



Commis de quincaillerie

Vente et services

Code CNP (2021) : 64100

Sylvie Rodrigue



Édition

Centre FORA
C. P. 56 STN MAIN
HANMER ON P3P 1S9
Site Web : www.centrefora.com

Commandes

Téléphone : 1 888 814-4422
Télécopieur : 705 524-8535
Courriel : info@centrefora.com

Auteure : Sylvie Rodrigue

Mise en pages : Sylvie Rodrigue
Tari Korkiakoski

Relecture : Yolande Clément



Le Centre FORA remercie le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.



Tous droits réservés. © Centre FORA, 2025, pour la présente édition.





Commis de quincaillerie

Vente et services

Code CNP (2021) : 64100



Table des matières

Aperçu du métier

Lexique	8
Quiz	10
Mise en situation	11
Compétences requises	12
Coup d'œil sur le métier	13
Autres responsabilités	14



Informations à savoir

Connaissances	16
Service à la clientèle	17
Techniques de vente	18
Marchandisage	19
Rayons	20
Connaissances des produits	21
Produits	22
Gestion des stocks	23
Inventaire	24
Manipulation sécuritaire de la marchandise	25
Calculs de base	26
Vocabulaire de magasin	28



Table des matières

Conditions de travail

Vêtements et équipement de protection	30
Travail physique	31
Horaires variables	32
Qualifications et formation	33
Salaires	34
Lieux de travail	35



Informations supplémentaires

Guichet-Emplois	37
Offres d'emploi	38
Autres métiers à explorer	39
Glossaires à consulter	40
Exemple d'offre d'emploi	41
Autres ressources	42



Utilisation du livret

Remarques :

- Ce livret utilise l'orthographe simplifiée.
- Dans le lexique, et parfois dans le livret, les *termes anglais* sont en italique à droite pour refléter la réalité du monde du travail en Ontario.

Navigation :

- Cliquer sur le numéro de page dans le cercle en haut à droite pour retourner à la table des matières.
- Cliquer sur le symbole des outils en haut à gauche pour retourner au début de la section.
- Cliquer sur les flèches en bas pour aller à la page suivante ou précédente.
- Cliquer sur les numéros de page dans la table des matières pour aller à la page voulue.





Aperçu





Lexique

Terme	Définition	Terme anglais
allée	passage entre les étagères où circulent les gens	<i>aisle</i>
caisse	endroit où les clients paient leurs achats	<i>check-out, check-out counter</i>
code à barres, code-barres	code composé de barres de différentes épaisseurs pour marquer les différents articles en magasin ou en stock, pour un système d'identification des produits	<i>barcode</i>
contreplaqué	panneau obtenu par collage de plusieurs minces tranches de bois d'épaisseur uniforme	<i>plywood</i>
diable	chariot manuel doté de deux roues permettant de transporter un objet lourd	<i>dolly</i>
étiquetage	mise en place des prix et informations sur les produits	<i>labelling</i>
étiqueteuse	machine qui pose des étiquettes sur un produit	<i>labeler, labeller, labeling machine</i>
étiquette de gondole	étiquette sur le devant d'une tablette qui comporte des renseignements sur l'article, p. ex., nom, prix, code-barres, dimensions ou autre	<i>shelf label</i>
fournisseur	entreprise qui fournit les marchandises	<i>supplier</i>
garnir les tablettes, garnissage	mettre des produits sur les tablettes pour ne pas manquer de produits (de stocks)	<i>stock shelves, fill shelves</i>
gondole	étagère à tablettes pour présenter des produits	<i>gondola</i>
inventaire	liste des produits disponibles en magasin; décompte des stocks *En anglais, <i>inventory</i> signifie à la fois inventaire et stocks . En français, le terme stock désigne les produits physiques.	<i>inventory</i>





Lexique

Terme	Définition	Terme anglais
lecteur de code-barres	appareil permettant de décoder les codes-barres sur les produits pour donner le prix ou l'information	<i>barcode reader</i>
marchandisage	ensemble de techniques utilisées pour présenter visuellement les produits à la clientèle, afin d'encourager les achats	<i>merchandising</i>
point de vente	magasin ou emplacement de vente au détail	<i>point of sale</i>
présentoir	genre de meuble ou d'unité conçu pour présenter des articles à vendre	<i>display unit</i>
quincaillerie	commerce de détail qui vend des outils, des fournitures et du matériel de bricolage ou de construction	<i>hardware store</i>
rayon	partie du magasin regroupant des articles de la même catégorie ou nature, p. ex., le rayon des outils	<i>department</i>
revêtement	ce que l'on pose sur une surface pour la couvrir; p. ex., revêtement de sol (carreaux, bois franc, vinyle)	<i>covering, flooring, floor covering</i>
rupture de stock	lorsqu'un stock est temporairement épuisé	<i>out of stock</i>
service client	interaction avec les clients pour répondre à leurs besoins	<i>client service</i>





Réponds **Oui** ou **Non** aux énoncés suivants :

- J'aime travailler avec le public.
- Je suis une personne organisée.
- J'ai une bonne capacité à mémoriser des informations.
- J'aime apprendre sur les matériaux et les outils.
- Je suis à l'aise avec l'informatique et la technologie.
- Je peux travailler debout pendant plusieurs heures.
- Je m'intéresse aux produits de construction.
- J'aime faire du bricolage.

**Si tu as surtout répondu OUI,
ce métier est peut-être pour toi!**





Mise en situation



- Salut! Je m'appelle Benny. Je suis commis de quincaillerie. Mon travail consiste à aider les clients à trouver les produits dont ils ont besoin, à gérer les stocks et à organiser les rayons.
- Suis-moi pour découvrir le métier de commis de quincaillerie!





Compétences requises

Calcul



Capacité d'apprentissage



Collaboration



Compétences numériques



Dextérité



Esprit d'analyse



Facilité à communiquer



Fiabilité et sens
des responsabilités



Sens de l'organisation





Coup d'œil sur le métier



Le commis de quincaillerie aide les clients à trouver les produits dont ils ont besoin.

Entre autres, il :

- répond aux questions sur les outils et matériaux
- **garnit** les tablettes et s'assure que les prix sont affichés
- gère les commandes et les retours
- manipule des marchandises parfois lourdes
- passe les achats à la caisse et gère les paiements
- fait des calculs pour aider les clients à acheter la bonne quantité de produits





Autres responsabilités

De plus, la commis de quincaillerie :

- donne des conseils sur l'utilisation des outils
- explique les caractéristiques des produits
- effectue des démonstrations simples
- nettoie les allées, les tablettes, et le lieu de travail
- surveille les stocks et signale les produits manquants
- reçoit la marchandise provenant de fournisseurs

Elle doit pouvoir accomplir des tâches variées sans supervision constante.





Informations à savoir





Connaissances

Le commis de quincaillerie doit posséder des diverses connaissances, entre autres :

Service clientèle : être à l'écoute et conseiller les clients

Techniques de vente : savoir conseiller les clients en fonction de leurs besoins

Produits : savoir répondre aux questions et trouver des solutions

Gestion des stocks : être à l'aise pour apprendre de nouveaux systèmes, comme le système de point de vente et celui de gestion des stocks

Normes de sécurité : manier les produits dangereux et respecter les règles de sécurité

Calculs : savoir calculer l'aire, le volume et la distance

Vocabulaire : comprendre certains termes liés au magasin





Service à la clientèle

Le commis interagit régulièrement avec la clientèle et ses collègues. Pour fournir un excellent service clientèle, il :

- accueille et écoute les clients
- pose des questions pour bien cerner leurs besoins
- propose des solutions adaptées
- les aide à trouver un article
- prend l'initiative d'aller chercher un produit à l'arrière du magasin ou sur une tablette supérieure
- demande à une collègue de l'aide au besoin
- maintient une attitude courtoise et professionnelle





Techniques de vente



Les commis de quincaillerie font appel à certaines techniques de vente. Par exemple :

- poser des questions de suivi pour vérifier que la cliente a tout ce dont elle a besoin.
- présenter les avantages des produits.
- réfléchir pour proposer des produits complémentaires.

De plus, les commis de quincaillerie offrent un bon service après-vente, lorsque le client revient au magasin pour poser des questions sur son achat ou demander un remboursement.





Marchandisage

Le **marchandisage**, c'est un ensemble de techniques utilisées pour présenter visuellement les produits à la clientèle, afin d'encourager les achats.

L'objectif est d'attirer l'attention des consommateurs et de se démarquer de la concurrence.

Entre autres, le merchandising consiste à :

- avoir suffisamment de produits en stock
- créer des étalages attrayants
- organiser les produits de façon stratégique
- bien utiliser le matériel de publicité





Rayons

Une quincaillerie peut comprendre plusieurs rayons :

- cuisine
- décoration
- éclairage
- électroménagers
- matériel de construction*
- outils
- peinture
- revêtement de sol
- salle de bain
- vie extérieure

*Le matériel de construction comprend le bois, le béton, la toiture, les fenêtres et les portes, et plus encore!





Connaissances des produits

La commis de quincaillerie doit pouvoir offrir des conseils à la clientèle. Elle doit aussi avoir certaines connaissances des produits de la quincaillerie.

Par exemple :

- les composantes de l'électricité et de la plomberie
- les types d'outils et leurs utilisations, p. ex., perceuses, scies, marteaux, tournevis, etc.
- les matériaux de construction et leurs caractéristiques, p. ex., types de bois, clous, vis, isolants, ciment, plâtre, types de toiture, etc.

De plus, elle connaît des techniques de rangement et d'organisation des stocks.

Ainsi, elle sait où trouver les produits en magasin.





Produits



Les clients visitent la quincaillerie pour y acheter, entre autres :

- de la peinture
- de quoi construire ou rénover une salle de bain ou une cuisine
- des articles d'organisation et d'entreposage, comme des boîtes ou même des remises
- des matériaux de construction, comme le bois, l'électricité, la plomberie ainsi que les **revêtements** de sol et de toiture

De plus, les clients recherchent des conseils pour les aider dans leurs projets à la maison.





Gestion des stocks

La gestion des stocks permet à la quincaillerie de s'assurer d'avoir assez de produits pour répondre à la demande de la clientèle, mais sans en entreposer trop.

La commis de quincaillerie peut devoir :

- déballer les marchandises reçues et les vérifier
- les ajouter à l'inventaire et les ranger
- apposer des prix sur les articles
- tenir l'inventaire à jour
- identifier les produits en **rupture de stock**





Inventaire

L'inventaire est la liste des stocks d'une entreprise. Il est généralement numérisé.

L'**étiqueteuse** est un appareil qui appose des étiquettes sur les produits.

Le **lecteur de codes-barres** lit les étiquettes et donne des informations sur les produits, comme la couleur, le prix et l'emplacement.

Le **système de points de vente** gère l'information sur les stocks disponibles au moyen d'un terminal ou caisse enregistreuse avec numériseur. Ce numériseur met à jour l'information lors des achats.





Manipulation sécuritaire de la marchandise



La commis de quincaillerie doit manipuler les articles avec soin et respecter les consignes de sécurité, surtout pour les objets lourds ou fragiles.

Elle doit suivre des procédures de travail sécuritaires.

Le commis doit aussi comprendre les étiquettes d'avertissement sur les produits, car il peut être appelé à manipuler certains produits dangereux.

De plus, il doit savoir comment procéder en cas d'urgence, comme un incendie.





Calculs de base

Le commis de quincaillerie utilise les mathématiques chaque jour. Par exemple, il calcule l'aire pour trouver :

- la quantité de peinture pour peindre un salon
- le nombre de panneaux de **contreplaqués** pour couvrir un toit
- le nombre de carreaux en céramique pour recouvrir le plancher de la salle de bain





Calculs de base (suite)

Pour certains projets, la commis de quincaillerie estime un **volume**, comme la quantité de béton à verser dans une forme.

Elle peut aussi calculer une **distance**, par exemple la longueur totale de moulures ou de câbles à installer. Elle sait aussi calculer le nombre de poteaux pour construire une clôture.

Elle doit donc connaître les formules pour calculer l'aire, le volume et la distance.

Enfin, elle sait **convertir** des unités simples, comme des pouces en centimètres ou des pieds en mètres.



Savais-tu que...

pour une surface rectangulaire :

aire = longueur x largeur

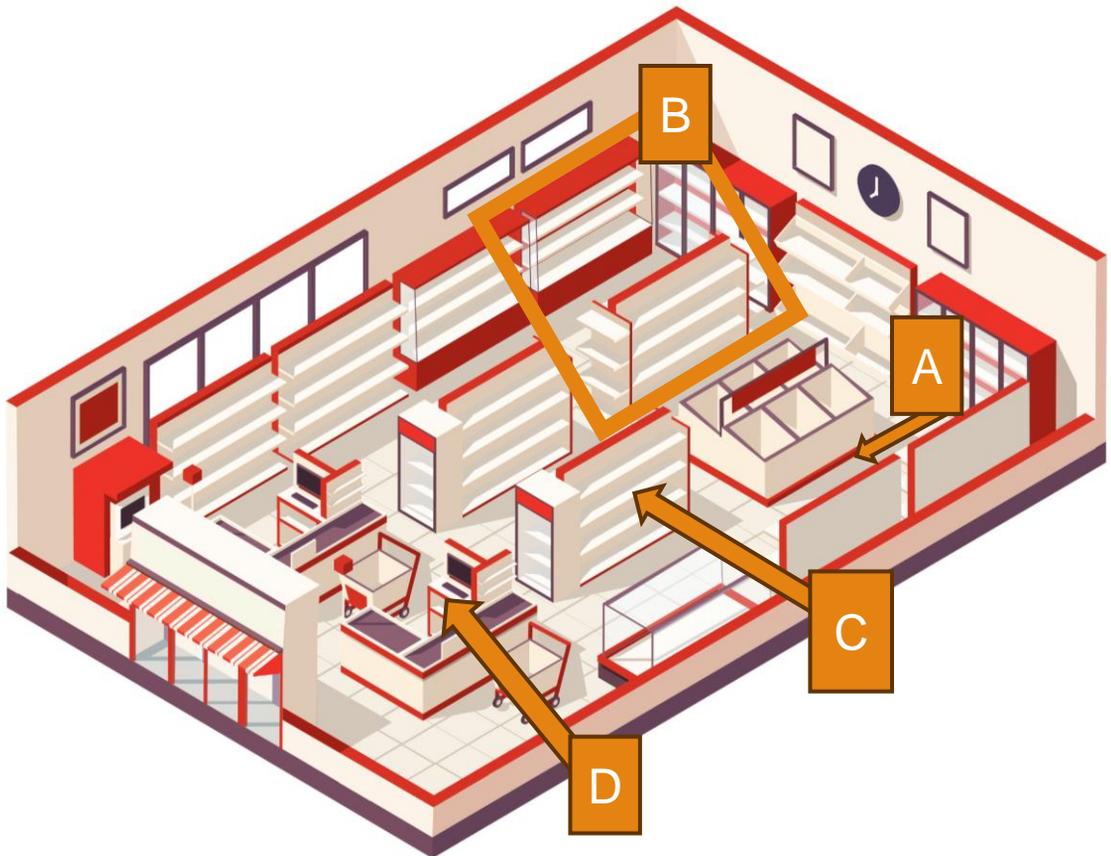




Vocabulaire de magasin

Le vocabulaire suivant permet de s'orienter dans une quincaillerie ou un magasin en général :

- A** **allée** : passage où circulent les gens (*aisles*)
- B** **rayon** : section regroupant des produits semblables (*departments*)
- C** **gondole** : étagère à tablettes pour présenter des produits (*gondola*)
- D** **caisse** : endroit où les clients paient leurs achats (*check-out, check-out counter*)





Conditions de travail





Vêtements et équipement de protection

Selon l'environnement de travail, il peut être nécessaire de porter :

- des chaussures de sécurité
- des gants pour manipuler certains matériaux
- un **tablier** pour éviter les salissures (*apron*)





Travail physique

Le commis peut travailler dans un magasin, à l'extérieur d'un magasin et parfois dans un entrepôt.

Il fait du travail physique. Par exemple, il se baisse, soulève des objets et marche. La plupart du temps, il reste debout pendant son quart de travail.

Au besoin, il utilise une échelle ou un chariot élévateur pour prendre un produit sur une tablette supérieure. De plus, il utilise un **diable** pour transporter un article lourd, comme un électroménager.





Horaires variables



Les commis de quincaillerie peuvent travailler :

- à temps plein ou à temps partiel
- durant les heures de pointe et les périodes de promotions
- parfois tôt le matin ou tard le soir

Ils ont souvent un horaire variable, qui peut comprendre les soirées et les fins de semaine.





Qualifications et formation

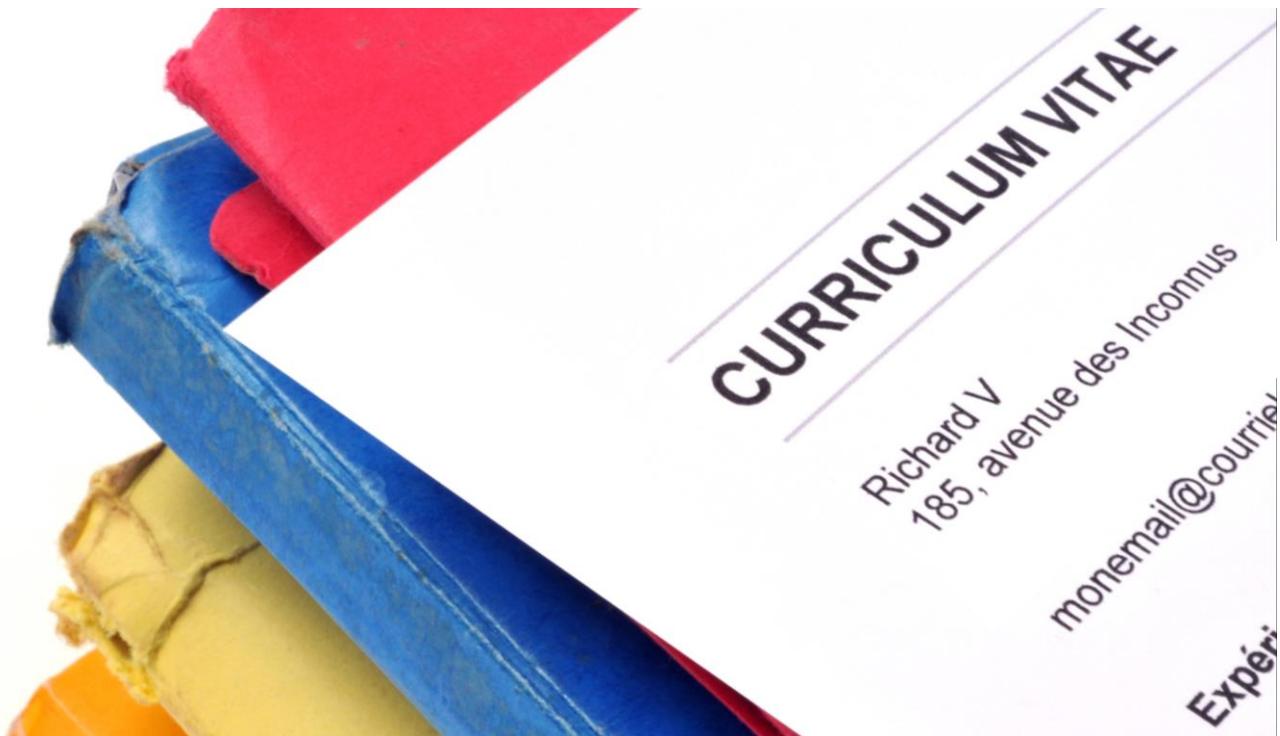
Un diplôme n'est pas requis pour travailler comme commis de quincaillerie.

Par contre, un diplôme d'études secondaires est souvent demandé.

De plus, il est utile d'avoir suivi une formation en vente ou en service à la clientèle.

Les personnes qui adorent bricoler et faire de petits projets de rénovations ont déjà une base de connaissance.

Les commis de quincaillerie acquièrent souvent une connaissance des outils et des matériaux en cours d'emploi.





Salaires

Le salaire moyen d'un commis de quincaillerie au Canada varie selon l'expérience et l'employeur.

La rémunération peut aller du salaire horaire minimum de la province ou du territoire, jusqu'à 26 \$ en Ontario et 32 \$ en Colombie-Britannique.

En Ontario, le salaire moyen est le salaire horaire minimum, soit 17,60 \$/heure en 2025.





Lieux de travail

Les commis de quincaillerie peuvent travailler dans différents établissements qui vendent des produits pour la construction, la rénovation, l'entretien et le bricolage. Par exemple :

- magasins de quincaillerie
- centres de rénovation
- magasins à grandes surfaces
- magasins en ligne ou entrepôts de quincaillerie





Informations supplémentaires





Guichet-Emplois

Le métier de commis de quincaillerie semble intéressant?

Consulte le site de Guichet-Emplois pour explorer :

- les salaires du métier
- des ressources à consulter
- des offres d'emplois qui viennent de partout au Canada

Dans la plupart des provinces, ce métier a de très bonnes perspectives d'emploi.

La page suivante indique comment naviguer sur le site de Guichet-Emplois.

The screenshot shows the Guichet-Emplois website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and a session link. Below it, a menu contains options like 'Recherche d'emploi', 'Planification de carrière', and 'Embauche'. A banner below the menu reads 'Votre carrière commence ici' and 'Cherchez parmi 86 014 offres d'emploi au Canada'. The search filters are set to 'commis de quincaillerie' and 'Canada'. There are buttons for 'Avancée', 'Parcourir', and 'Recherche'. Below the filters, there are four main navigation options: 'Recherche d'emploi / Trouver un emploi', 'Planification de carrière / Choisir une carrière', 'Information sur le marché du travail / Explorer le marché', and 'Embauche / Pourvoir un poste'. The interface is clean and user-friendly, with a light blue and white color scheme.





Offres d'emploi

Clique sur le lien suivant :

<https://www.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/emploi/20589/ca>

Dans la section du haut, **Offre d'emplois** :

- Clique sur une province. La liste des régions s'affiche.
- Clique sur l'ensemble de la province, en haut de la liste, ou sur une région donnée. Une fois qu'une région est choisie, toute l'information qui s'affiche sera pour cette région.
- Clique sur les offres d'emploi individuelles.
- La section du bas, **Nouvelles**, présente des articles récents. Ces articles sont tirés des médias qui parlent d'emplois créés et de mises à pied dans le domaine.

EMPLOIS

Commis de quincaillerie au Canada

Sommaire Description Salaires Perspectives **Emplois** Exigences Habiletés Nouvelle recherche

Offres d'emploi

Nous avons trouvé 2 609 offres d'emploi pour des postes de commis de quincaillerie au Canada sur le Guichet-Emplois. Les offres d'emploi trouvées sont pour l'ensemble des Vendeurs/vendeuses - commerce de détail (CNP 64100).

Région	Offres d'emploi	Liens
Alberta	485	Consulter les offres d'emploi >
Canada	2609	Consulter les offres d'emploi >
Colombie-Britannique	198	Consulter les offres d'emploi >
Manitoba	133	Consulter les offres d'emploi >
Nouveau-Brunswick	74	Consulter les offres d'emploi >
Nouvelle-Écosse	106	Consulter les offres d'emploi >
Ontario	314	Consulter les offres d'emploi >

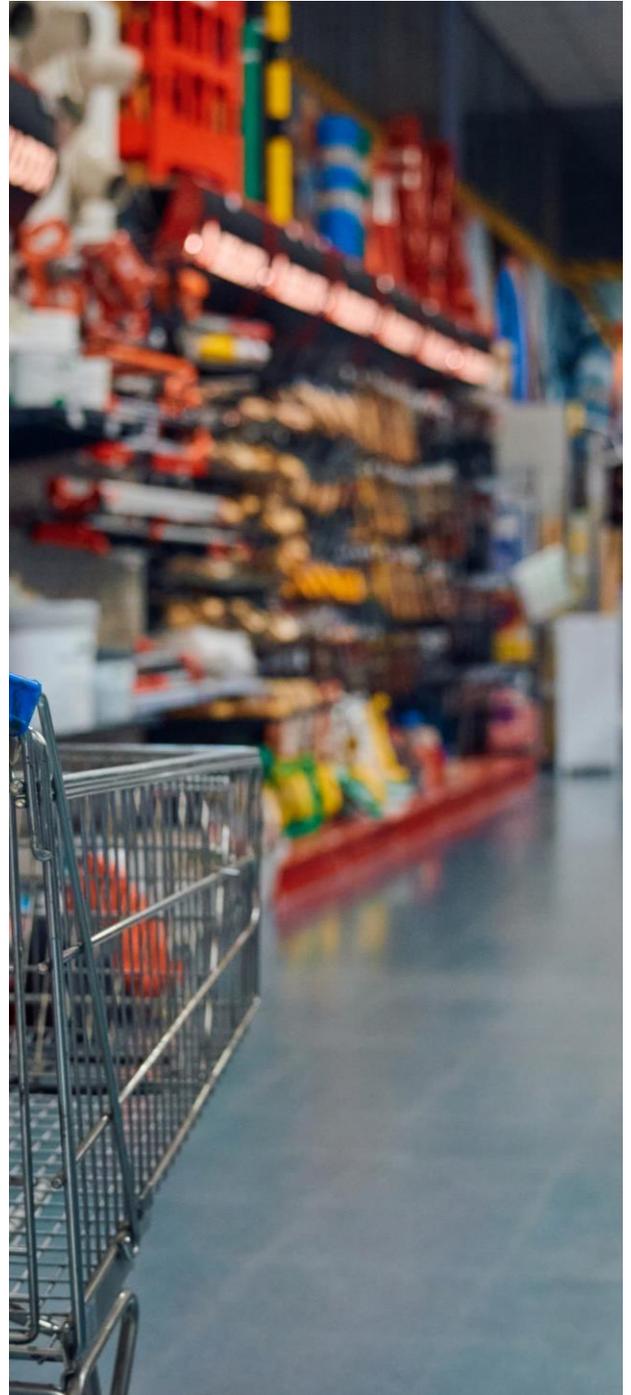




Autres métiers à explorer

Les compétences et les savoir-faire que la cuisinière développe peuvent être réinvestis dans d'autres métiers, comme :

- commis à l'inventaire
- commis aux achats
- commis de magasin
- commis de pharmacie
- commis-vendeur / commis-vendeuse
- décorateur-étalagiste / décoratrice-étalagiste de vitrines
- garnisseur / garnisseuse de tablettes
- représentant commercial / représentante commerciale
- styliste de présentoir visuel
- vendeur / vendeuse (commerce de détail, automobiles, mobilier, ordinateurs)





Glossaires à consulter

Voici quelques sites qui te permettent de te renseigner sur des termes de quincaillerie.

Commission de la construction du Québec, Matériel et matériaux

Clique sur les termes pour les découvrir dans de courtes vidéos.

<https://www.ccq.org/en/formation-perfectionnement/lexique-charpenterie-menuiserie/materiel>

Rona, Terminologie et normes sur les portes

Consulte le dessin avec étiquettes dans la section « Terminologie et composantes d'une porte extérieure ».

<https://www.rona.ca/fr/projets/Les-portes-terminologie-et-normes>

Rona présente plusieurs terminologies en format de dessins.

Dans ton moteur de recherche, tape ce qui suit, et clique sur les sujets qui t'intéressent :

"terminologie" site:rona.ca





Exemple d'offre d'emploi

Découvre si ce métier t'intéresse vraiment! Voici une offre d'emploi publiée en ligne en 2025.

Sommaire du poste

Le commis quincaillerie effectue le garnissage des tablettes et le merchandising en créant des montages de produits dans des endroits stratégiques. La personne effectue également la réception de la marchandise en provenance des divers fournisseurs. Il se doit aussi d'assurer le respect des normes et procédures reliées à la santé et la sécurité au travail et la propreté des lieux de travail.

Profil recherché – Compétences

- Avoir une bonne capacité physique;
- Être professionnel et détenir de l'entregent;
- Être un bon communicateur;
- Avoir une bonne écoute;
- Avoir un bon esprit d'équipe.

Connaissances et formations requises

- Avoir une bonne capacité à faire des calculs pour estimer la quantité nécessaire des produits;
- Avoir des habiletés à utiliser un système informatique;
- Posséder de l'expérience dans le commerce de détail (atout);
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française, tant à l'oral qu'à l'écrit, anglais (atout);
- Avoir des connaissances dans le domaine de la rénovation (atout).

Conditions de travail

- Salaire offert : 16,00 \$ à 21,27 \$/h (selon l'expérience et l'équité interne);
- Horaire de travail variable;
- Travail debout avec déplacements fréquents;
- Charges de 50 à 75 livres à lever.





Autres ressources

Découvre les ressources suivantes du Centre FORA :

Série : Service clientèle exceptionnel



Capsule ModeEmploi : Commis de quincaillerie – Tâche 1





Commis de quincaillerie