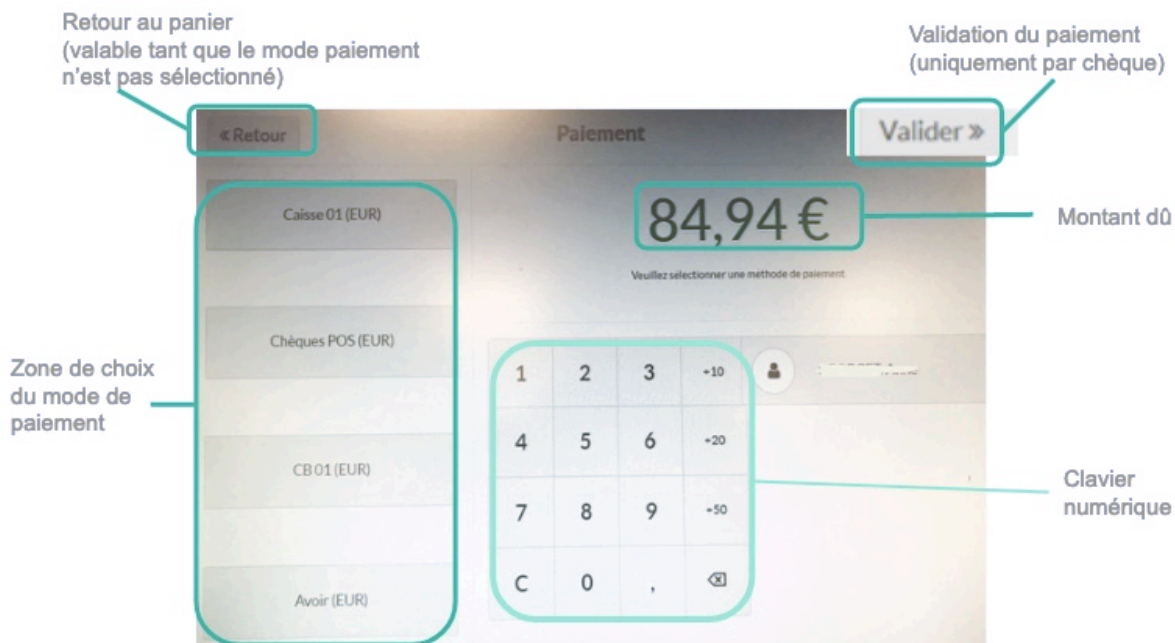
## 5. LE PAIEMENT

### Valider le panier et accéder au paiement

Quand **tous** les produits sont scannés, taper sur la touche "Paiement".



=> l'écran de paiement apparaît.



Tant que le paiement n'est pas sélectionné, il est possible de revenir en arrière pour changer le panier des articles avec le bouton « retour » en haut à gauche.

Lorsque le mode de paiement est déjà sélectionné, faire appel au responsable Caisse (Coordo Caisse ou Salarié).



## 5. LE PAIEMENT (SUITE)

### Sélectionner le moyen de paiement

- Choisir le moyen de paiement parmi les choix suivants :

Caisse 01 (EUR)	—	<u>Par espèces</u> : seule la caisse 01 disposant du monnayeur automatique peut accepter les paiements en espèces
Chèques POS (EUR)	—	<u>Par chèque</u>
CB 01 (EUR)	—	<u>Par Carte Bancaire (CB)</u>
Avoir (EUR)	—	<u>Avoir (cf. page suivante)</u>

**TRÈS IMPORTANT !** Il ne doit y avoir qu'une seule ligne verte sur l'écran

Si vous souhaitez retirer la ligne verte (par exemple si on a tapé 2 fois sur CB par erreur, ou si le coopérateur souhaite finalement payer par chèque...) :

- ➔ 1- Touche "Supprimer" du clavier numérique
- ➔ 2- Cliquer sur la croix à droite dans bandeau



**A noter : Les paiements CB "Sans Contact" sont acceptés sur toutes les caisses.  
Pas de minimum pour les paiements par Carte.**

En cas de problème, allez chercher le responsable Caisse (Coordo Caisse ou Salarié).

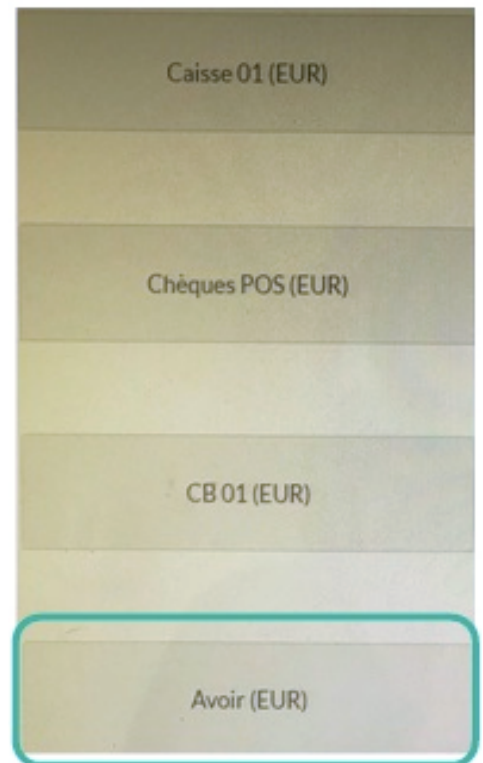
## 5. LE PAIEMENT (SUITE)

### Avoirs

#### Comment ça fonctionne :

Le bouton appelé « Avoir » apparaît après la sélection du client si cette personne possède un avoir à utiliser,  
Il apparaît également au moment du paiement.

Si le caissier constate qu'un avoir est disponible, il demande au client s'il souhaite l'utiliser.



Si c'est le cas, **le caissier clique sur la touche "Avoir" pour que le montant de celui-ci soit déduit du montant à régler**, cela génère une ligne indiquant le montant dû, l'avoir a été déduit.

Il faut ensuite sélectionner un deuxième moyen de paiement (CB, chèque, espèces), afin de régler le solde.

#### IMPORTANT :

**il faut sélectionner l'avoir en 1er pour qu'il soit déduit du montant des courses.**

Si le montant de l'avoir est supérieur à celui des courses : cliquer sur "valider" pour clôturer le paiement.

## 5. LE PAIEMENT (SUITE)

### Paiement par Carte Bancaire

#### 1. Choisir CARTE-BANCAIRE (EUR)

Le TPE (*Terminal Carte Bancaire*) est relié à la caisse. Le montant et les instructions vont automatiquement s'afficher sur le TPE : **ne jamais taper soi-même manuellement le montant sur le TPE.**

Problème avec le TPE ? Voir la NOTE en page suivante

- Sur le TPE, l'acheteur tape et valide son code ou utilise le paiement sans contact.
- Le 1er ticket qui sort du terminal est à remettre à l'acheteur, c'est le "ticket client"
- Sur le TPE, appuyer sur la touche validation (verte) T⇒ Le 2e ticket qui sort du terminal est pour La Louve, c'est le "ticket commerçant".

**Les tickets commerçants doivent être conservés séparément par mode paiement (CB EMV "normale" et CLESS « sans contact ») pour faciliter les contrôles en cas de problème**

- Ils sont à ranger dans la liasse correspondante dans la boîte dédiée (par dessus le précédent avec un trombone) ; les tickets d'abandon doivent être conservés et classés de la même manière que les autres tickets.
- Le TPE est relié à la caisse. Dès que le paiement est OK sur le TPE, la caisse valide automatiquement ce qui déclenche l'impression du ticket de caisse
- Donner le ticket de caisse et indiquer au membre qu'il lui sera demandé à la sortie

The screenshot shows a payment terminal interface with the following elements:

- Buttons: « Retour » (top left), Valider » (top right)
- Section: Paiement
- Fields:
  - Due: 76,68
  - Offert: 76,68
  - Méthode: CAISSE 02 (EUR)
- Payment Method List:
  - CAISSE 02 (EUR)
  - CHEQUES (EUR)
  - CARTE-BLEUE (EUR)** (highlighted with a red box and a circled '1')
- Numeric Keypad:
  - Row 1: 1, 2, 3, +10
  - Row 2: 4, 5, 6, +20
- Other Elements:
  - Client button (person icon)
  - Facture button (document icon)

## 5. LE PAIEMENT (SUITE)

### Paiement par Carte Bancaire

#### Problème avec LE TERMINAL TPE

- Parfois, le lien entre la caisse et TPE ne fonctionne pas et le montant ne s'affiche pas sur le TPE.
- Dans ce cas, cliquer sur la croix de la ligne verte pour supprimer le moyen de paiement CB, attendre 5 secondes, puis re-cliquer sur CARTE BLEUE -
- Recommencer autant de fois qu'il est nécessaire pour que le montant s'affiche correctement sur le TPE.

**Il ne faut jamais taper le montant directement sur le TPE**

**!! NE PAS TOUCHER AU TPE !!**

→ Si le problème se produit plusieurs fois, le signaler à son Coordo Caisse ou à un salarié.



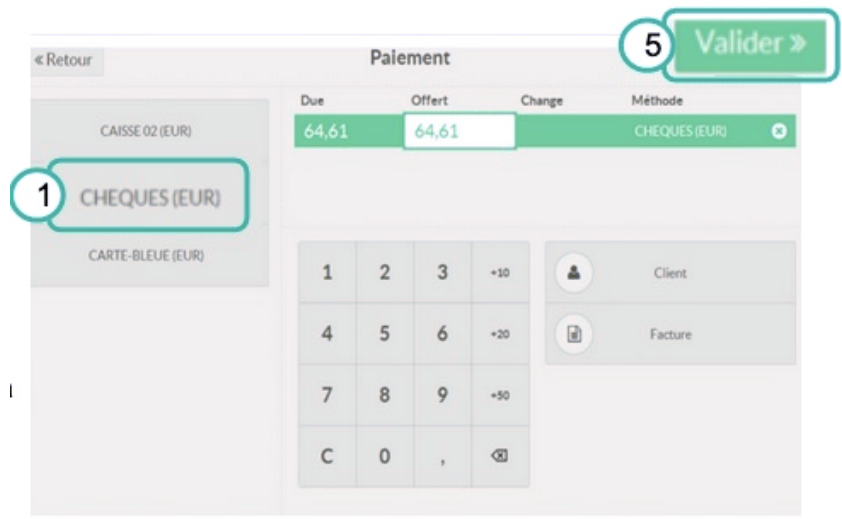
## 5. LE PAIEMENT (SUITE)

### Paiement par Chèques

#### 1. Choisir CHEQUES (EUR)

Vérifier le chèque :

- **Montant**
- Ordre  
"COOPERATIVE LA LOUVE"
- Date et lieu
- **Signature**



2. Vérifier que le montant du ticket de caisse correspond au montant du chèque, et que ce dernier est écrit en lettres et en chiffres
3. Tamponner le dos du chèque
4. Placer le chèque dans l'enveloppe dédiée dans la boîte à côté de chaque caisse .
5. Valider (bouton en haut à droite)  
⇒ La validation déclenche l'impression du ticket de caisse
6. Donner le ticket de caisse et indiquer au membre qu'il lui sera demandé à la sortie
7. Si le coopérateur souhaite que son chèque soit encaissé à une date précise, indiquer cette date au dos du chèque.

### TRÈS IMPORTANT !!

**Pensez à bien valider.** Si vous avez oublié de valider et que vous commencez à scanner les produits de l'acheteur suivant, les produits vont s'ajouter au panier de l'acheteur en cours.

Si cela vous arrive, il faut supprimer les articles de l'acheteur suivant pour revenir sur le panier de l'acheteur en cours, puis cliquer sur paiement, puis chèque, puis valider.

**ON NE VALIDE JAMAIS UN TICKET QUI NE CORRESPOND PAS AU MONTANT  
RÉELLEMENT PAYÉ.**

## 5. LE PAIEMENT (SUITE)

### MONNAYEUR sur la caisse 01 (Laborieuse) uniquement

Les paiements en espèces se font uniquement en caisse 01 (Laborieuse) via le monnayeur automatique !

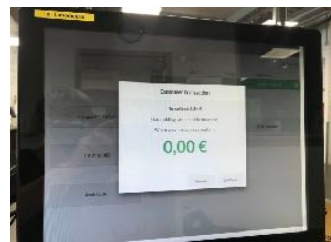
Attention, Avant de lancer un paiement, les voyants du monnayeur doivent être **bleus**. Dans le cas contraire, aucune transaction ne sera prise en compte, ni aucune monnaie rendue (mais le monnayeur « avalera » quand même l'argent).

- Choisir le bouton « Caisse 01 EUR »
- Une boîte de dialogue apparaît. « **NE PAS CLIQUER SUR CONFIRMER** »
- Le logiciel de caisse envoie le montant dû au monnayeur automatiquement.
- Les voyants deviennent **verts**



Le membre acheteur introduit lui-même les espèces dans le monnayeur, le caissier est attentif aux gestes de l'acheteur et à l'argent introduit :

- A gauche les pièces
- A droite les billets
  - Attention : ne pas accepter de billets déchirés ou en très mauvais état
  - Si un billet est rejeté et que le voyant du monnayeur billet est **blanc clignotant**, re-essayer une fois. Si c'est toujours le cas, essayer avec un autre billet.
  - Si un billet est rejeté et que le voyant du monnayeur billet est **rouge carmin**, il s'agit d'un faux billet, **nous ne l'acceptons pas** (aucune exception possible).
  - Si une pièce est rejetée par le monnayeur, réessayer une fois, si elle est à nouveau rejetée, ne pas l'accepter.



Au départ, l'écran affiche le montant à collecter (ici 1,54€) et en gros en vert le compteur de l'argent collecté qui est automatiquement mis à jour au fur et à mesure de l'introduction de espèces (ici, 0,20€) jusqu'au montant total attendu.

**Le caissier ne doit réaliser aucune autre action** : ne pas appuyer sur le bouton « valider », ni annuler, ni confirmer l'opération.

Lorsque le montant dû est réglé, le monnayeur en informe le logiciel de caisse et la transaction est validée automatiquement sans action du caissier.

**Remarque** : lorsque l'acheteur met l'appoint, la transaction n'est pas toujours validée automatiquement. Dans ce cas uniquement, cliquer sur "Valider" le ticket de caisse est imprimé. Le membre récupère son éventuelle monnaie.

Pour tout blocage du monnayeur : ne toucher à rien et appeler un salarié.

## **6. FIN DE SERVICE**

1. Veiller à laisser la caisse et ses abords dans le même état qu'à votre arrivée :
  - nettoyer la table de caisse et passer le balai au sol si besoin
  - ranger le matériel nécessaire dans la petite boîte
  - ne pas laisser traîner des papiers ou autres sur la table
  - remettre à leur place les paniers que certains membres auraient laissés devant la table de la caisse
  - remettre en rayon les articles oubliés en caisse
  - récupérer votre bouteille d'eau ou thermos
  
2. Si le responsable de la caisse (Coordo ou salarié) veut clôturer la caisse
  - Remplir la feuille de caisse avec le responsable de caisse
  - Mettre tous les documents de caisse dans l'enveloppe caisse Kraft (sans la sceller), et la mettre dans la boîte aux lettres "Compta".

## 7. QUELQUES POINTS DE VIGILANCE



- Ne pas déposer de tasse (même vide) à côté ou sur le matériel des caisses
- Ne rien déposer dans les casiers d'équipement informatique et de branchements
- Les articles oubliés en caisse doivent immédiatement être remis en rayon.
- Ramener aux salariés les produits qui ne passent pas en caisse.



- Si vous voyez apparaître une ligne rouge sur le ticket CB ou le ticket de caisse, cela signifie que le rouleau arrive bientôt à sa fin. Changez le rouleau dès que la ligne rouge arrive à sa fin



- Faire attention aux poireaux et fanes de carottes ou autres joyusetés, qui peuvent effleurer l'écran tactile très sensible. Cela peut modifier le panier (*suppression d'articles, changement de quantités, etc.*)
- Pensez à bien passer tous les codes-barres sur les sacs fruits et légumes. Il peut arriver que les coopérateurs mettent plusieurs fruits et légumes dans un seul sac, et collent plusieurs étiquettes sur un même sac. Si vous n'y faites pas attention, les produits ne seront pas facturés.

### Les visiteurs n'ont pas le droit d'acheter

Vous pouvez rappeler cette règle aux coopérateurs accompagnés d'un visiteur muni d'un panier de courses.