

# La Vitrine

## Vos caissières et caissiers : ambassadeurs de l'image de votre entreprise

Au Québec, plus de 75 000 personnes occupent le poste de caissière et caissier dans le commerce de détail, incluant l'alimentation; ce qui en fait le troisième métier en importance dans le secteur. Ces employés jouent un rôle significatif au sein de votre établissement. C'est un poste qui peut parfois être négligé, car leurs tâches ne se limitent pas qu'à indiquer au client le montant qu'il doit payer. Ils assument plusieurs responsabilités : balancer le contenu de leur caisse, répondre aux questions, orienter les gens, réaliser des ventes, etc. Ils constituent souvent le dernier contact avec le consommateur avant que celui-ci ne quitte votre commerce. Ils exercent un impact important sur l'image de l'entreprise et la fidélisation de la clientèle.



### Caissière et caissier, un métier important

Certains métiers se voient consacrer une attention particulière au sein de l'entreprise, alors que d'autres sont négligés. Le poste de caissière et caissier en est un bel exemple. Parce que les tâches et aptitudes demandées font appel à des compétences en apparence élémentaires, la reconnaissance de ce métier demeure plutôt faible. Pourtant, la caissière ou le caissier occupe une fonction névralgique dans la compagnie; il constitue parfois le seul contact humain avec qui la clientèle communiquera. Il représente l'entreprise et il doit projeter une image impeccable, tout en étant capable d'offrir un service de qualité. Même si l'échange verbal ne dure que quelques secondes, celui-ci peut faire toute la différence. Dans un contexte d'américanisation et d'explosion des grandes surfaces où la compétition est féroce, chaque moyen de différenciation se doit d'être maîtrisé au maximum. De plus, l'apport des nouvelles technologies dans le processus transactionnel modifie de façon substantielle le contact entre employés et clients. Il s'avère donc primordial que ce moment se révèle une expérience positive pour les consommateurs.

### Conditions d'entrée sur le marché du travail

La plupart des commerces n'imposent pas d'exigences particulières en ce qui a trait au parcours scolaire des personnes qu'elles engagent pour occuper des postes de caissière ou de caissier. Leurs critères de sélection sont plutôt liés à la personnalité de chacun; on recherche des personnes sociables, accueillantes, patientes et capables de gérer leur stress. De plus, sans qu'une forme physique athlétique

### IL REPRÉSENTE L'ENTREPRISE ET IL DOIT PROJETER UNE IMAGE IMPECCABLE, LE TOUT EN ÉTANT CAPABLE D'OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ.

soit nécessaire, on privilégiera les gens mobiles qui peuvent se déplacer et bouger facilement. Certains employeurs favorisent l'embauche de personnes qui connaissent déjà les produits offerts par l'entreprise, s'intéressent au domaine et adhèrent à la philosophie que celle-ci véhicule. D'autres vont rechercher des candidats qui maîtrisent les principes de base en informatique ou qui possèdent des habiletés en lien avec la vente de produits, de cartes de crédit de l'établissement, de cartes de fidélisation, etc.

### Une formation peu structurée et fractionnée

Le poste de caissière ou de caissier exige peu de préalables, mais il est nécessaire de transmettre le savoir-faire, et aussi le savoir-être aux recrues embauchées pour occuper cette fonction. Selon le *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail 2012-2015*, la majeure partie de la formation dispensée dans le secteur est dite « sur le tas » (plus de 80 %). Ce type d'apprentissage est souvent étalé dans

le temps et donné par un collègue de travail, qui, s'il possède l'expérience requise, ne dispose pas forcément des aptitudes pour aider au développement des compétences.

### Le point de vue des caissières et caissiers

De l'avis des caissières rencontrées par *Détail Québec* lors de l'analyse de profession, une formation devrait être donnée par les entreprises dès l'entrée en fonction et porter principalement sur les notions de base du service à

(Suite page 2)



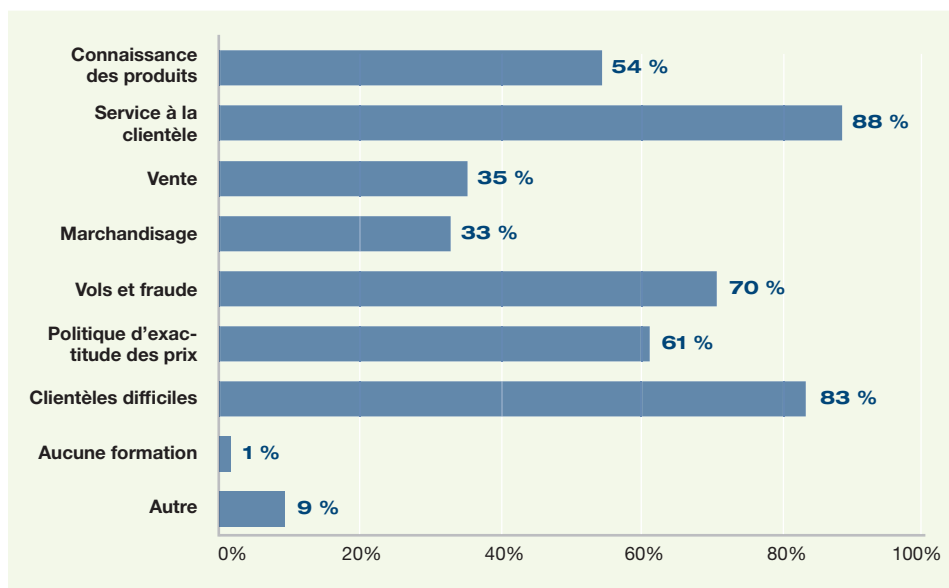
(Suite de la une)

la clientèle, la manipulation d'argent, l'utilisation de la caisse, la connaissance des produits et les services offerts par le commerce. Elles déplorent le fait que certains cours ne sont dispensés qu'aux conseillers-vendeurs. C'est le cas des ateliers sur les produits présentés par les fournisseurs, par exemple. Si l'apprentissage en milieu de travail demeure le moyen le plus pratique et le mieux adapté pour les établissements de favoriser la formation aux caissières et caissiers, de leur côté, les travailleuses sont favorables à des cours de perfectionnement sous d'autres formes : mentorat, coaching ou capsules Web, etc.

#### LISTE DES SUJETS DE FORMATION QUI INTÉRESSENT LES CAISSIÈRES ET CAISSIERS :

- ✔ Gestion des clientes et clients difficiles;
- ✔ Lois en lien avec leur travail (protection du consommateur, exactitude des prix, etc.);
- ✔ Produits et services offerts par l'entreprise;
- ✔ Fraudes par cartes de crédit et détection de la fausse monnaie;
- ✔ Sécurité (comment réagir en cas de vol ou de soupçon de vol).

#### THÉMATIQUES DE FORMATION PERTINENTES POUR LES CAISSIERS SELON LES EMPLOYEURS.



#### L'avis des employeurs

L'automne dernier, Détail Québec a également voulu connaître le point de vue des employeurs à ce sujet. Un sondage en ligne a été lancé afin d'être au fait de l'intérêt et des besoins de formation des caissiers dans le commerce de détail, auquel plus de 100 dirigeants ont répondu. Quelque 82 % d'entre eux souhaitent dispenser de la formation au cours de la prochaine année. Parmi les thématiques les plus pertinentes à offrir aux caissières et caissiers, les détaillants sondés proposent en priorité les suivantes : le service à la clientèle (88 %), les clients difficiles (83 %) et le vol et la fraude (70 %).

#### L'analyse de profession de caissière-caissier accessible en ligne

Vous pouvez prendre connaissance de l'analyse de profession de caissière-caissier gratuitement au [www.detailquebec.com](http://www.detailquebec.com), sous l'onglet *Outils RH*. Celle-ci regroupe les tâches, conditions de travail, habiletés et comportements nécessaires à l'exercice du métier. L'information recueillie et validée auprès des employés du commerce de détail vous sera utile pour structurer vos pratiques en ressources humaines en matière de recrutement, de formation et d'évaluation du rendement. ■

## Programme universitaire pour gestionnaires et propriétaires de commerces de détail

**HEC MONTRÉAL**

Formation des cadres et des dirigeants

**Le programme SAQ-HEC Montréal est de retour pour une cinquième année! À l'hiver 2014, une nouvelle session sera offerte pour les gestionnaires et propriétaires de commerces de détail.**

Ce programme intensif de 45 heures, réparties en cinq séances d'une journée et demie, se tiendra de janvier à avril 2014. Il permet aux détaillants d'améliorer leurs connaissances en gestion et d'apprendre à appliquer les meilleures pratiques utiles dans les décisions stratégiques, afin de mieux assurer la rentabilité de leur entreprise.

« Ce sont des séances enrichissantes avec des animateurs de qualité. Je les recommande à tous les acteurs du commerce de détail. »

*Sébastien Cournoyer, conseiller aux opérations de détail, Le Groupe Jean Coutu (PJC) inc.*

« La matière enseignée présente un très bon survol des enjeux qui motivent le commerce de détail. Ça constitue une belle façon de réunir des gens qui vivent tous les mêmes défis. »

*Frédéric Deslauriers, acheteur, Marc Bovet inc., Le Groupe Bovet*

La formation est assurée par des praticiens du secteur, des enseignants de HEC Montréal et des experts-conseils, tous choisis en fonction de leur expertise dans la matière enseignée et dans le commerce de détail. D'ailleurs, Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec, présentera un atelier sur les ressources humaines dans le cadre de ce programme.

Pour information, consultez le [www.hec.ca/cadresetdirigeants](http://www.hec.ca/cadresetdirigeants) ou composez le 514 340-6001.

## Exemple à suivre

# Les supermarchés santé Avril

En collaboration avec **Marie-Gaëlle Lacasse**, conseillère en ressources humaines chez Avril.

C'est en 1995 que Sylvie Senay et Rolland Tanguay décident d'ouvrir leur premier magasin de produits naturels dans un petit centre commercial de Granby : Panier Santé. Quatre ans plus tard, afin de mieux servir sa clientèle grandissante, l'entreprise s'implante sur la rue Principale dans des locaux de 16 000 pieds<sup>2</sup>. En 2007 naissait le concept d'un supermarché santé Avril avec l'ouverture d'une deuxième succursale dans un espace plus vaste à Longueuil. L'inauguration du troisième établissement au Quartier DIX30, sur la rive-sud de Montréal, a lieu le 10 octobre 2010. Ce magasin possède une superficie de 20 000 pieds<sup>2</sup> et offre une gamme d'articles encore plus élargie que dans les deux autres succursales. Avril constitue le résultat d'un rêve concrétisé, celui de rendre accessibles les produits de santé naturels au plus grand nombre de personnes possible.

## avril

### Les caissières : indispensables dans les supermarchés Avril

Avril emploie près de 200 employés au total, dans ses trois succursales. De ce nombre, environ une trentaine d'entre eux occupent le poste de caissière. Pour cette fonction, Avril mise sur des gens dynamiques qui ont le souci d'offrir un service de haute qualité. Ces personnes indispensables accueillent les clients, reçoivent et traitent les paiements, emballent la marchandise, garnissent les tablettes et assurent la propreté du comptoir autour de la caisse.

### Des pratiques d'accueil fortement appréciées

À l'embauche, les caissières d'Avril reçoivent entre 30 et 60 heures de formation, selon que leur statut d'emploi soit à temps plein ou à temps partiel. Un plan d'intégration est en place pour s'assurer que les nouvelles recrues bénéficient d'un encadrement adéquat. Le concept des supermarchés santé Avril, la gamme des produits, le programme de carte privilégié leur sont expliqués, de même que le

fonctionnement des caisses. On leur fait également visiter l'ensemble du magasin et on leur présente les équipes des différents rayons afin que les caissières puissent référer les clients aux bonnes ressources. « La plupart du temps, nos employés sont étonnés de l'accompagnement qui leur est offert à l'embauche, explique Marie-Gaëlle Lacasse. Ça constitue un élément qui est très apprécié! »

### Les employés impliqués dans la formation

Les caissières peuvent parfois être soumises à une certaine pression lorsque l'achalandage s'accroît. Les dirigeants d'Avril en sont conscients et c'est pourquoi leurs commis et gérants de rayons sont habilités à opérer les caisses enregistreuses quand la situation l'exige. Les supermarchés Avril travaillent également à structurer la formation pour maintenir la qualité de leur service à la clientèle. « Pour y arriver, nous avons choisi d'impliquer notre personnel en mettant sur pied des comités de formation dans chacun de nos magasins sur lesquels siègent des employés de tous les rayons, explique madame Lacasse. À l'intérieur de ces comités, les employés sont invités à exprimer leurs besoins. Parmi ceux-ci, nous avons retenu qu'ils souhaitaient essayer plus de produits afin de pouvoir mieux conseiller les clients. C'est une super idée et c'est pourquoi nous leur offrons la chance de goûter à des produits en démonstration dorénavant. » ■

Vos employés se démarquent? Votre entreprise a reçu un prix? Votre culture d'entreprise est différente et vous voulez en parler? Votre expérience nous intéresse.

Contactez notre équipe de rédaction afin de partager vos bons coups, votre fierté : [emilie@detailquebec.com](mailto:emilie@detailquebec.com).

## FORMATIONS EN LIGNE

### LANÇEMENT DU FORFAIT ILLIMITÉ ET RÉVISION DES PRIX!

En plus des licences individuelles, Détail Québec offre maintenant le forfait illimité pour ses formations en ligne. Pour 100 \$ (taxes en sus), ce forfait vous permet de vous procurer autant de codes d'accès que vous le désirez et ceux-ci seront valides pendant un an. Vous pourrez même suivre l'avancement des apprentissages de vos employés à partir de votre compte.

#### NOUVEAUX PRIX DES FORMATIONS EN LIGNE

1 licence  
9,95 \$

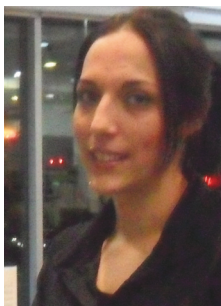
5 licences  
24,95 \$

Forfait illimité  
d'une période d'un an  
100 \$

Profitez de cette occasion pour former l'ensemble de vos employés sur la thématique de l'étiquetage et l'exactitude des prix, des compétences des conseillers-vendeurs ou des superviseurs de premier niveau. Intéressé? Visitez la boutique en ligne sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com)!

## Témoignages

## Les étoiles du détail témoignent!


**Vickie Mailloux** ★

Assistante-gérante du service à la clientèle  
Supermarché Santé Avril

**Travailler dans une ambiance zen**

Après un congé de maternité, Vickie Mailloux arpentaient les commerces du Quartier Dix30 quand elle a été inspirée par l'allure du supermarché Avril. « Je trouvais le maga-

sin intéressant de l'extérieur, avoue-t-elle. J'ai décidé d'y entrer et j'ai immédiatement été séduite par l'ambiance très zen qui s'en dégageait. J'en ai profité pour déposer mon CV, et quelques semaines plus tard, en février 2011, je commençais mon emploi chez Avril! »

**Un processus d'intégration accueillant**

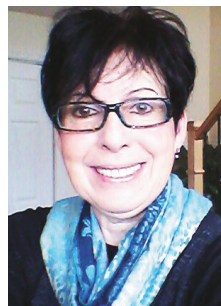
Vickie a été à la fois impressionnée et ravie de l'encadrement dont elle a bénéficié lors de son intégration chez Avril. « À ma première journée, en plus de me fournir un cartable pour me préparer à mes tâches et m'initier aux procédures de l'entreprise, la gérante des caisses m'a fait visiter tout le magasin et m'a présentée aux employés dans l'ensemble des rayons, explique-t-elle. Elle m'a aussi décrit sommairement les produits vendus chez Avril afin que je sois en mesure de bien diriger les clients. C'est merveilleux d'être accueillie de cette façon! »

**Du plaisir au travail et de l'avancement rapide**

Depuis septembre dernier, Vickie est assistante-gérante au service à la clientèle. En plus de ses fonctions de caissière, elle collabore avec la gérante à la formation des nouvelles recrues, s'assure de la qualité du service aux caisses, procède aux échanges et aux remboursements et effectue certaines tâches de bureau liées à la comptabilité comme la balance des caisses. « Je crois que mes supérieurs ont pensé à moi pour ce poste parce que j'adore mon emploi et je m'implique toujours à 100 % dans ce que je fais. J'ai beaucoup de plaisir en travaillant et je crois que ça paraît. »

**Une caissière passionnée**

Caissière depuis l'âge de 15 ans, Vickie Mailloux s'est donnée pour mission que chaque client qui passe à sa caisse sorte du magasin avec le sourire aux lèvres. « J'ai le sentiment que je suis chez Avril pour y rester, confie Vickie. J'adore les clients, j'adore l'équipe de travail. On forme une super équipe et on a développé des liens avec nos clients réguliers. C'est très agréable et je me sens bien chez Avril. Quand je rentre chez moi après une journée de travail, je suis sereine. Et si j'ai transmis ma bonne humeur à quelqu'un, alors je suis heureuse! »


**Chantal Allard** ★

Assistante-chef caissière  
Rona Matériaux Forget

**Un rôle complexe**

Le rôle d'une caissière diffère beaucoup en fonction du type de commerce pour lequel celle-ci travaille. De l'avis de Chantal Allard, assistante-chef caissière chez Rona Matériaux Forget, dans une quincaillerie, les tâches s'avèrent parfois complexes et plusieurs heures de formation sont nécessaires avant de bien les maîtriser. « Nous accueillons des entrepreneurs parmi nos clients, explique-t-elle. Comme nous avons différents types de clientèle, nous avons des traitements différents pour chacune de celles-ci. Ce qui demande à la caissière une grande maîtrise des différentes transactions à faire. Il faut savoir comment traiter chacune de ces transactions. C'est quelque peu différent des autres commerces. »

**Une formation complète**

Heureusement, la formation de base nécessaire est très complète chez Rona. « À l'embauche, il y a tout un programme de formations à suivre pour connaître tout ce qui se révèle nécessaire pour être pleinement efficace, ajoute Chantal Allard. Par la suite, nous en suivons d'autres pour nous remettre à jour ou quand l'entreprise introduit des nouveautés. J'aime beaucoup ces occasions qui nous permettent de continuer d'apprendre. »

**Un attachement pour l'équipe de travail et la clientèle**

Chantal est très attachée à ses collègues de Rona Matériaux Forget. « L'équipe et les patrons sont agréables à côtoyer, dit-elle. Nous travaillons dans une atmosphère chaleureuse et comme on croise souvent les mêmes entrepreneurs, on développe des liens et on rit beaucoup. » Pour Chantal Allard, le secteur des quincailleries et des matériaux de construction lui convient à merveille. Elle y trouve la diversité dont elle a besoin, tant en ce qui concerne ses fonctions qu'en ce qui a trait aux produits. « Il y a les matériaux et la quincaillerie, mais aussi le saisonnier qui changent souvent, ainsi que le rayon de la décoration. C'est très diversifié, confie-t-elle. Je travaille à la caisse, mais j'accomplis également des tâches de bureau : c'est un heureux mélange des deux. Je n'exécute pas la même tâche pendant huit heures, et c'est ce que j'aime. Ça bouge beaucoup et je ne m'ennuie pas! »

# Doublez vos ventes et assumez votre succès

Hélène Douville, présidente du Groupe conseil DCA, est spécialisée en stratégies, développement des affaires, formation et coaching. Elle partage quelques solutions qui vous permettront de doubler vos ventes et d'assumer votre succès.

## La fidélisation de la clientèle

« Les clients d'aujourd'hui ont évolué, explique madame Douville. Ils sont informés, exigeants, sollicités et parfois infidèles. » Son livre *Doublez vos ventes et assumez votre succès*, publié cet été chez Création Brillo, regroupe des trucs pour développer sa crédibilité auprès des clients que l'on rencontre. Il offre des moyens concrets de faire vivre une expérience positive qui comblera les attentes de chaque personne qui se présente sur les lieux ou qui nous contacte par téléphone.

## Un service personnalisé

Pour fidéliser un client, Hélène Douville croit qu'il faut non seulement lui proposer un produit qui correspond au prix qu'il s'attend à payer, mais on doit aussi toucher son cœur (l'émotion) et sa tête (la raison). Une personne

à la recherche d'un nouveau téléviseur pourrait être tentée par l'achat d'un modèle 3D, si on lui parle de l'expérience unique de regarder un match de hockey entre amis sur cet appareil. Tandis que certains seront très sensibles aux commentaires que d'autres consommateurs ont exprimés sur Internet à propos de ce modèle. Une fois la vente conclue, Hélène Douville suggère cette formule : « Revenez me voir pour me donner des nouvelles de votre expérience hockey 3D! », qui vous permettra d'entretenir une relation à plus long-terme avec le client.

## Le pouvoir des mots

En terminant, Hélène Douville propose des énoncés qui seront utiles à la fois aux conseillers-vendeurs et au personnel à la caisse.



| ☹ À ÉVITER   | ☺ À PRIVILÉGIER  |
|--|--|
| Pas de problèmes!  | Avec plaisir!  |
| Un instant, mon collègue s'occupera de vous.                 | Laissez-moi vous présenter mon collègue X (le nommer), c'est notre référence du rayon... |
| Je m'excuse, ça a pris du temps.                             | Je vous remercie de votre patience.  |
| Je suis d'accord avec vous mais...                           | Je comprends ce qui vous inquiète.   |
| Me suivez-vous?  | Est-ce que je m'exprime correctement?  |
| C'est pas de ma faute, c'est le département de la livraison. | Je regrette que ce soit arrivé, je m'en occupe personnellement.                          |

## CONCOURS DUNAMIS 2014

La Chambre de commerce et d'industrie de Laval a lancé la 33<sup>e</sup> édition du concours Dunamis, la plus importante mention régionale remise aux entreprises lavalloises qui se sont distinguées dans leur catégorie. Cette année, la catégorie commerce de détail sera ajoutée afin de reconnaître l'apport significatif de ce secteur d'activité à l'économie lavalloise.

Les candidatures sont acceptées jusqu'au 16 décembre.

Pour participer, vous devez remplir le formulaire d'inscription disponible sur le site de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval au [www.ccilaval.qc.ca](http://www.ccilaval.qc.ca).



Chambre de commerce et d'industrie de Laval

## CONCOURS PASSION DÉTAIL

DU 3 AU 28 FÉVRIER 2014

La Chambre de commerce et de l'industrie Les Maskoutains et ses partenaires lanceront la dixième édition du concours Passion Détail pour honorer le personnel et les commerçants de Saint-Hyacinthe. Afin de faire de la ville une destination privilégiée de magasinage, le concours comporte deux volets : le service à la clientèle pour les employés et l'aménagement esthétique pour les propriétaires.

Une soirée Passion Détail ainsi qu'une Journée Passion Détail se tiendront au printemps 2014.

Pour plus d'informations, consultez le site de la Chambre de commerce et de l'industrie de Saint-Hyacinthe au [www.chambrecommerce.ca](http://www.chambrecommerce.ca).



La Chambre de commerce et de l'industrie Les Maskoutains

# CALENDRIER DES FORMATIONS



Cet hiver, la Mutuelle de formation Détail Québec présente à nouveau ses populaires ateliers de formation sur les techniques de vente et le merchandising.

Surveillez le calendrier de formation sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com) pour rester à l'affût des ateliers à venir. D'autres thématiques de formation qui répondront à vos besoins s'ajouteront prochainement.

| LES FORMATIONS                              | VILLES             | DATES                              |
|---|--------------------|------------------------------------|
| Techniques de merchandising visuel          | Montréal           | 11 février 2014                    |
| Expérience client et conclusion de la vente | Québec<br>Montréal | 13 février 2014<br>27 février 2014 |

Grâce à une subvention spéciale, la Mutuelle rembourse le salaire des participants jusqu'à un maximum de **150 \$** (offre réservée aux détaillants du Québec). C'est une occasion en or pour développer les compétences clés de vos employés.

*Faites vite, les places sont limitées!*

Pour information, consultez [detailquebec.com](http://detailquebec.com) ou communiquez avec Syndie Zamor au 1-888-393-0222, poste 204, ou écrivez-nous à [syndie@detailquebec.com](mailto:syndie@detailquebec.com).



## Détail Québec vous écoute

Vous avez une nouvelle à nous annoncer?  
Un commentaire à nous transmettre?  
Des suggestions d'articles ou des questions? Écrivez-nous!  
[emilie@detailquebec.com](mailto:emilie@detailquebec.com)



## Réseau des détaillants

Pour recevoir **La Vitrine**, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au **Réseau des détaillants!**

[detailquebec.com](http://detailquebec.com)  
[info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com)



Rédactrice en chef  
**Émilie Carle**, conseillère aux communications

Collaborateurs  
**L'équipe de Détail Québec**  
**Marielle Bouthyette**, correctrice

Conception graphique  
**Tic Tac Communications**

La Vitrine est tirée à 6 000 copies et est aussi disponible sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com).

Détail Québec  
Comité sectoriel de main-d'oeuvre du commerce de détail  
550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590  
Montréal (Québec) H3A 1B9  
Téléphone : 514 393-0222  
Sans frais : 1 888 393-0222  
Télécopieur : 514 393-9037

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du commerce de détail.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISSN 1910-1252 version imprimée  
ISSN 1923-5089 version en ligne



## Sondage

### Désiriez-vous offrir davantage de formation à vos caissiers et caissières?

oui  non

Répondez en ligne sur [detailquebec.com](http://detailquebec.com)

#### Résultats du dernier sondage :

Quels sont les besoins de formation de vos superviseurs?

- gestion du personnel et des conflits : 15 %
- gestion des opérations : 15 %
- merchandising et présentation visuelle : 35 %
- vente et service à la clientèle : 35 %

Faites reconnaître l'expertise de vos conseillers-vendeurs et superviseurs de premier niveau.



Visitez [detailquebec.com/reconnaissance](http://detailquebec.com/reconnaissance) pour en savoir plus.

## NOTE

L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité. Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.



## Sources Mixtes

© Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bois ou fibres recyclés.  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. XXX-XXX-000  
© 1996 Forest Stewardship Council