

MATCOM

■ NOTES DU FORMATEUR

pour l' utilisation des fascicules MATCOM destinés au personnel
des coopératives de consommation

bureau international du travail, Genève

© MATCOM 1978-2001



MATCOM

Matériel et techniques de formation en gestion coopérative

Le projet MATCOM a été lancé en 1978 par le Bureau International du Travail avec l'aide financière de la Suède. Depuis 1984, MATCOM est financé par le Danemark, la Finlande et la Norvège.

En collaboration avec les organisations coopérative et les instituts de formation coopérative des diverses régions du monde, MATCOM prépare et élit du matériel destiné à la formation des gérant de coopératives. Il participe aussi à la formation des gérants de coopératives. Il participe aussi à la réalisation de versions de ce matériel adaptées aux besoins particuliers des différents pays. En outre, il fournit son assistance pour l'amélioration des méthodes de formation coopérative, et pour la formation de formateurs.

Droits réservés © Organisation International du Travail

NOTES DU FORMATEUR

pour l'utilisation des fascicules MATCOM destinés au personnel des coopératives de consommation

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	Avant-propos	3
	Les fascicules MATCOM - Principales caractéristiques	4
	Un système flexible	5
	Approche recommandée	6
	Activités informelles de formation	8
	Adaptation des fascicules MATCOM	9
	Collaboration	11
NOTES DU FORMATEUR SUR LES FASCICULES MATCOM:		13
Sujet:	Titre du fascicule:	
<hr/>		
ASPECTS FINANCIERS	Principes économiques de base d'une coopéra-	
DE LA VENTE	tive de consommation	15
AU DETAIL	Le budget et le contrôle des affaires	19
	Gestion de l'argent et du stock	25
	La fixation des prix	31
<hr/>		
PLAN DU MAGASIN	Les bâtiments et l'équipement des petits	
ET ETALAGE DES	magasins	35
MARCHANDISES	Règles de base pour l'étalage des produits	37
<hr/>		
REGLES CONCERNANT	La gamme du stock	39
LE STOCK	La commande des marchandises	41
<hr/>		
MANIPULATION	L'hygiène dans le magasin	43
DES MARCHANDISES	La réception des marchandises	45
	Détérioration et conservation des aliments	47
	La pesée et le préemballage	49
	Le marquage des prix	51
<hr/>		
VENTES	L'art de vendre	53
	Le vol à l'étalage	57
<hr/>		
CONTROLE DE CAISSE	Principes et pratique du maniement de l'argent	59
	Le contrôle de caisse (cas où une caisse enregistreuse n'est pas utilisée)	61
	Le contrôle de caisse (cas où une caisse enregistreuse est utilisée)	65
<hr/>		
CONTROLE DU STOCK	Le coulage	69
	Le contrôle et l'enregistrement du stock	73
	L'inventaire	75
<hr/>		
GESTION DU PERSONNEL	L'organisation du travail et la gestion du personnel	77
<hr/>		

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n°2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être adressée à: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Ces demandes seront les bienvenues.

Droits réservés © Organisation internationale du Travail, 1990

Titre original : Trainer's notes, 1985.

Traduction/adaptation: Mme. S. Conrad-Eybesfeld.

ISBN : 92-2-205151-3

Imprimé à Vienne, Autriche, 1990.

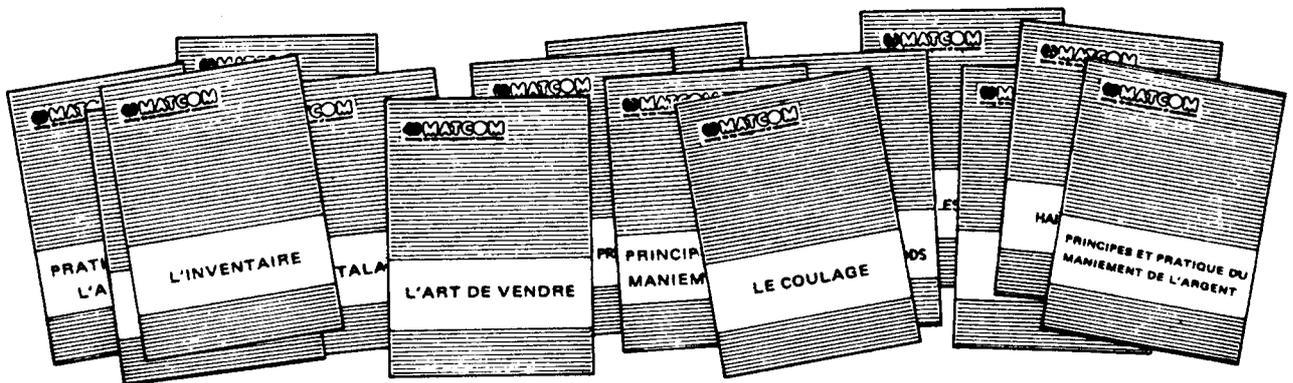
AVANT-PROPOS

- Le bon fonctionnement des coopératives est évidemment d'une importance capitale pour le développement du mouvement coopératif.

Mais un magasin ne vaut jamais que ce que vaut son personnel. Nous ne devons donc épargner aucun effort pour améliorer les programmes de formation du personnel des coopératives de consommation.

En tant que formateurs nous avons une grande responsabilité: il nous faut obtenir des résultats rapides et un meilleur fonctionnement des magasins. Nous devons, par conséquent, utiliser des programmes et du matériel de formation qui soient efficaces et axés sur le travail.

- La série des fascicules d'instruction MATCOM est spécialement conçue pour satisfaire les besoins de formation des coopératives de consommation dans les pays en développement.
- Ce fascicule comprend des instructions pour les formateurs sur l'utilisation des fascicules MATCOM.
Des directives générales et des instructions détaillées sont fournies pour chaque fascicule



LES FASCICULES MATCOM

Principales caractéristiques

- Chaque fascicule traite d'un sujet particulier (voir la liste page 1).
- Tous les fascicules portent sur l'essentiel des connaissances que le participant doit acquérir pour pouvoir améliorer son travail dans le magasin.
- Chaque fascicule contient des textes et des illustrations des instructions sur la manière de réaliser les travaux, des questions et des exercices.
- Les fascicules sont conçus pour être utilisés par les participants sans l'aide de personne. Ils peuvent les étudier tout seuls.

La taille des fascicules varie entre 24 et 64 pages. Ils peuvent demander de une à huit heures d'étude.

- Le formateur aide les participants en contrôlant leurs réponses aux questions et exercices du fascicule.
- Pour compléter leur étude du fascicule, les participants discutent en groupes et réalisent des travaux pratiques organisés par leur formateur. Ces exercices sont une partie essentielle de la formation.

Pour commander des fascicules MATCOM ou un catalogue gratuit de tout le matériel de formation MATCOM, écrire au:

Bureau international du Travail
Service des publications
CH-1211 Genève 22
Suisse

UN SYSTEME FLEXIBLE

Les fascicules MATCOM peuvent être utilisés de différentes manières. Voici quelques exemples :

Formation en centre

Le stagiaire étudie les fascicules qui font partie intégrante de son programme d'étude au centre de formation,

ou les étudie à la maison avant les cours



Dans les deux cas, les exercices complémentaires en groupe sont organisés par le formateur au centre.



Formation extra-muros

Le stagiaire étudie les fascicules à la maison ou à son travail.



Il rencontre régulièrement ses camarades dans des "cercles d'étude" où ils participent à des discussions et à des exercices pratiques sous la direction du formateur.

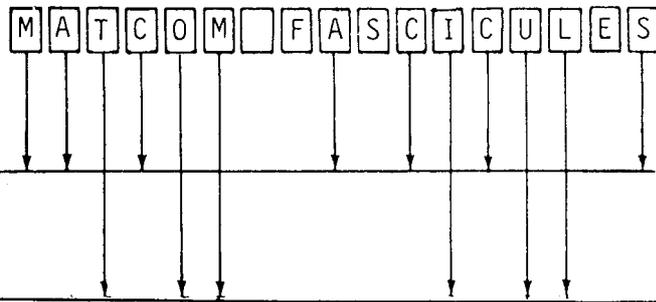


Grâce à leur "conception modulaire" les fascicules MATCOM peuvent être utilisés dans les programmes de formation à différents niveaux et pour diverses catégories de personnel.

Par exemple :

Certains fascicules peuvent être indiqués pour votre "Cours élémentaire pour les vendeurs",

tandis que d'autres se prêtent à votre "Cours pour les gérants de supermarchés".



Quel que soit le groupe cible, il existe une possibilité de combiner les fascicules MATCOM pertinents avec d'autre matériel de formation de façon à créer un programme plus varié et plus efficace.

APPROCHE RECOMMANDÉE

pour un cours de formation basé sur des fascicules MATCOM

① Etude indépendante des fascicules

Donnez à chaque participant un fascicule à étudier. Demandez-lui de terminer sa lecture dans un certain délai et de répondre par écrit à toutes les questions contenues dans le fascicule.

Remarque 1: On pourrait aussi demander aux participants d'étudier plusieurs fascicules à la maison, avant leur arrivée au centre de formation.

Remarque 2: S'il n'est pas possible de donner à chaque participant sa propre copie du fascicule, le centre de formation pourrait disposer d'une série de fascicules que l'on pourrait leur prêter. Dans ce cas, naturellement, ils devraient écrire leurs réponses sur des feuilles volantes.

② Contrôle des réponses - Retour d'information

Ramassez les fascicules (ou les feuilles volantes) remplis par les participants et vérifiez s'ils ont bien répondu aux questions, y compris le test de contrôle final. Rendez les fascicules (ou les feuilles) aux participants avec vos commentaires et vos notes.

Remarque 1: Un retour d'information de ce genre contribue beaucoup à faire assimiler les connaissances et devrait être introduit sans délai.

Remarque 2: Il est très important que les participants comprennent le véritable objectif des questions et des exercices du fascicule: aidez-les à apprendre et à comprendre. Si les stagiaires "trichent" et ne prennent pas vraiment le temps de faire les exercices sérieusement, ils seront les seuls à en pâtir. Ils doivent aussi bien comprendre le rôle de leur formateur; il n'est pas là pour faire passer des examens mais pour aider les participants dans leurs études. Il doit donc vérifier

leurs réponses de façon à déterminer si certains sujets ont besoin d'explications supplémentaires.

③ Une session de révision

L'objet du cours est principalement de:

- a) Revoir tous les sujets importants traités dans le fascicule;
- b) Procéder à une vérification pour bien s'assurer que tous les participants ont saisi l'ensemble des sujets contenus dans le fascicule;
- c) Discuter et développer les parties les plus difficiles;
- d) Préparer aux "exercices complémentaires" qui suivent.

Remarque: Il est important que les plus actifs au cours de la révision soient les participants et non le formateur. Le rôle du formateur à cette occasion est de préparer le cours, d'amener les participants à dégager les points décisifs et de mener la discussion, mais ce sont les participants qui doivent rendre compte des sujets traités, poser des questions et y répondre, communiquer leur expérience personnelle et prendre part aux discussions. La fonction du formateur est de coordonner et, s'il y a lieu, de conseiller.

④ Exercices complémentaires

Organisez certains ou l'ensemble des exercices proposés à la fin du fascicule.

Remarque 1: Certains exercices proposés doivent être faits dans un magasin. Il est donc recommandé d'organiser plusieurs visites d'étude. Ces visites doivent être préparées avec soin avec les gérants des coopératives pour que les exercices puissent avoir lieu dans les meilleures conditions.

Remarque 2: Il est important de donner à chaque groupe le temps suffisant pour rendre compte de leurs conclusions et recommandations, ou faire état des résultats de leurs travaux pratiques.

ACTIVITES INFORMELLES DE FORMATION

Faut-il faire des cours? Pas nécessairement!

Voici quelques exemples d'autres activités informelles de formation.

Agent de coopération

"Quand je me rends sur le terrain j'emporte avec moi quelques fascicules. Je les donne au personnel des coopératives et je leur demande de les étudier jusqu'à ma prochaine visite le mois suivant. Nous discutons alors des fascicules et je vérifie s'ils ont appliqué ce qu'ils ont lu. Avant de m'en aller je leur donne quelques nouveaux fascicules pour qu'ils les étudient jusqu'à ma prochaine visite."

Vendeur

"J'ai suivi un cours au Collège coopératif où j'ai eu l'occasion de voir certains des fascicules. Comme ça m'intéressait j'ai demandé à l'instructeur de m'en procurer quelques-uns. Je les étudie tout seul. Quand je les aurai lus, je les passerai à mes collègues."

Gérant de supermarché

"J'ai traduit quelques fascicules et j'en ai reproduit certains. J'ai prévu l'étude de ces fascicules pendant les heures de travail - naturellement pas pendant les heures de pointe - pour certains employés. Nous avons ensuite des discussions et je les laisse pratiquer dans le magasin ce qu'ils ont appris."

Inspecteur de l'Union Coopérative

"Je possède 10 copies de chaque fascicule. J'ai choisi un groupe de 10 vendeurs qui travaillent dans différentes coopératives de la ville. Ils étudient un fascicule à la maison; nous nous retrouvons un soir dans une des coopératives pour discuter du fascicule. Nous faisons aussi des exercices pratiques. Puis je leur donne un nouveau fascicule pour qu'ils l'étudient à la maison et nous nous rencontrons

trois semaines plus tard pour discuter du nouveau fascicule. De cette façon nous avons étudié cinq fascicules en quatre mois."

Directeur des Coopératives

"Nous avons traduit, adapté et reproduit les fascicules et maintenant il y en a un jeu dans chaque magasin. Dans chaque district nous avons un agent chargé d'organiser et de contrôler que tous les employés étudient les fascicules dans le cadre d'un programme."

Petit commerçant

"Je travaille tout seul dans le magasin de ce petit village. Je n'ai pas d'expérience et je ne sais pas à qui m'adresser. Mais maintenant que j'ai lu les fascicules, je crois que je sais comment m'occuper du magasin. Certains fascicules sont un peu compliqués pour un petit commerce mais j'applique ce qui me paraît nécessaire."

Membres du conseil d'administration

"Avant d'ouvrir cette coopérative on a eu un programme de formation et on nous a donné quelques fascicules MATCOM. Ça nous a aidé dès le début à faire les choses comme il fallait."

Professeur au collège

"J'ai organisé les soirs un "cercle d'étude" pour huit employés de coopérative. Ça n'a rien de formel; ce n'est pas un cours; on discute surtout du contenu des fascicules et on passe ensemble les questions en revue. Une fois par semaine nous nous retrouvons dans un magasin et grâce aux exercices pratiques ce magasin marche vraiment à présent."

ADAPTATION DES FASCICULES MATCOM

Pourquoi les fascicules MATCOM sont-ils si simplement faits (tapés à la machine, en noir et blanc, sans photographies...)?

Les raisons sont les suivantes:

D'abord on prépare une édition "universelle" de chaque fascicule. Cela veut dire qu'il est conçu sans qu'on ait à l'esprit un pays en particulier. En principe, cette édition pourrait être utilisée n'importe où dans le monde par quelqu'un qui parle français.

Du point de vue de la formation il serait cependant préférable que tout ce qui est mentionné dans le texte se réfère à votre propre pays. Pour donner des exemples très simples, vous préféreriez certainement que les prix et les poids soient indiqués dans la monnaie et le système qui vous sont familiers. Dans l'édition "universelle" MATCOM nous avons utilisé les "Dollars de formation" (DF) et le système métrique (qui n'est peut-être pas celui que vous utilisez dans votre pays). Il se peut aussi que vous trouviez un peu surprenants certains exemples donnés dans les fascicules MATCOM relatifs à des marchandises ou des habitudes de consommation...

Vous pouvez donc avoir le désir d'adapter certains fascicules aux conditions prévalant dans votre pays. C'est facile à faire.

Grâce à la simple technique de reproduction graphique utilisée vous pouvez facilement rééditer n'importe quelle page. Vous pouvez changer les prix, les mesures, des paragraphes ou même des pages entières, dans votre institut de formation en utilisant un équipement simple de reproduction.

Procédure à employer pour adapter les fascicules

1. Il faut planifier soigneusement. Vous devez d'abord vous rappeler que chaque fascicule n'est qu'une partie d'un système. Cela signifie que vous ne pouvez guère changer quoi que ce soit dans le contenu d'un fascicule sans que cela ne se répercute dans le système tout entier. Par conséquent, vous ne devez faire que les petites modifications nécessaires pour faciliter les études de vos stagiaires.

2. Recouvrez les mots ou les chiffres à remplacer avec un liquide correcteur ou des rubans de correction auto-collants. Puis tapez les nouveaux mots et chiffres.
3. Utilisez une technique semblable pour changer les illustrations, s'il y a lieu.
4. Au besoin, vous pouvez taper un paragraphe tout entier sur une feuille de papier et la coller sur la page originale.
5. Indiquez votre nom au bas de la page 2 du fascicule comme suit:

Adapté pour(nom du pays) par Michel Duvivier et Jean Lalo Collège coopératif, Alphaville Droits réservés © Bureau international du travail, 1990.
--

6. Une fois adapté de cette manière, le fascicule MATCOM peut être reproduit en utilisant n'importe quelle technique disponible. La technique simple utilisée pour préparer l'original permet d'imprimer des copies sur une machine électrique avec des stencils, ou de faire des copies offset de meilleure qualité.

Traductions

Le BIT a aussi publié des fascicules MATCOM en anglais et en espagnol. En outre, on est en train de traduire ces fascicules dans différents pays en amharique, arabe, birman, chinois, en différents dialectes indiens, en bahasa indonésien, thai, haoussa, kiswahili, turc, portugais, sesotho, somali et vanuatu.

Droits réservés

Pour des raisons de droits réservés (copyright), une copie de votre version adaptée et/ou traduite doit être envoyée à MATCOM avec la demande de permission pour reproduire et distribuer le fascicule dans votre pays. De telles requêtes sont les bienvenues et la permission est donnée gracieusement.

COLLABORATION

Le projet MATCOM est prêt à discuter la possibilité d'une assistance technique aux instituts de formation coopérative qui s'intéressent à l'utilisation des fascicules MATCOM.

Une telle assistance peut consister en une ou plusieurs des activités suivantes:

- Collaboration avec des enseignants en vue d'adapter et/ou de traduire les fascicules MATCOM.
- Préparation finale des originaux adaptés pour la reproduction.
- Elaboration de programmes de formation pour le personnel des coopératives de consommateurs.
- "Cours pilote" basé sur le matériel MATCOM.
- Formation pour apprendre à utiliser le matériel de formation MATCOM et les techniques de formation à la gestion de magasins de vente au détail.
- Les demandes de collaboration, de quelque type qu'elle soit, doivent être adressées à:

Projet MATCOM c/o Service COOP Bureau international du Travail CH-1211 Genève 22 Suisse

NOTES DU FORMATEUR POUR CHAQUE FASCICULE MATCOM

- La section suivante contient les "Notes du formateur" pour chacun des fascicules MATCOM. Les notes sont groupées par sujet (voir la table des matières page 1).
- Lors de la préparation d'un programme de formation, les formateurs devraient étudier les notes du formateur en même temps que les fascicules.

	DF
VENTES	32 000
- COUT DE REVIENT	-28 800
<hr/>	
= EXCEDENT BRUT	= 3 200
<hr/>	
- FRAIS DE FONCTIONNEMENT DU MAGASIN	- 3 450
<hr/>	
PERTE NETTE	= - 250

Nous devons vendre davantage ou nous devons augmenter les prix...

...Nous pourrions aussi acheter les produits meilleur marché!

Et les autres frais? Est-ce qu'on ne pourrait pas faire quelque chose?

Oui, il n'y a pas de doute. Il faut faire quelque chose!
MAIS QUOI?

COOP

Illustration du fascicule "Principes économiques de base d'une coopérative de consommation"

FASCICULE MATCOM

PRINCIPES ECONOMIQUES DE BASE D'UNE COOPERATIVE DE CONSOMMATION

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, le stagiaire devra être capable de décrire la manière d'obtenir des revenus de la vente au détail, d'exposer les principales sortes de frais et d'expliquer la relation entre le revenu et les dépenses, d'expliquer pourquoi un excédent est nécessaire et l'utilisation de l'excédent conformément aux principes coopératifs.

EMPLOI:

Ce fascicule est à inclure dans les programmes de formation de base à l'intention des membres du conseil d'administration et du personnel.

CONDITIONS PREALABLES:

Pour tirer profit de ce fascicule le participant devra:

- être en mesure de faire des calculs de pourcentage simples.

TEMPS NECESSAIRE:

- Pour étudier seul le fascicule: 4 à 6 heures.
- Pour une session de révision: 1 à 2 heures.
- Pour faire les exercices complémentaires: 3 heures.

REPONSES AUX LES QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponse,
20/1	Tout le monde veut acheter les produits aussi bon marché que possible. Les membres des coopératives doivent pourtant comprendre qu'en vendant aujourd'hui à des prix trop bas, l'entreprise pourra avoir des difficultés plus tard pour vendre des produits. Ils conviendront donc qu'il vaut mieux payer des prix raisonnables, afin de garantir de bons services à l'avenir.
21/1	Ils ont utilisé de l'argent qui aurait dû être employé pour renouveler le stock de produits. Le stock s'est trouvé ainsi réduit. Si cela continue, le stock deviendra de plus en plus petit et cela causera aussi une diminution des ventes. Par conséquent, l'excédent brut diminuera encore et la perte nette augmentera.

PRINCIPES ECONOMIQUES DE BASE D'UNE COOPERATIVE DE CONSOMMATION suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

29 30 DF. Le but de cet exemple est de montrer qu'il n'est pas facile d'augmenter les recettes des ventes en diminuant les prix. L'exemple est très simplifié. Dans la pratique, il faut aussi tenir compte des effets sur la vente d'autres produits et de la façon dont les magasins concurrents procéderont.

32 Voir le texte qui suit la question.

38
$$\frac{14}{100} \times 5\,000 = 700$$
 En DF

Augmentation de l'excédent brut = 700
Augmentation des frais - 660
Augmentation de l'excédent net 40

Par conséquent, l'emploi d'un autre assistant serait raisonnable, à condition que d'autres frais n'augmentent pas en même temps.

40 Amortissement annuel = 6 000 DF : 5 = 1 200 DF

Amortissement mensuel = 1 200 DF : 12 = 100 DF

45
$$\frac{14}{100} \times \text{ventes supplémentaires} = 120 \text{ DF}$$

ventes supplémentaires = 120 DF x $\frac{100}{14}$ = 858 DF

Par conséquent les ventes doivent augmenter de 858 DF pour couvrir les frais publicitaires.

49 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	b	b	a	b	c	c	a	b	c	c	b	b
Page de référence	8	8	12	9	12	12	12	32	37	37	39	42

EXERCICES COMPLEMENTAIRES

1. Le capital propre - les réserves de la société - est plus avantageux car il ne coûte pas d'intérêts. Mais en général il ne suffit

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

pas, surtout lorsqu'il s'agit d'entreprises nouvelles qui ont besoin de plus de capital.

Les dépôts des membres sont presque aussi avantageux que le capital propre. Mais ils peuvent être retirés conformément à certaines règles et un petit intérêt peut être payé sur les dépôts, s'il y a un excédent net.

Il faut payer des intérêts sur l'argent emprunté et ils peuvent être assez élevés, particulièrement s'il s'agit de prêts à court terme comme les crédits fournisseurs. Si on a recours à des prêts, la société doit avoir de l'argent, non seulement pour les intérêts mais aussi pour le remboursement.

D'habitude, plus le capital propre de la société est grand, plus il est facile d'obtenir des prêts.

3. Excédent net annuel = $12 \times 1\,700 \text{ DF} = 20\,400 \text{ DF}$

Ventes annuelles = $12 \times 36\,000 \text{ DF} = 432\,000 \text{ DF}$

L'excédent net représente 4,7% des ventes, ce qui est bien.

Répartition de l'excédent net:

	<u>En DF</u>
Fonds de réserve, 25% de l'excédent net =	5 100
Intérêt, 3% des parts =	480
Solde à répartir =	14 820

Les 14 820 DF suffisent pour donner aux membres une ristourne de 3,4 % sur leurs achats.

Il est cependant conseillé d'augmenter les réserves et de donner moins de ristourne aux membres. Cela permettra de faire des améliorations dans le magasin qui profiteront aux membres.

Au lieu de payer un bonus, il serait possible de réduire les prix de 2%. Mais, pour les raisons données dans les pages 16 et 17, il vaut mieux ne pas le faire - à moins qu'aucune amélioration ne soit nécessaire dans le magasin ou à moins que l'on ne soit forcé de le faire à cause de la forte concurrence d'autres magasins.

Un excédent net de plus de 5% pourrait indiquer que le magasin pratique des prix trop élevés.

4. a) Moyens d'améliorer le résultat:

- Augmenter les ventes
- Réduire les coûts des produits
- Réduire les frais de fonctionnement

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

Si on ne peut pas augmenter les ventes, le coût de revient des produits vendus devrait être réduit de 6 800 DF. Cela demanderait une marge commerciale de 23,2%.

Le loyer du magasin et l'intérêt sont difficiles à réduire. D'autres frais pourraient être réduits, mais ce ne serait pas suffisant. Par conséquent, s'il n'est pas possible de changer les ventes ni les coûts des produits, on ne pourra pas payer les salaires du personnel.

En conclusion, il n'est pas très probable que le résultat d'exploitation puisse être amélioré grâce à une seule mesure prise. Il faudrait combiner tous les moyens possibles.

- b) Avec les mêmes coûts et la même marge, une augmentation des ventes de 66 000 DF est nécessaire pour éviter une perte.
 - c) L'augmentation de prix ne permettra pas d'augmenter les recettes des ventes s'il y a concurrence d'autres magasins. L'entreprise devra trouver d'autres moyens pour attirer les clients. Voir page 24.
- 5.
- a) Un excédent net d'au moins 3% est suffisant.
 - b) En tous cas, il est important que l'excédent net soit assez grand pour permettre des améliorations telles que l'élargissement de l'assortiment des produits. A la longue les membres en profiteront plus que d'un bonus (ristourne).

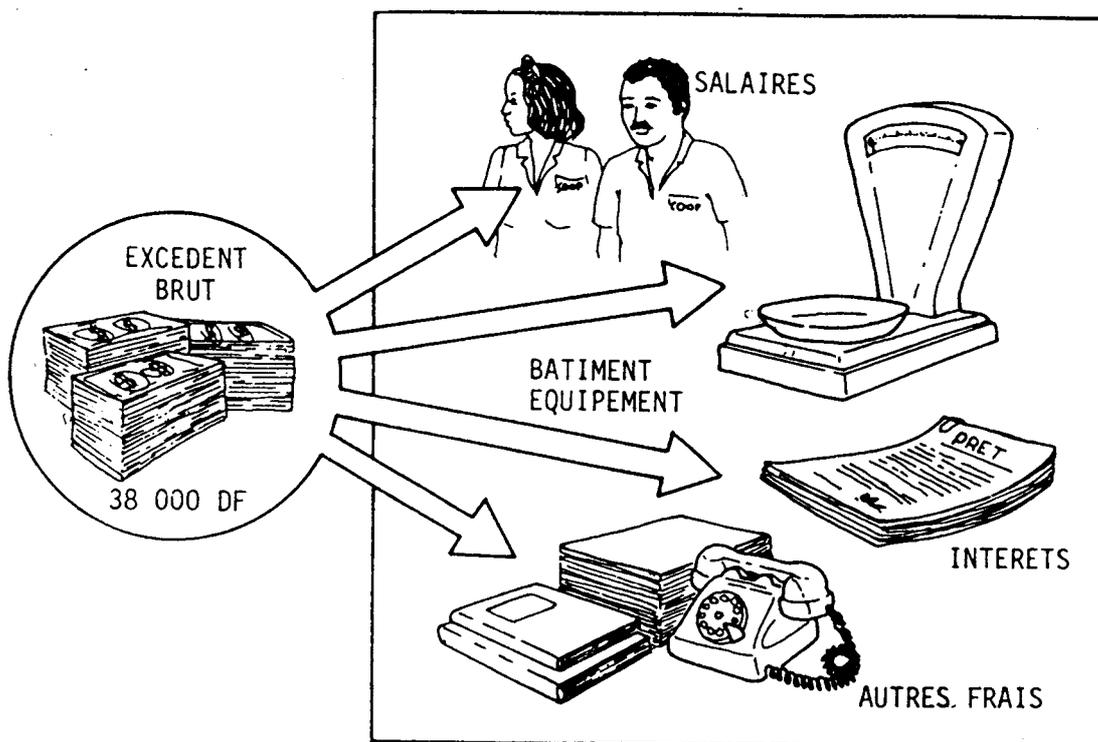


Illustration du fascicule "Le budget et le contrôle des affaires"

FASCICULE MATCOM

LE BUDGET ET LE CONTROLE DES AFFAIRES

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, le participant devra se rendre compte de la nécessité d'établir un budget et de contrôler les revenus et les dépenses d'une coopérative. En outre, il devra être capable de préparer des budgets simples et des rapports d'exploitation, de les analyser et de recommander les mesures à prendre pour améliorer les résultats des opérations commerciales.

EMPLOI:

Ce fascicule est à inclure dans les programmes de formation à l'intention des gérants de coopératives. Son emploi est aussi à recommander aux conseils d'administration des coopératives de consommation.

CONDITIONS PREALABLES:

Pour tirer profit de ce fascicule MATCOM, le participant devra:

- être en mesure de faire des calculs de pourcentage simples,
- avoir étudié le fascicule MATCOM "Les principes économiques de base d'une coopérative de consommation" ou avoir des connaissances équivalentes.

TEMPS NECESSAIRE:

- Pour étudier seul le fascicule: 6 à 12 heures,
- Pour une session de révision: 2 à 3 heures.
- Pour faire les exercices complémentaires: 2 à 3 heures.
- Il faut, pour l'exercice 4, du temps supplémentaire, qui dépendra des conditions locales.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

5 Mouvements de la population (nombre des membres), changements dans les revenus des clients, les approvisionnements (pénurie de produits), l'assortiment, concurrence d'autres magasins, etc.

8 A partir de maintenant ils auront tout le temps des vêtements en stock. Par conséquent, en comparant cette année avec une année future "normale", il leur faudra inclure la vente des vêtements pendant l'année entière et non pendant six mois seulement.

LE BUDGET ET LE CONTROLE DES AFFAIRES suite

REponses AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
9	Les deux questions de la page 9 sont là pour aider le stagiaire à se faire une idée réaliste de l'ensemble du marché dans sa localité et de la part qu'en a son magasin. C'est important à savoir lorsqu'on envisage les possibilités d'augmenter les ventes. D'habitude il est difficile d'obtenir toutes les informations nécessaires pour faire des calculs exacts - ce qui d'ailleurs n'est pas l'intention et n'est pas nécessaire car une estimation approximative suffit.
10	Si l'évaluation des ventes est trop optimiste, l'excédent brut estimé sera également trop élevé. Cela risque d'induire en erreur le gérant et de lui faire dépenser plus d'argent qu'ils ne peut se le permettre vraiment, causant ainsi une perte.
12	Encore une fois, il peut être dangereux d'évaluer trop haut le chiffre des ventes.
13	$\frac{12}{100} \times 380\ 000\ \text{DF} = 45\ 600\ \text{DF}$
14	45 600 DF (= marge commerciale)
18	L'excédent net réel serait plus bas que celui qui a été estimé. Si l'estimation d'un coût quelconque est trop basse, le résultat sera que l'excédent net sera plus bas que prévu.
20/1	$20\ 000\ \text{DF} : 10 = 2\ 000\ \text{DF}$
20/2	$8\ 000\ \text{DF} : 5 = 1\ 600\ \text{DF}$
22	Il y aurait moins de produits à vendre dans le magasin. En effet: s'ils ne peuvent obtenir un nouveau prêt, ou des contributions plus élevées de la part des membres, ils seront forcés d'utiliser leur fonds de roulement, c'est-à-dire l'argent qui doit servir à renouveler le stock de produits.
27/1	Tout d'abord, à garantir le développement des affaires. Augmenter le capital d'un magasin peut contribuer à l'amélioration et à l'expansion des affaires. Notons que le capital ne peut être considéré comme augmenté que si l'excédent net dépasse le capital emprunté - qui doit être remboursé.

LE BUDGET ET LE CONTROLE DES AFFAIRES suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

En second lieu, un excédent net est également nécessaire si la société décide que les membres doivent recevoir un intérêt sur leurs parts sociales.

Enfin, un excédent net est nécessaire si les membres sont censés recevoir un bonus (ristourne).

27/2 Les raisons pour lesquelles il vaut mieux planifier les activités en vue d'un excédent sont données dans les pages suivantes du fascicule. Les prix ne pourront être réduits que si les prévisions indiquent qu'il y aura un excédent net très élevé.

28 $\frac{10}{100} \times 250\ 000\ \text{DF} = 25\ 000\ \text{DF}$

30 Il ne serait pas possible de vérifier le développement des affaires ou le résultat d'exploitation avant que le rapport annuel ne soit prêt. Ce serait alors trop tard pour corriger les erreurs éventuelles.

31/1	Mars	33 000 DF	Mai	44 000 DF
	Juin	37 000 DF	Octobre	34 000 DF
	Décembre	29 000 DF		

La méthode décrite de répartition des ventes sur tous les mois de l'année est une méthode simplifiée, qui ne tient pas compte du fait que les prix augmentent peu à peu au cours de l'année. Pour résoudre ce problème et pour avoir des prévisions plus exactes il faudrait employer la méthode décrite pages 5 à 12 et faire des prévisions pour chaque mois séparément.

31/2 $\frac{90}{100} \times 44\ 000\ \text{DF} = 39\ 600\ \text{DF}$

32	Mai	1 520 DF	Juin	1 320 DF
----	-----	----------	------	----------

33 Avril, juillet, août, septembre, novembre.

38 Une raison peut être que le coulage et/ou les réductions des prix ont été plus élevés que prévu. Dans ce cas, une augmentation du coulage de 1% à 1,2% aurait réduit la marge commerciale. Il est aussi possible que la marge commerciale moyenne de 11%, qu'ils

LE BUDGET ET LE CONTROLE DES AFFAIRES suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

voulaient atteindre en augmentant les prix, ne correspondait pas exactement à la marge commerciale moyenne des produits vendus. Il se peut qu'ils aient vendu davantage de produits que prévu, avec une marge commerciale relativement basse.

42 C'est le problème du lait - mais pas si les ventes de lait sont plus grandes que prévu dans les mois suivants. Le conseil d'administration doit faire très attention à la façon dont les ventes de lait se développent.

L'emploi d'une assistante temporaire va continuer à réduire chaque mois l'excédent net. S'il est possible de mettre fin à l'emploi de l'assistante dans l'espace d'un ou deux mois, les salaires payés jusqu'en juin (au moment des augmentations) ne différeront pas beaucoup des prévisions.

Il est difficile de dire s'ils arriveront à maintenir les coûts annuels d'entretien et de matériel dans les limites des prévisions. Etant donné qu'ils ont déjà dépensé plus d'un tiers de la somme prévue cela sera probablement difficile. Il n'est certainement pas conseillé d'essayer d'éviter de faire des réparations dorénavant seulement à cause des prévisions. Une réparation remise à plus tard n'en sera que plus coûteuse.

Rappelez-vous que l'une des raisons d'arriver à un excédent net était d'être en mesure de faire face à des imprévus.

43 $\frac{2\ 975}{29\ 500} \times 100 = 10,1\%$

44 Ils pourront vérifier jusqu'à quel point les mesures correctives qu'ils ont prises ont été efficaces et si leurs hypothèses concernant les changements affectant les coûts et les revenus d'un mois à l'autre sont vérifiées.

Cela sert aussi de comparaison avec les résultats des années antérieures et avec d'autres magasins; il est plus facile d'avoir une bonne image si l'on étudie une période plus longue.

49 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	b	c	a	b	b	a	c	b	a	b	b	a
Page de référence	5f	6f	11f	13f	15f	17f	19f	19f	18	26f	30	37

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

1. a) Ventes normales de janvier à septembre (s'il n'y a pas de difficultés d'approvisionnement):

LE BUDGET ET LE CONTROLE DES AFFAIRES suite

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

$$250\ 000\ \text{OF} + 10\ 000 + 10\ 000 = 270\ 000\ \text{OF}$$

Ventes prévues en octobre et novembre:

$$270\ 000\ \text{OF} : 9 = 30\ 000\ \text{OF par mois}$$

Ventes prévues en décembre:

$$30\ 000\ \text{OF} + 10\ 000\ \text{OF} = 40\ 000\ \text{OF}$$

Résumé des ventes normales de cet exercice:

	<u>En OF</u>
Janvier à septembre	270 000
Octobre	30 000
Novembre	30 000
Décembre	<u>40 000</u>
	370 000

El argissement de l'assortiment du stock de mai à décembre (8 mois):

$$8 \times 10\ 000\ \text{OF} = 80\ 000\ \text{OF}$$

Ventes normales de l'exercice prochain avant la hausse des prix:

$$370\ 000\ \text{OF} + 80\ 000 = 450\ 000\ \text{OF}$$

Ventes normales après une hausse des prix de 4%:

$$1,04 \times 450\ 000\ \text{OF} = 468\ 000\ \text{OF}$$

b) Montant des achats annuels par famille, en moyenne:

	<u>En OF</u>
52 semaines x 40	2 080
	250
	<u>+ 350</u>
	2 680

Montant des achats annuels de 300 familles:

$$300 \times 2\ 680 = 804\ 000\ \text{OF}$$

Le montant total possible des ventes dans cette localité est de 800 000 OF environ. Selon les prévisions ci-dessus, la coopérative pense vendre pour plus de la moitié de ce montant, laissant moins de la moitié au magasin privé. Les ventes normales de produits d'épicerie de la coopérative indiquent que plus de la moitié des familles forment leur clientèle (370 000 2 080 = 178). Si ces familles achètent les trois-quarts de leurs vêtements et de leur quincaillerie à la coopérative au cours de l'exercice prochain, les ventes augmenteront d'environ 80 000 OF.

Les prévisions semblent donc réalistes, à moins que le commerçant privé ne projette quelque action destinée à augmenter sa part du marché. Ils ne doivent pas oublier cette possibilité et ils devraient essayer de savoir ce qu'il en est.

Etant donné qu'ils ont déjà une grande part du marché, il serait probablement difficile d'augmenter encore leurs ventes.

LE BUDGET ET LE CONTROLE DES AFFAIRES suite

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

Mais ils pourraient y arriver s'ils parvenaient à convaincre davantage de gens des avantages de la coopération. Ceci est cependant trop incertain pour être inclus dans les prévisions.

2.	a) <u>Possibilité de réduction de frais.</u>	b) <u>Préjudices encourus</u>
	Réduire le nombre des heures de travail des vendeurs	Pourrait affecter le service. Certains clients pourraient préférer l'autre magasin.
	Pas de personnel à temps partiel.	Idem.
	Réduire ou supprimer les coûts de formation.	Du personnel non formé peut causer l'augmentation de certains frais.
	La période d'amortissement pourrait être prolongée (si la loi le permet) de façon à réduire les frais annuels d'amortissement.	Ne nuira en rien aussi longtemps que la durée de la période d'amortissement ne dépassera pas la durée de vie du bâtiment et de l'équipement.
	Remettre à plus tard l'achat de la machine à calculer.	Davantage de travail pour le personnel. Service aux clients plus lent. Erreurs de calculs.
	Pas d'assurance.	Très dangereux. Pourrait causer de grandes pertes.
	Réduire les frais de téléphone, d'électricité, d'eau, etc.	-
	Emploi de fournitures de bureau, d'étiquettes meilleur marché.	-
	Pas de panneaux publicitaires.	Peut réduire les ventes.
	Moins de produits d'entretien.	Peut rendre le magasin moins attrayant pour les clients et plus attrayant pour les insectes, rats, etc., ce qui cause du coulage.
	Pas de fête.	Moins de chance de garder la faveur des clients.

Les avis peuvent différer sur la question de savoir quelles réductions peuvent causer le moins de préjudices. Dans la plupart des cas, la manière la plus facile et parfois la seule possible d'arriver à réduire considérablement les frais est de réduire les frais de personnel.

FASCICULE MATCOM

GESTION DE L'ARGENT ET DU STOCK

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure de:

- identifier et évaluer les différents moyens de financer une coopérative de consommation;
- se rendre compte de l'importance de disposer d'un fonds de roulement suffisant;
- gérer les stocks de marchandises de façon à utiliser le capital disponible de la meilleure manière possible;
- lire le bilan et évaluer la situation financière et le développement d'une coopérative de consommation;
- préparer un simple budget de caisse et éviter/réduire les effets négatifs des problèmes de liquidités;
- évaluer le besoin d'ajuster le fonds de roulement à l'inflation.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation à l'intention des gérants de coopératives. Il est aussi recommandé pour la formation des membres des conseils d'administration des coopératives.

CONDITIONS PREALABLES:

Afin de tirer profit de l'étude de ce fascicule, les participants devraient:

- être capables de calculer des pourcentages;
- avoir étudié le fascicule MATCOM intitulé "Les principes économiques de base d'une coopérative de consommation" ou avoir des connaissances équivalentes.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 6 à 8 heures.

Pour la session de révision: 2 à 3 heures.

Pour les exercices complémentaires: 1 à 2 heures.



Illustration du fascicule "Gestion de l'argent" et du stock

GESTION DE L'ARGENT ET DU STOCK suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE

Page Observations/Réponses

6	Capital propre:	Parts	15 500	
		Subventions	8 000	
		Réserves	<u>10 500</u>	<u>34 000</u>
	Capital emprunté:	Prêt au développement	10 000	
		Prêt bancaire	5 000	
		Découvert	15 000	
		Prêt des membres	4 000	
		Prêt de l'employeur	5 000	
		Crédit de CVG	<u>10 000</u>	<u>49 000</u>
				<u>83 000</u>

9 A) Solutions:

- 1) Demander aux membres d'acheter davantage de parts sociales.
- 2) Augmenter l'excédent brut. (Il peut s'avérer très difficile de le faire à temps pour le paiement.)
- 3) Utiliser le crédit des fournisseurs ou le découvert bancaire jusqu'à ce qu'on ait réuni plus d'argent (qu'on ait fait plus de bénéfices).
- 4) Demander un autre prêt.

- B) 1) et 2) signifient que l'entreprise possédera davantage de marchandises.
- 3) Quand on aura remboursé le crédit ou le découvert avec le bénéfice qu'on aura fait, la coopérative sera propriétaire du stock.
- 4) Pas de changement.

11 A long terme: Prêt au développement
Prêt bancaire
Prêt de l'employeur

A moyen terme: Prêt des membres (si les conditions restent les mêmes!)

A court terme: Découvert
Crédit du fournisseur

13 Prêt au développement 0 Année 1-5 (année 6: 300, année 7: 285, etc.)

Prêt bancaire 600

Découvert 2 250

Prêt des membres 320

Prêt de l'employeur 0

Crédit de CVG 1 800 (ou 1 650 si vous supposez que le premier mois ne coûtait rien)

4 970

GESTION DE L'ARGENT ET DU STOCK suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

14/1	Prêt des membres	8% d'intérêt	400
	Prêt bancaire	12% d'intérêt	<u>600</u>
		Différence	200

14/2 a) Découvert 15% d'intérêt annuel: 75 DF par mois
Crédit de CVG 1,5% d'intérêt mensuel: 90 DF par mois

b) Différence 15 DF.

16 a) $2\ 000 + 0,015 \times 2\ 000 = 2\ 030$

b) $1,05 \times 2\ 000 = 2\ 100$

20 a) Encaisse: $700 + 4\ 600 = 5\ 300$
Exigible à court terme = 4 500
L'encaisse est suffisante

b) Disponibilités à court terme 47 200
Exigible à court terme - 4 500
42 700

21 a) Le capital propre sera réduit de 3 000, à 36 200; les disponibilités à court terme seront elles aussi réduites de 3 000 DF.

Certaines sociétés placent leur "excédent à disposition" sous une rubrique séparée du bilan.

Excédent à disposition, distribution proposée:

Pour les réserves	2 200	
A payer aux membres comme ristourne	<u>3 000</u>	5 200

b) Exigibles: Prêt à long terme + 5 000
Disponibilités: Stock de marchandises + 5 000

23 a) Ventes hebdomadaires 8 000
Marge commerciale 10% 800
Coût des marchandises 7 200 (à condition que le prix de revient n'ait pas changé)

b) 800 DF

26 1 a) Taux de rotation du stock = 8, excédent brut = 33 600

b) Taux de rotation du stock = 12, excédent brut = 50 400

GESTION DE L'ARGENT ET DU STOCK suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
	2) Ventés - 15 x 39 200 = 588 000 Excédent brut - 15 x 4 200 = 63 000
	3) En théorie: Augmenter les ventes ou réduire le stock. Dans la pratique: Ne stocker que les articles très demandés et acheter les marchandises dans la mesure où elles peuvent être rapidement vendues.
28	Valeur moyenne du stock si le taux de rotation est 10 39 200 Valeur moyenne du stock si le taux de rotation est 14 <u>28 000</u> Réduction possible du capital 11 200
31	1) Solde en espèces au 1er mars 600 Entrées + 30 000 Sorties - achats - 27 000 - dépenses ordinaires - 2 000 - assurances - 2 400 Situation de trésorerie <u>- 1 400</u> Solde en espèces au 31 mars - 800
	2) Expliqué dans le texte pages 31-33.
32	Expliqué dans le texte pages 32-33.
33	Quand il achète son nouveau stock, Marc peut réduire la commande de façon à donner la préférence aux articles les plus demandés. Par exemple il pourrait supprimer un article qui peut être remplacé par un autre, ou bien un autre qui se trouve juste un peu en-dessous du seuil de commande et qui peut rester en stock jusqu'à la prochaine commande. Une autre possibilité serait de réduire l'achat de certains articles qu'on achète en grandes quantités et de les commander plus souvent.
35	Encaisse: 2 200 + 600 = 2 800 Dettes à échéance: 1 350 + 1 200 = 2 550 La société dispose d'assez d'argent liquide pour rembourser les dettes à échéance mais la marge de sécurité pour les dépenses imprévues est petite.
36	a) Fonds de roulement 1985 = 55 700 - 12 200 = 43 500 Fonds de roulement 1984 <u>42 700</u> Augmentation 800

GESTION DE L'ARGENT ET DU STOCK suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

b) Voir 40 ci-après.

38 a) Capital propre 42 000 (60%)
Capital emprunté 28 000 (40%)
En tout 70 000 100%

b) Bien que le capital propre ait augmenté, la société peut un peu moins se suffire à elle-même étant donné que le capital emprunté a augmenté davantage en comparaison.

40 Inflation 10% sur 42 700 = 4 270.
Ceci représente l'augmentation minimum du fonds de roulement si on veut garder en stock la même quantité de marchandises. En réalité, le fonds de roulement a diminué en pouvoir d'achat.

41 Ancien prix de vente: 200 x 3,20 = 640

Nouveau stock: $\frac{640}{3,40} = 188$ kg pourraient être achetés.

42 Test de contrôle:

Question:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	b	b	b	c	c	b	c	b	a	b	c	b
Page de référence:	8	12	13	13	18	21	20	24	26	29	32	39

14

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

1. Les participants devraient, de préférence, étudier les bilans de leurs propres entreprises. Alternativement, le formateur pourrait réunir des exemples provenant de coopératives voisines ou donner des exemples fictifs.

Il faudrait faire les exercices conformément au chapitre sur l'analyse financière.

3. Il est recommandé de donner aux participants un simple formulaire à remplir (voir page 31). Si on ne peut pas utiliser une vraie société à titre d'exemple, le formateur devra fournir les informations nécessaires.

TABLE DE CALCUL DES MARGES

MARGE sur le PRIX DE VENTE désiré	Ajoutez ce % de MAJORATION au COUT DE REVIENT	ou multipliez le COUT DE REVIENT par	MARGE sur le PRIX DE VENTE désiré	Ajoutez ce % de MAJORATION au COUT DE REVIENT	ou multipliez le COUT DE REVIENT par
1%	1,01%	1,01	26%	35,0%	1,35
2%	2,05%	1,02	27%	37,0%	1,37
3%	3,1%	1,03	28%	39,0%	1,39
4%	4,2%	1,04	29%	41,0%	1,41
5%	5,3%	1,05	30%	43,0%	1,43
6%	6,4%	1,06	31%	45,0%	1,45
7%	7,5%	1,08	32%	47,0%	1,47
8%	8,6%	1,09	33%	49,5%	1,495
9%	10,0%	1,1	34%	51,5%	1,515
10%	11,0%	1,11	35%	54,0%	1,54
11%	12,5%	1,125	36%	56,5%	1,565
12%	13,5%	1,135	37%	59,0	1,59
13%	15,0%	1,15	38%	61,5%	1,615
14%	16,5%	1,165	39%	64,0%	1,64
15%	17,5%	1,175	40%	66,5%	1,665
16%	19,0%	1,19	41%	69,5%	1,695
17%	20,5%	1,205	42%	72,5%	1,725
18%	22,0%	1,22	43%	75,5%	1,755
19%	23,5%	1,235	44%	78,5%	1,785
20%	25,0%	1,25	45%	81,5%	1,815
21%	26,5%	1,265	46%	85,0%	1,85
22%	28,0%	1,28	47%	88,5%	1,885
23%	30,0%	1,3	48%	92,5%	1,925
24%	31,5%	1,315	49%	96,0%	1,96
25%	33,5%	1,335	50%	100,0%	2

FASCICULE MATCOM:

LA FIXATION DES PRIX

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants, devront pouvoir appliquer une politique des prix qui permette d'obtenir le bénéfice brut désiré; ils devront être capables de fixer les marges pour divers produits et de calculer les prix de vente au détail en utilisant les pourcentages de majoration et de marge.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation de base des gérants et des superviseurs de magasins.

CONDITIONS PREALABLES:

Afin de tirer profit de ce fascicule MATCOM, les participants devraient:

- avoir étudié les fascicules MATCOM intitulés "Les principes économiques de base d'une coopérative de consommation" et "Le budget et le contrôle des affaires" ou avoir des connaissances correspondantes;
- être capable de faire des calculs de pourcentage simples;
- avoir quelque expérience du travail dans un magasin de vente au détail.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 6 à 12 heures.

Pour la session de révision: 2 à 4 heures.

Pour les exercices complémentaires: 6 à 8 heures.

Il faut peut-être du temps supplémentaire pour les exercices d'arithmétique (calculs des pourcentages).

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

6 Les prix de vente sont (en DF): 8,96 9,20 10,00 9,00 6,76
27,00 81,44 163,15.

7 Coût de revient: 108 DF
Prix de vente total = $1,25 \times 108 = 135$ DF
Prix de vente d'un ananas = $135 \text{ DF} : 250 = 0,54$ DF

LA FIXATION DES PRIX suite

REponses AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

10	Prix de vente total = 1,20 x 228 = 273,60 DF Prix de vente d'une bouteille = 273,60 : 60 = 4,56 DF						
12	Serviettes	6	24,00	20	1,20	28,80	4,80
	Shorts	3	24,60	25	1,25	30,75	10,25
	Batteries	10	14,20	40	1,40	19,88	1,99
	Casseroles	2	12,20	30	1,30	15,86	7,93
	Bols	5	37,20	30	1,30	48,36	9,67
	Cuillères	12	7,20	30	1,30	9,36	0,78
	Allumettes	100	8,30	12	1,12	9,30	0,09
	Pneus de bicyclette	2	14,50	18	1,18	17,11	8,56
	Biscuits	100	210,00	12	1,12	235,20	2,35
	Thé	24	67,20	10	1,10	73,92	3,08
17	15% - 17,5%		18% - 22%		28% - 39%		
	20% - 25%		4% - 4,2%		10% - 11%		
	12% - 13,5%		30% - 43%		13% - 15%		
18	50 thons	108,70	13%	15%	1,15	125,01	2,50
	24 soupes aux légumes	38,40	13%	15%	1,15	44,16	1,84
	60 jus de fruits	183,00	18%	22%	1,22	223,26	3,72
	10 mayonnaises	32,80	18%	22%	1,22	40,02	4,00
	5 moutardes	10,00	20%	25%	1,25	12,50	2,50
	100 laits condensés	99,10	7%	7,5%	1,075	106,53	1,07
	10 confitures	34,00	18%	22%	1,22	41,48	4,15
	24 savons	26,30	15%	17,5%	1,175	30,90	1,29
	6 vaselines	9,60	26%	35%	1,35	12,96	2,16
	12 sparadraps	36,00	26%	35%	1,35	48,60	4,05
	10 peignes	3,70	26%	35%	1,35	5,00	0,50
	200 pinces à linge	13,40	23%	30%	1,3	17,42	0,09
	2 balais	8,60	26%	35%	1,35	11,61	5,81
	6 tabacs	23,04	9%	10%	1,1	25,34	4,22
	5 T-shirts	42,50	28,5%	40%	1,4	59,50	11,90
	10 chaussettes	22,20	28,5%	40%	1,4	31,08	3,11
	2 marteaux	11,00	25%	33,5%	1,335	14,69	7,34
	2 hâches	24,80	25%	33,5%	1,335	33,11	16,55
	195 kérosène	111,40	8%	8,6%	1,086	120,98	0,62
	1 bicyclette	425,00	22%	28%	1,28	544,00	544,00
21	$\frac{28 \times 100}{100 - 15} = 32,94$ DF			$\frac{32,94 \text{ DF}}{20} = 1,65$ DF (spaghetti)			

LA FIXATION DES PRIX suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

$$\frac{18 \times 100}{100 - 15} = 21,18 \text{ DF} \qquad \frac{21,18 \text{ DF}}{10} = 2,12 \text{ DF (fruits secs)}$$

22	40 sardines	84,00	15%	98,82	2,47
	24 sauce tomate	50,40	15%	59,29	2,47
	12 marmelade	43,20	17%	52,05	4,34
	50 lait en poudre	64,00	8%	69,57	1,39
	10 levure artificielle	11,50	12%	13,07	1,31
	50 haricots	31,50	8%	34,24	0,68
	150 riz	109,50	6%	116,49	0,78
	50 farine de maïs	37,50	8%	40,76	0,82
	60 coca-cola	25,50	20%	31,88	0,53
	48 aliments pour bébé	78,72	18%	96,00	2,00
	20 bonbons	40,00	28%	55,56	2,78
	20 tissu	84,00	25%	112,00	5,60
	100 papier hygiénique	52,50	25%	70,00	0,70
	5 cannes à pêche	32,25	28%	44,79	8,96
	10 bombes insecticides	45,70	22%	58,59	5,86
	5 couteaux	47,65	18%	58,11	11,62
	8 ciment	159,00	15%	187,06	23,38
	3 cadenas	28,10	25%	37,47	12,49
	20 calepins	12,00	20%	15,00	0,75
	60 crayons	9,00	20%	11,25	0,19

32/1 La raison principale est d'attirer des clients.

32/11 a) Coût de revient total = 30,10 x 3 DF + 1,50 DF = 91,80 DF

$$\text{Coût de revient par bouteille} = \frac{91,80}{36} = 2,55 \text{ DF}$$

$$\begin{aligned} &\text{Prix de vente total} \\ &\text{avec 15\% de marge} \qquad = \frac{91,80 \times 100}{100 - 15} = 108,00 \text{ DF} \end{aligned}$$

$$\text{Marge totale} = 108,00 \text{ DF} - 91,80 \text{ DF} = 16,20 \text{ DF}$$

$$\text{Prix de vente par bouteille} = \frac{108,00 \text{ DF}}{36} = 3,00 \text{ DF}$$

b) Prix de vente réduit = 2,75 DF

$$\text{Marge par bouteille} = 2,75 \text{ DF} - 2,55 \text{ DF} = 0,20 \text{ DF}$$

$$\begin{aligned} &\text{Nombre de bouteilles à} \\ &\text{vendre pour gagner 16,20 DF} \qquad = \frac{16,20 \text{ DF}}{0,20 \text{ DF}} = 81 \end{aligned}$$

LA FIXATION DES PRIX suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

A prix réduit, vous devrez vendre 45 bouteilles de plus (81 - 36) pour ne pas réduire votre marge.

35 Le prix ne doit pas être augmenté, mais ce serait une bonne idée de faire remarquer aux membres la politique des prix très favorable pratiquée par la coopérative.

37/1 Prix de vente:

Vaseline	48 x 0,80 DF =	38,40 DF
Talc	36 x 1,78 DF =	64,08 DF
Lotion	12 x 1,96 DF =	<u>23,52 DF</u>
Prix de vente total	=	126,00 DF

Marge = 126,00 DF - 96,84 DF = 29,16 DF

Marge en % - $\frac{29,16 \times 100}{126}$ = 23,1%

37/11 Facteurs

Pages:

Politique des prix (ristourne ou non)	26
La marge moyenne désirée	27
Les prix contrôlés par le gouvernement	27-28
Le taux de rotation du stock	29-30
Ventes au rabais	31-32
Pertes probables, coulage	33
Coûts de manutention	34
Concurrence	34-35
Prix recommandés par le fabricant	36-37

40 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Réponse	c	b	b	c	c	a	c	b	b	c	c	c	a	c
Page de référence	4	5	6	6	15	17	17	19	6	20	24	27	30	36

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

En plus des exercices proposés, il peut s'avérer nécessaire d'entraîner les participants à faire des calculs de pourcentage.

Il est recommandé de faire faire ces calculs sur des factures de fournisseurs, pour plus de réalisme.

FASCICULE MATCOM

LES BATIMENTS ET L'EQUIPEMENT DES PETITS MAGASINS

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants devraient être capables de donner des conseils sur la façon d'améliorer leurs propres magasins - et sur la manière d'équiper un nouveau magasin - en ce qui concerne le matériel et l'équipement; ils devraient aussi être capables de recommander un emplacement approprié pour un nouveau magasin.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation des membres du conseil d'administration, des superviseurs et des gérants de petits magasins.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 2 à 4 heures,
Pour les exercices complémentaires: 2 à 5 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

6	Loyer annuel du nouveau magasin	12 000
	Loyer annuel de l'ancien magasin	- <u>3 600</u>
	Augmentation du loyer	8 400

L'augmentation des ventes et du surplus dans le nouveau magasin (estimée à 7 000 DF) ne compensera donc pas l'augmentation du loyer, et c'est pour cette raison qu'un déménagement n'est pas recommandé.

- 9 L'emplacement C est plus sûr, mais D est un meilleur emplacement du point de vue de la vente, comme on peut le voir sur le tableau, page 9. A cause du chiffre de ventes plus élevé, un magasin situé en D sera en mesure de fournir un bon service aux membres, surtout que les autres exigences sont aussi satisfaisantes (sécurité, livraisons). Les stagiaires devraient mentionner ces facteurs dans leurs réponses à cette question.

- 17 Le chaume n'est pas durable; il n'empêchera pas les insectes et les rongeurs de pénétrer, ni les voleurs d'entrer et il peut facilement prendre feu.

LES BATIMENTS ET L'EQUIPEMENT DES PETITS MAGASINS suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
20	a) La sécurité est plus grande si on ne peut ouvrir qu'une seule porte de l'extérieur. b) Le contrôle est plus facile si l'on ne dispose que d'une clef pour ouvrir cette porte.
30	Le métal et le plastique sont plus faciles à nettoyer et protègent mieux contre l'humidité et les insectes, rongeurs, etc.
34	Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Réponse	b	c	c	a	b	c	c	b	c	b	a	c	b	c	c
Page de référence	5	6	10	12	15	17	17	21	23	23	24	25	26	26	30

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

- 1, 2, 3, Les groupes auront besoin d'une heure au plus pour procéder à leurs examens et pour savoir ce qu'ils proposeront pour améliorer le magasin ainsi que pour estimer les coûts. Il faudra leur donner assez de temps pour comparer et discuter les propositions des différents groupes.
- 4a Il faudrait montrer une carte ou un croquis de la région soit en la dessinant à la craie sur un tableau, soit sur des feuilles polycopiées ou au moyen d'un projecteur. Il faudrait donner les chiffres relatifs à la population en différents endroits de la région, lieux du travail, trafic, transports en commun, marchés, etc. afin de permettre aux participants de discuter de l'emplacement le mieux approprié pour un magasin de vente au détail.

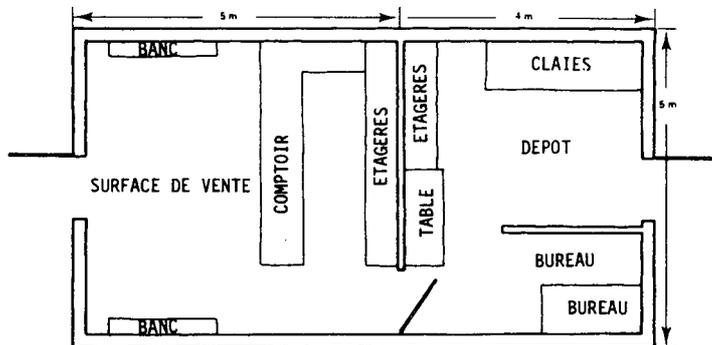


Illustration du fascicule "Les bâtiments et l'équipement des petits magasins"

FASCICULES MATCOM

REGLES DE BASE POUR L'ETALAGE DES PRODUITS

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et fait les exercices complémentaires, le participant devrait connaître les règles de base pour l'étalage des marchandises; il devrait comprendre comment et pourquoi appliquer les règles et être capable de préparer et de maintenir un bon étalage des marchandises dans un magasin de vente au comptoir.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation de base à l'intention du personnel de magasin.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 4 à 8 heures.
Pour les exercices complémentaires: 6 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses															
7	<table><tbody><tr><td>Riz</td><td>Jus d'orange</td><td>Lotion capillaire</td></tr><tr><td>Farine de maïs</td><td>Limonade</td><td>Lames de rasoir</td></tr><tr><td>Farine de blé</td><td>Vin</td><td>Shampoing</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Savon</td></tr><tr><td>Céréales</td><td>Boissons</td><td>Parfumerie</td></tr></tbody></table> <p>On acceptera, naturellement, d'autres désignations pour les groupes.</p>	Riz	Jus d'orange	Lotion capillaire	Farine de maïs	Limonade	Lames de rasoir	Farine de blé	Vin	Shampoing			Savon	Céréales	Boissons	Parfumerie
Riz	Jus d'orange	Lotion capillaire														
Farine de maïs	Limonade	Lames de rasoir														
Farine de blé	Vin	Shampoing														
		Savon														
Céréales	Boissons	Parfumerie														
8	<p>On devrait discuter plus tard de cette question dans les exercices complémentaires. Voir page 32, par. 4 du fascicule.</p>															
9	<p>Les produits exposés servent à "rafraîchir la mémoire" des clients.</p> <p>L'étalage montre également quel genre de service le magasin fournit. C'est un bon signe que les produits de première nécessité soient toujours en stock.</p> <p>Comparez aussi avec la règle 9, page 18 du fascicule.</p>															

REGLES DE BASE POUR L'ETALAGE DES PRODUITS suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

10 Corned-beef, thé, crayons, casseroles et savon devraient avoir la priorité dans l'étalage au niveau des yeux.

Il pourrait y avoir des objections contre le thé et le savon, qui sont des produits très ordinaires. Mais ils sont de très petite taille et il y en a en général de différentes marques - c'est pourquoi ils devraient être exposés au niveau des yeux.

16 Il faudrait reprendre cette question pendant les exercices complémentaires pour en discuter plus tard en groupes. Voir page 32 du fascicule, par. 5.

Quelques commentaires d'ordre général: Augmenter la consommation des membres n'est pas le but que poursuit la coopérative. Mais la coopérative devrait essayer d'augmenter les ventes: tous les membres devraient venir à la coopérative acheter ce dont ils ont besoin. De cette façon, le magasin aurait une meilleure assise économique et pourrait encore améliorer le service aux clients.

24 La seconde question. Un écriteau ne fournit pas une information suffisante. Le gérant devrait essayer de trouver un endroit sûr pour exposer une radio et une affiche avec le prix.

30 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Réponse	a	b	c	c	b	b	c	c	a	b	c	b	b	c	c
Règle de référence	1	3	-	9	4	16	4	14	3	1	11	5	1	15	16
Page de référence	7	10	4	18	11	23	11	22	10	7	19	12	7	22	23

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

1 Cet exercice est une application directe de toutes les règles exposées dans le fascicule. Il est important d'allouer un temps suffisant pour les exercices b, c et d; il faudra au moins 4 heures.

5 Voir ci-dessus les commentaires sur la question posée page 16.

FASCICULE MATCOM

LA GAMME DU STOCK

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants devront pouvoir expliquer l'importance d'avoir une gamme de stock appropriée et les conséquences d'une gamme de stock qui ne l'est pas; ils devront être capables d'établir une politique de stockage, de choisir un assortiment de base de marchandises conformément à cette politique et de développer et d'améliorer la gamme du stock.

EMPLOI:

Ce fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation des gérants de coopérative. Il est aussi recommandé aux membres des conseils d'administration des coopératives de consommation.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 2 à 4 heures.

Pour la session de révision: 1 à 2 heures.

Pour les exercices complémentaires: 2 à 3 heures sont recommandées pour les visites d'étude et 2 heures pour les discussions qui suivront.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

7 Un assortiment de "petite largeur et grande variété" comprendrait seulement quelques articles différents mais il y aurait plusieurs types, tailles et marques de chaque article.

12 Dans une telle situation le magasin risque de devenir un intermédiaire non nécessaire qui augmente les prix et les délais de distribution. Cependant, si le marché ne fonctionnait pas bien et si la société était en mesure d'offrir des produits de meilleure qualité et à meilleur prix, il y aurait une raison de vendre des légumes dans le magasin.

14/I Dans la plupart des cas, les membres souffriront davantage de la réduction de la largeur de la gamme du stock. Pourtant, cela dépend de la situation locale et il est particulièrement important de tenir compte de la gamme du stock des magasins voisins.

14/II Le manque de capital peut rendre nécessaire la réduction de la gamme du stock. Pourtant, la gamme du stock peut devenir moins

LA GAMME DU STOCK suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

intéressante que celle des concurrents si la largeur et la variété de plusieurs gammes de produits sont réduites. Il peut être moins néfaste d'éliminer complètement une gamme et de laisser les autres intactes. Le meilleur moyen d'améliorer la situation financière serait de cesser de stocker une ou plusieurs gammes d'articles chers qui se vendent lentement. Le mieux serait qu'on puisse facilement trouver ces gammes de produits dans d'autres magasins, de façon à ce que les clients n'aient pas à en souffrir.

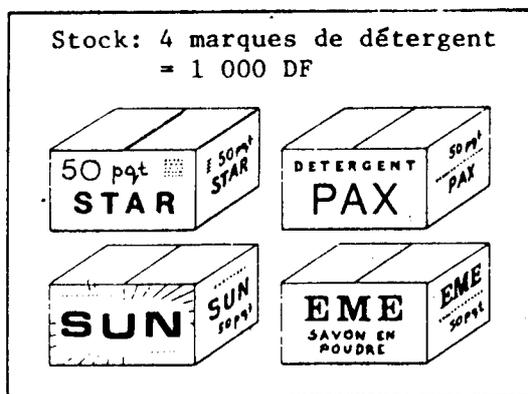
22 Le magasin A offrira le meilleur service aux clients, à condition que la demande de batteries de taille normale et petite existe.

24 Voir la réponse à 14/2.

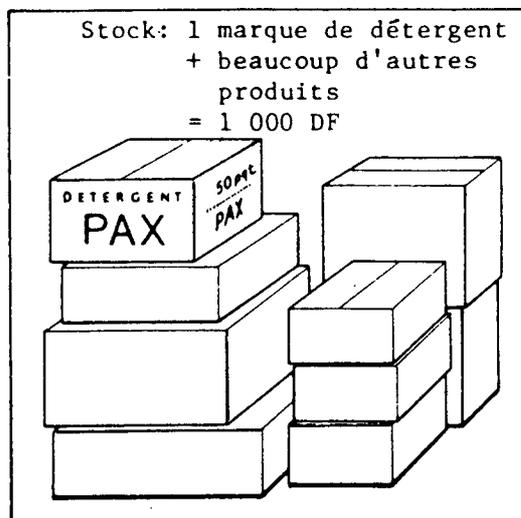
28/1 Si le nouvel article a le même usage que l'ancien, mais est en quelque sorte meilleur, les clients préféreront acheter le nouvel article, dès qu'ils seront au courant de ses avantages. Le vieil article risque de devenir un "rossignol".

30 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	b	b	a	b	c	b	c	b	c	b	b
Page de référence	5	16	7	7	11f	16f	17	16	20	21	26	27



Deux possibilités:
problème discuté dans le fascicule "La gamme du stock"



LA COMMANDE DES MARCHANDISES

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants devront pouvoir choisir les fournisseurs, décider des intervalles entre les commandes, calculer les quantités à commander, appliquer des méthodes pratiques pour faire les commandes et prendre les mesures qui s'imposent en cas de pénurie et d'épuisement du stock.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation des gérants de magasin et d'autres membres du personnel chargés de commander des marchandises.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 2 à 4 heures.
Pour la session de révision: 1 à 2 heures.
Pour les exercices complémentaires: 3 à 4 heures sont recommandées pour les groupes de travaux pratiques dans un magasin et 1 à 2 heures pour les discussions qui suivront.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

- 5 Voir le texte dans l'image sur la même page.
- 8 Un système à jours de commande fixes facilite les commandes, les transports et la réception des marchandises. Le risque d'oublier de préparer les commandes est aussi réduit. Dans les pages suivantes de ce fascicule on verra clairement que les intervalles fixes sont nécessaires pour décider les "seuils de réapprovisionnement" et, par conséquent, pour décider les quantités à commander.
- 11 a) Si les "seuils d'approvisionnement" sont fixés trop bas, les marchandises risquent d'être épuisées avant l'arrivée des nouvelles commandes. Résultats: clients mécontents, diminution des ventes, des revenus. Dans certains cas, les clients craindront que les marchandises ne soient plus régulièrement disponibles et il se pourrait qu'ils se mettent à acheter des produits de première nécessité en grandes quantités chaque fois qu'on en trouve dans le magasin. De telles pratiques risquent de perturber tout le système de commandes.

LA COMMANDE DES MARCHANDISES suite

RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

b) Si les "seuils de réapprovisionnement" sont fixés trop haut, il y aura un grand stock dans le magasin, sans nécessité. L'on aura investi dans le stock plus de capital qu'il ne faut. Le capital serait mieux utilisé si on s'en servait pour avoir un meilleur assortiment de produits. Il est également probable que le coulage augmentera si on garde des marchandises plus longtemps dans le magasin.

13 Thon: 1 paquet; riz: 2; détergent: 1; savon: 2 ou 3.
On a besoin de 21 barres de savon. Deux paquets n'en contiennent que 20, mais ce sera certainement suffisant. Toutefois, le savon est un produit de première nécessité et n'est pas très cher. Il vaut donc mieux en commander 3 paquets.

26 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	b	b	c	b	b	a	c	a	c	c	a
Page de référence	7	1	7	12	12f	14	15	16	17	18f	21	23

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES:

1. On pourrait demander, en particulier, aux participants l'identifier des articles que l'on devrait commander en plus petites quantités et plus fréquemment. Ils devront calculer quel capital pourrait devenir disponible de cette manière. Ils devront discuter avec le gérant du magasin d'autres utilisations possibles du capital ainsi libéré.
2. S'il y a beaucoup de fournisseurs, les stagiaires devront d'abord en savoir la raison. Pendant le reste de l'exercice, les stagiaires devront se concentrer sur les marchandises livrées par quelques fournisseurs sélectionnés, ou sur certains groupes de produits seulement (ce qui est à conseiller si le magasin visité est grand).

On discutera des rapports au cours d'une session ultérieure à laquelle des représentants du magasin seront invités à participer.

La session se terminera par un résumé des mesures à prendre pour que:

- le capital investi dans le stock soit mieux utilisé;
- il y ait moins de ruptures de stock;
- les systèmes de commande soient améliorés.

FASCICULE MATCOM

L'HYGIENE DANS LE MAGASIN

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants devraient pouvoir apprécier l'importance de normes exigeantes concernant la propreté et l'hygiène dans le magasin d'alimentation, et réaliser les risques que l'on court en négligeant le nettoyage. Ils devraient être capables d'expliquer ce que le personnel du magasin doit faire pour limiter la propagation de bactéries et autres germes et appliquer ces mesures pendant leur travail quotidien et dans des programmes de nettoyage bien organisés et réguliers.

EMPLOI:

Ce fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation destinés au personnel des magasins, aux membres du conseil d'administration et aux inspecteurs.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle: 1 à 2 heures.

Pour la session de révision: 1 à 2 heures.

Pour le test de contrôle et les exercices complémentaires: 2 à 3 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE

Page Observations/Réponses

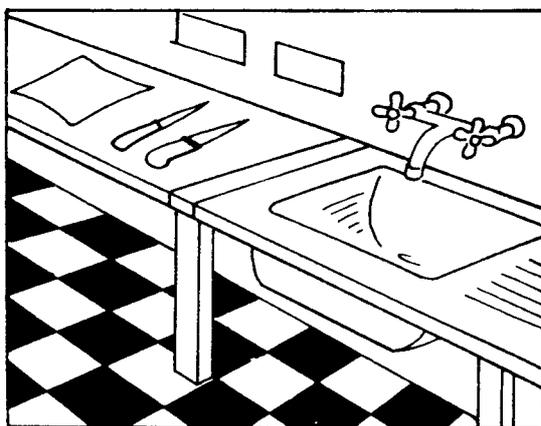
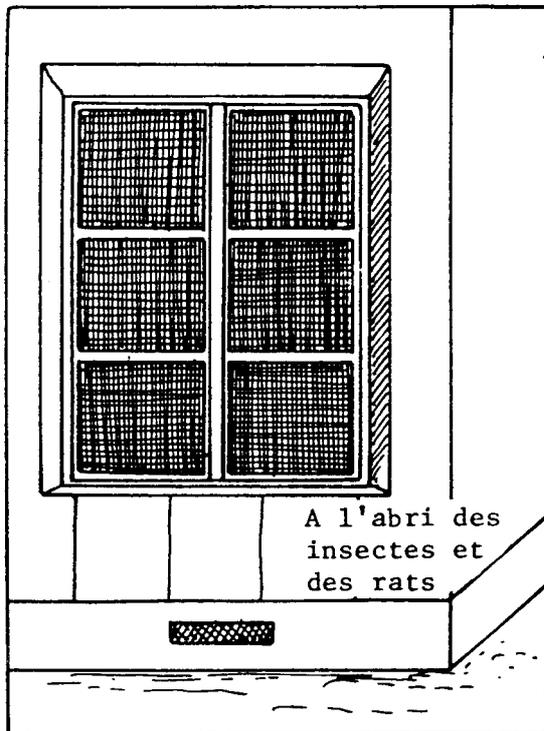
- 11 Quatre raisons:
- Pour empêcher le coulage et maintenir les coûts bas.
 - Pour offrir des marchandises propres et en bon état.
 - Pour empêcher la contamination et l'infection des produits alimentaires.
 - Pour attirer les clients.
- 14 Si les vieux paquets sont endommagés, ils devraient être offerts à prix réduit.
- 15 Cela signifierait pour les membres un mauvais service; on ne peut pas s'attendre à ce qu'ils se souviennent de la date de fermeture. Pour le magasin cela représenterait une réduction des ventes et des revenus, mais les coûts, eux, ne seraient pas réduits.
- 22 Ce sont les mêmes règles que pour la façon de présenter les produits sur les rayonnages: les marchandises les plus anciennes

L'HYGIENE DANS LE MAGASIN suite

RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES DANS LE FASCICULE

Page Observations/Réponses

doivent être placées devant, au-dessus des autres. Les nouveaux paquets peuvent être gardés en vrac dans la partie inférieure du congélateur, dans de grands sacs de plastique par exemple.



Illustrations du fascicule "L'hygiène dans le magasin"

FASCICULE MATCOM

LA RECEPTION DES MARCHANDISES

OBJECTIFS :

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants devraient être en mesure d'expliquer le but et l'importance d'un contrôle efficace de la livraison des produits, d'organiser et de réaliser les procédures relatives à la vérification des produits livrés et les mesures à prendre en cas de désaccord.

EMPLOI :

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation destinés au personnel des coopératives de consommation.

CONDITIONS PREALABLES :

Afin de tirer profit de ce fascicule MATCOM, les stagiaires devraient :

- avoir étudié le fascicule MATCOM intitulé "Le coulage" ou avoir des connaissances correspondantes;
- avoir quelque expérience du travail dans un magasin.

TEMPS NECESSAIRE :

Pour l'étude individuelle: 1 à 2 heures.
Pour la session de révision: 1 à 2 heures.
Pour les exercices complémentaires: 2 à 4 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

- 5/1 a) Le livreur.
b) Le livreur du fournisseur.
c) Le gérant.
d) Le fournisseur.
- 6 Quand un membre du personnel de la coopérative va chercher les marchandises chez le fournisseur.
- 13/1 Vous vous rendrez facilement compte si des marchandises manquent (pas cochées sur la liste), ou sont en trop (cartons non marqués). Un bon contrôle doit être fait de façon systématique.
- 13/2 Voir au bas de la page 12.

LA RECEPTION DES MARCHANDISES suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

13/3 a) 2 paquets.
b) 6 boites.
c) 2,5 litres.

15 Pour vérifier qu'il y a vraiment une erreur au moment de la livraison et pour éviter de possibles malentendus concernant la responsabilité.

17 Il ne vous sera pas possible de faire le contrôle comme il faut si les marchandises ont été changées de place. Ne vous fiez pas à votre mémoire.

20 Ne vous fiez pas à votre mémoire. Gardez tous les documents prouvant l'offre de prix réduit, ou prenez-en note, de façon à vous en rappeler au moment où vous contrôlerez les prix demandés.

22 Test de contrôle

Questions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	a	b	b	b	c	a	a	c	b	b	c
Page de référence	6	6	7	9	12	12	13	14	15	17	18	19-21



Formation du personnel dans l'emploi

FASCICULE MATCOM

DETERIORATION ET CONSERVATION DES ALIMENTS

OBJECTIFS:

Après avoir étudié le fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants devraient être capables d'expliquer ce qui cause la détérioration des aliments et ce qu'on pourrait faire pour y remédier. Ils devraient être en mesure d'expliquer les méthodes les plus usuelles pour préserver les aliments et pour traiter de façon adéquate les denrées périssables et les conserves vendues dans leurs établissements.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation destinés au personnel chargé des denrées périssables et des conserves.

CONDITIONS PREALABLES:

Pour tirer profit de ce fascicule, les stagiaires devraient avoir étudié auparavant le fascicule MATCOM intitulé "L'hygiène dans le magasin" ou avoir des connaissances équivalentes.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle: 12 à 3 heures.
Pour la session de révision: 1 à 2 heures.
Pour les exercices complémentaires: 2 à 3 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
5	<ul style="list-style-type: none">- Les restaurants et les magasins sont les derniers maillons dans la chaîne de distribution; les marchandises ne sont plus tout à fait fraîches et risquent d'avoir été contaminées en chemin.- Beaucoup de gens manipulent les aliments; il se peut que certains d'entre eux n'aient pas reçu une formation suffisante sur les mesures d'hygiène à respecter dans le travail.
7	Il y a de la place pour 100 grandes bactéries ou 5 000 petites bactéries sur la plaque de verre.
14	Les légumes ont naturellement été contaminés par la terre et d'autres plantes. On devrait empêcher les bactéries d'atteindre d'autres aliments.

DETERIORATION ET CONSERVATION DES ALIMENTS suite

RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

24 Comparez avec la page 9. La plupart des bactéries se multiplient rapidement à des températures allant de +30 à +40 °C.

32 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Réponse	b	c	a	b	b	a	c	b	a	a	b	c	a	c	a	c	b
Pages de référence	7	10	8	9	9	9	12	11	14	14	17	17	19	21	25	29	30

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES :

Quelques commentaires sur l'exercice n°5: Que peut faire un gérant pour remédier à un mauvais achat?

i. Sauver les marchandises

a) Pour éviter la propagation des moisissures, etc., enlever immédiatement les articles endommagés.

b) En prolonger la durée grâce à un traitement adéquat, par exemple faire bouillir, passer au grill, saler ou congeler. Naturellement il faut le faire pendant que la qualité est encore bonne et le coût du traitement doit être pris en considération et comparé avec la valeur du produit.

ii. Ventes et/ou réductions sur les prix avant que les produits ne soient abîmés.

a) On peut augmenter les ventes en réduisant les prix. La meilleure solution est souvent une petite réduction sur les prix pendant que les produits sont encore frais. N'attendez pas trop longtemps - personne ne veut d'aliments qui ont commencé à se gâter même si le prix en est très bas.

b) Renseignez-vous pour savoir si un autre magasin ou un grand consommateur, comme un hôpital ou un restaurant, peut racheter les produits.

c) En tout cas il faut offrir à temps les produits aux clients pour qu'ils puissent les consommer pendant que la qualité est encore bonne. Rappelez-vous toujours que:

- il faut être honnête et avertir les clients que la durée des produits est limitée;
- il ne faut pas vendre des produits de second ordre aussi cher; expliquez la raison du rabais.

FASCICULE MATCOM

LA PESEE ET LE PREEMBALLAGE

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure d'expliquer le but du préemballage, de décider quelles marchandises doivent être préemballées, de choisir les instruments, l'équipement et les matériaux qui conviennent pour le préemballage, d'organiser et de faire la pesée et le préemballage d'une façon efficace et économique.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation de base du personnel de magasin.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle de ce fascicule: de 3 à 6 heures.
Pour la session de révision: 1 heure.
Pour les exercices complémentaires: 2 heures sont recommandées.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

- | | |
|-----|---|
| 4 | Des prix plus élevés.
Des paquets qui ont des tailles ou des quantités qui ne conviennent pas. |
| 5 | Cet exercice pourrait être fait en tant qu'exercice complémentaire ou faire l'objet d'une discussion de groupe après l'étude individuelle du fascicule. Un membre du groupe devrait décrire comment un certain produit est traité dans son magasin, en donnant des détails sur les prix, la marge de bénéfice brut, les problèmes de coulage, le coût du matériel d'emballage et sur tout ce qui a un rapport avec le produit. Les membres du groupe en discutent et donnent leur avis sur la façon de traiter, vendre et préemballer les marchandises s'il y a lieu. |
| 7/1 | a - A
b - D
c - D
d - D
e - A+B |
| 11 | a) Une meilleure hygiène.
Un meilleur service.
Un meilleur étalage. |

LA PESEE ET LE PREEMBALLAGE suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

- b) Une meilleure utilisation de la main-d'oeuvre.
Moins de coulage.
- 19 a) 4,80
b) 3,12
c) 3,85
- 21 Mettre une bouteille vide exactement du même poids sur le plateau de la balance.
- 33 D'abord compter 200 clous et les peser. Puis utiliser la balance au lieu de compter.
- 36 Test de contrôle
- | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|----|-----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| Question | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Réponse | c | a | c | a | b | c | c | b | c | c | b | b |
| Page de référence | 3 | 10 | 12f | 5 | 5 | 26 | 26 | 27 | 33 | 26 | 27 | 21 |
- 38 a) Placez des poids de 2 kg et de 500 g sur un des plateaux de la balance, et placez un poids de 100 g ainsi que le morceau de viande sur l'autre.
- b) Placez un poids de 500 g sur un des plateaux, et un poids de 100 g ainsi que le jambon sur l'autre.
- c) Pesez deux fois 100 g de jambon.

FASCICULE MATCOM

LE MARQUAGE DES PRIX

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure d'expliquer le but du marquage des prix, de décider sur quelles marchandises les prix doivent être marqués, de choisir les instruments et l'équipement qui conviennent au marquage des prix, d'organiser et de faire un marquage des prix et un regarnissage des étagères de façon correcte et efficace dans un magasin.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation de base du personnel des coopératives de consommation.

CONDITIONS PREALABLES:

Quelque expérience dans le domaine de la vente au détail et l'étude préalable du fascicule MATCOM intitulé "Le coulage" ou des connaissances à ce sujet permettront au stagiaire de tirer meilleur profit du présent fascicule.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle de ce fascicule: 1 à 3 heures.

Pour la session de révision: 1 à 2 heures.

Pour les exercices complémentaires: 2 à 3 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

5 a) Les clients préfèrent faire leurs achats là où les prix sont affichés clairement, car cela leur permet de comparer les marchandises et de décider celles qu'ils veulent acheter.

b) Les clients paieront les prix justes et il y aura peu d'erreurs.

8/1 Une méthode simple qui permette d'enlever et de changer les étiquettes sans laisser de traces sur le bord des étagères.

8/2 Les clients préfèrent des prix affichés sur le bord des étagères afin de pouvoir lire les prix de l'autre côté du comptoir. (Pour pouvoir vérifier les prix à la maison, ils apprécieront sans doute aussi que les prix soient marqués sur tous les articles.)

LE MARQUAGE DES PRIX suite

REponses AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

10 Parce que les personnes malhonnêtes pourraient effacer les prix écrits au crayon.

11 a) Les vêtements.

b) Les conserves.

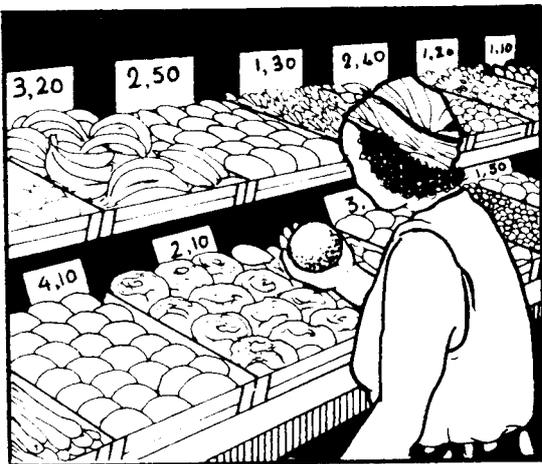
13 Parce que les clients et le personnel sauront où chercher le prix.

16 Parce que la plupart des marchandises seront dans la surface de vente et qu'il ne restera dans le depot que quelques cartons qui n'auront pas été ouverts.

19 On garde le carton entier, fermé dans le dépôt jusqu'à ce qu'il y ait assez de place sur l'étagère pour exposer tout son contenu.

24 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	a	c	c	b	b	b	b	b	c	b	b
Page de référence	3-5	6	6	10	10	12	13	14	16	19	20	22



Illustrations du fascicule "Le marquage des prix"

FASCICULE MATCOM

L'ART DE VENDRE

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants devraient pouvoir expliquer l'importance de l'art de vendre dans les coopératives, ainsi que décrire le rôle et la responsabilité des vendeurs. Ils devraient également être capables de définir diverses techniques de vente; ils devraient reconnaître la nécessité d'appliquer une technique de vente qui soit vraiment dans l'intérêt des membres de la coopérative, basée sur la compréhension des besoins des consommateurs et des membres.

EMPLOI:

Ce fascicule doit être inclus dans le programme de formation de base à l'intention du personnel de tous les types de coopératives (magasins de vente au détail, de vente au comptoir et de libre-service). Cependant, étant donné l'importance du sujet, ce fascicule pourrait être inclus également dans des programmes de formation à un niveau plus élevé, si on croit que les stagiaires n'ont pas de connaissances ni de compétence suffisantes dans ce domaine.

CONDITIONS PREALABLES:

Afin de tirer profit de l'étude de ce fascicule, les participants devraient:

- avoir quelque expérience de la vente au détail.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 4 à 8 heures.

Pour la session de révision: 2 heures.

Pour les exercices complémentaires: 3 à 4 heures.

REPNSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

5/7 Tous les énoncés sont exacts.

10 Voir le texte qui suit la question.

16 Dans toutes les situations décrites, les employés se conduisent très mal. Il serait indiqué de faire un exercice complémentaire à la suite de cette question - voir numéro 2, page 43, du

L'ART DE VENDRE suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

fascicule. Les participants devraient alors décrire comment les employés devraient se conduire dans de telles situations.

22 Que représente en argent la perte d'un client? Il est fait référence au fascicule MATCOM "Le budget et le contrôle des affaires", pages 8 et 9.

24 Voir page 26.

29 Voir page 30.

33 Exemples d'"avantages":
Vous ne vous brûlez pas les doigts
Ce sont les seuls comprimés dont vous avez besoin
Ces chaussures durent plus longtemps et sont confortables
Vous pouvez utiliser la quantité dont vous avez besoin et garder le reste, et les enfants ne pourront pas ouvrir la bouteille
C'est vraiment bien protégé
Ces allumettes ne s'enflamment qu'au contact de la surface prévue à cet effet sur la boîte; elles provoquent très peu d'accidents . . .
Vous en apprécierez le goût
Il ne rouillera pas facilement
Ce pain n'abîmera pas vos dents, il est très bon pour la santé de vos enfants
Vous n'avez pas besoin de pinceau et vous obtenez une surface lisse, très belle

35 Peinture de bâtiment: pinceaux, papier de verre.
Charnières: vis, tournevis.
Clous: marteau, autres outils (plâtre).
Thé: biscuits, sucre, confiture, tasses à thé.
Farine: levure artificielle, levain.

40 Continuez de débattre de ces questions dans le cadre des exercices complémentaires (page 43, numéro 3).

41 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	c	c	b	b	b	c	c	c	b	c	b
Page de référence	15f	22	18	23	34f	30f	30f	30f	20f	35	36	39

L'ART DE VENDRE suite

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

1. Caractéristiques et avantages

Dites aux participants de répondre en employant la locution conjonctive "parce que" comme il est indiqué aux pages 31 à 33. Pour commencer, choisissez des produits simples, qui n'ont que quelques "caractéristiques".

2. Le vendeur qui s'intéresse aux clients

En résumant la discussion, insistez sur le fait que le vendeur qui s'intéresse aux clients est le seul type de vendeur qui convienne à une coopérative.

3. Votre apparence personnelle

Dans le fascicule on aborde ce sujet d'un point de vue général. Il est temps de se montrer plus spécifique et de dégager quelques directives qui s'appliquent au contexte social. Voyez aussi le règlement établi par les services de santé publique.

Jeux de rôles

Prenez note des informations données dans le fascicule pour en informer les participants et pour les discussions ultérieures.

On devrait donner des instructions au "vendeur" et au "client" séparément, de façon à ce qu'aucun ne connaisse les instructions données à l'autre.

(Vous trouverez des informations plus détaillées sur les exercices de jeux de rôles dans les "Méthodes d'enseignement participatives" publié par ACI/CEMAS.)

Quelques exemples de jeux de rôles sont indiqués ci-après; il en faut naturellement beaucoup plus, de façon à ce que tous les stagiaires puissent prendre part à cet exercice.

1. T-shirts

Instructions données au client: Vous devez acheter deux T-shirts pour vos deux garçons de 10 et 12 ans. L'an dernier vous en avez acheté à 4 dollars et ils étaient de bonne qualité; vous en voudriez maintenant de semblables - en coton, qui ne déteignent pas, pas blancs, verts de préférence, simples, sans dessins ni slogans. Quand vous arrivez au magasin, demandez simplement des "T-shirts" et vous verrez si le vendeur est capable de vous aider.

Instructions données au vendeur: Vérifier quel genre de T-shirts pour enfants vous avez en stock.

EXERCICES COMPLEMENTAIRES

Commentaires: Le genre de situation illustré par cet exemple se présente souvent: le vendeur doit voir si l'un des articles qu'il a en stock correspond au besoin exprimé par le client. Quand vous donnez les instructions, assurez-vous que le client sache bien ce qu'il veut. Pendant le jeu, observez si le vendeur est capable de découvrir ce que veut le client en lui posant des questions et s'il peut faire la différence' entre ce que le client "veut absolument" et ce qu'il "préfère", comme le montre l'exemple à la page 26 du fascicule.

2. Miel

Instructions données au client: Vous achetez du miel presque toutes les semaines parce que les membres de votre famille l'aiment beaucoup. Maintenant vous vous rendez compte que vous ne pouvez pas en acheter si souvent parce que ça revient très cher. Cependant, vous ne voulez pas donner dans le magasin l'impression que vous ne pouvez pas vous le permettre. Essayez de trouver d'une façon ou d'une autre ce que vous pourriez acheter à la place et qui serait moins cher quand vous allez faire vos achats.

Instructions données au vendeur: Aucune - ce n'est pas nécessaire.

Commentaires: Cet exemple montrera l'habilité du vendeur à se rendre compte des besoins et des problèmes d'un client, et son empressement à l'aider. C'est le vendeur et non le client qui devrait suggérer le produit que le client pourrait acheter à la place du miel.

3. Boissons

Instructions données au client: Vous allez chez l'épicier. Vous avez l'intention d'acheter quelques boissons (bière ou boissons non alcoolisées) comme vous le faites d'habitude les samedis. Vous aimez les petites cannettes; vous ne voulez pas de bouteilles, car vous trouvez difficile de rapporter les bouteilles vides au magasin.

Instructions données au vendeur: Le conseil d'administration de votre coopérative a décidé d'arrêter les ventes de boissons en cannettes. Pour toutes sortes de raison: les bouteilles peuvent être réutilisées et les boissons en bouteilles sont donc moins chères; les" cannettes vides polluent l'environnement, etc. Les clients doivent payer une consigne pour les bouteilles.

Commentaires: Parfois les vendeurs doivent expliquer des choses que es clients risquent de considérer comme de mauvaises nouvelles ou comme un signe que le service se relâche. Il leur faut souvent du tact et une certaine habileté pour donner les informations et les explications requises.

FASCICULE MATCOM

LE VOL A L'ETALAGE

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, les participants devraient pouvoir appliquer les méthodes courantes pour empêcher le vol à l'étalage et savoir comment procéder avec les voleurs.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation à l'intention des gérants de magasin de libre-service ou de supermarchés.

Les gérants, à leur tour, peuvent utiliser le fascicule pour former leur personnel.

CONDITIONS PREALABLES:

Afin de tirer profit de ce fascicule les participants devraient:

- avoir de l'expérience du travail dans un magasin de vente au détail.
- avoir étudié le fascicule MATCOM "Le coulage", ou avoir les connaissances correspondantes.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 1 à 3 heures.
Pour la session de révision: 1 à 2 heures.
Pour les exercices complémentaires: 2 à 4 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

12 Les clients ont accès à la réserve et il est difficile de contrôler l'utilisation du salon d'essayage. (Voir texte page 13.)

15 A/ Si on refait l'entrée:

- pas d'effet sur les ventes
- pas de coûts de réfection

B/ Si on rend l'entrée plus étroite en fermant une porte:

LE VOL A L'ETALAGE suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

- on risque de rebuter les clients
- pas de frais

C/ Un portier

- pourrait rebuter les clients s'il n'est pas serviable
- salaire

C'est sans doute plus efficace que les deux autres méthodes, mais coûte plus cher. La meilleure solution dépend des coûts de salaire, de l'importance des vols, etc.

16 Les produits alimentaires satisfont un de nos besoins essentiel et l'expérience montre que des produits alimentaires de petite taille, chers et recherchés attirent les voleurs à l'étalage.

Des voleurs très affamés sont même capables de consommer les produits volés dans le magasin, avant de passer à la caisse de sortie.

19 Ces étiquettes pourraient, sinon, être déplacées par une personne malhonnête et placées sur des articles plus chers.

32 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	b	c	b	c	c	b	b	b	a	b	b	c
Page de référence	4f	11f	12	12	14	16	17	20	21	22	23	27

FASCICULE MATCOM

PRINCIPES ET PRATIQUE DU MANIEMENT DE L'ARGENT

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure de manier et de garder de l'argent, des chèques et des bons d'achat d'une manière sûre.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation de base du personnel de magasin qui manie l'argent. Il faudrait par la suite étudier l'un des fascicules sur le contrôle de caisse, soit "Le contrôle de caisse" (cas où une caisse enregistreuse n'est pas utilisée), soit "Le contrôle de caisse" (cas où une caisse enregistreuse est utilisée).

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle de ce fascicule: 1 à 3 heures.
Pour la session de révision: 1 à 2 heures.
Pour les exercices complémentaires: 2 à 4 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
5	A cause du risque de faire payer les clients trop cher. Si c'est le cas, les clients perdront confiance dans le magasin.
9	a La cinquième probablement - "les prix d'amis", mais la réponse n'est pas très importante. Le but de cette question est de faire réfléchir les participants sur les pertes causées par les différentes erreurs.
10	Le total exact est 37,30 DF.
12	Si vous n'appliquez pas toujours la même méthode, vous risquez de changer de méthode au milieu d'une opération, ce qui risquerait de vous faire faire une erreur.

PRINCIPES ET PRATIQUE DU MANIEMENT DE L'ARGENT suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

24 Parce que vous ne pouvez pas présenter un chèque à la banque avant la date qui est indiquée dessus. Cela veut donc dire que vous faites crédit à un client, qui dépense son argent avant de l'avoir.

32 a) Un voleur pourrait facilement prendre la cassette toute entière.

b) Et pour la même raison, il ne faut pas placer la cassette à un endroit où on peut la prendre facilement, comme sur le comptoir, par exemple.

34 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	c	b	c	b	b	a	b	c	c	c	b
Page de référence	6	7f	11	14	17	17	18	20f	25	26	28	32

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

1. Le travail du caissier

- a Les méthodes de travail employées dans le magasin devront être comparées à celles conseillées dans le fascicule. Souvenez-vous que la sécurité est plus importante que la vitesse. La vitesse augmentera avec la pratique.
- b N'oubliez pas, à ce propos, que le caissier doit aussi être toujours prêt à rendre service.
- c Le marquage des prix et l'information sur les prix sont le plus important.

2. Rendre la monnaie

Cet exercice devrait, de préférence, être fait avec un tiroir-caisse ou une cassette et de l'argent réels.

3. Les ventes à crédit

- a Soulignez l'importance d'avoir des instructions claires, pour que le caissier sache toujours comment réagir face à une demande de crédit.
- b Assurez-vous que les caissiers connaissent les documents utilisés pour les ventes à crédit afin de pouvoir juger s'ils sont valables, et en comprendre le but et l'utilisation.

FASCICULE MATCOM

LE CONTROLE DE CAISSE

(cas où une caisse enregistreuse n'est pas utilisée)

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure d'organiser et d'appliquer un système sûr d'enregistrement manuel des ventes, de préparer des états des ventes et de découvrir et analyser les différences de caisse.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation de base de tout le personnel de vente travaillant sans caisse enregistreuse. Il devrait également être inclus dans les programmes de formation de base à l'intention des gérants et du personnel chargé du contrôle de caisse.

CONDITIONS PREALABLES:

L'étude préalable du fascicule MATCOM intitulé "Principes et pratique du maniement de l'argent" ou des connaissances à ce sujet permettront au participant de tirer meilleur profit du présent fascicule.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle de ce fascicule: 2 à 3 heures.

Pour la session de révision: 1 à 2 heures.

Pour les exercices complémentaires: 2 à 4 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

6 Afin de vérifier qu'on a tenu compte de tous les tickets.

11/1 L'assistant du gérant ou un autre membre du personnel doit contrôler l'annulation du ticket. Mais s'il n'y a pas d'autre membre du personnel présent, le client pourrait le contrôler.

12 Il sera très difficile de trouver les raisons des différences de caisse si elles ne sont pas découvertes le jour même.

14 Elle ne peut pas se servir de billets de 100 DF pour rendre la monnaie. Il lui faut de la petite monnaie et des billets de moindre valeur.

LE CONTROLE DE CAISSE (cas où une caisse enregistreuse n'est pas utilisée) suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

24 Voir le texte qui précède la question.

25 Parce qu'ils ne lui appartiennent certainement pas.

26 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Réponse	c	a	c	a	a	b	c	b	c	a
Page de référence	6	6/24	10	12	17	18	19f	21f	23	24

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

2. Les différences de caisse

Le but principal de cet exercice est de montrer qu'il est difficile de trouver les raisons des différences de caisse après quelque temps.

- Notez la différence totale pour cette période.
- Les manquants et les excédents sont-ils à peu près équivalents, ou bien y a-t-il plus des uns que des autres. Si tel est le cas, cela veut dire que le caissier commet toujours la même erreur.
- Les différences de caisse fréquentes indiquent que le caissier est négligent ou qu'il ne connaît pas bien son travail.

3. Le caissier

- Il saura et pourra prouver qu'il a bien rendu compte de tout ce qu'il a reçu.
- Il n'a pas à craindre d'être blâmé pour les erreurs des autres.
- Il sera moins tenté d'être malhonnête.

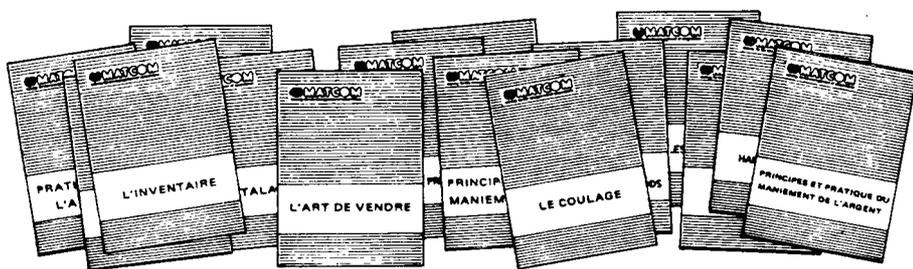
4. Les membres

Il est particulièrement important que les membres comprennent que le vendeur doit enregistrer chaque vente, et qu'ils devraient protester si ce n'est pas le cas.

LE CONTROLE DE CAISSE (cas où une caisse enregistreuse n'est pas utilisée) suite

REPONSESAUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
16	Une seule personne doit avoir la responsabilité de l'argent. Cela n'est pas possible si d'autres personnes ont accès au coffre-fort.
19	Parce que chaque caissier est responsable de l'argent qu'il reçoit.
20	Exemples de bonnes réponses: 1 Chaque vente est enregistrée sur un ticket de vente. 2 Nous inscrivons chaque jour les ventes sur le Journal des ventes. 3 Chaque caissière est responsable de l'argent qu'elle encaisse. Lorsque l'argent est remis au gérant, il en devient responsable à son tour. 4 Les clients ont des reçus. Une copie du Journal de caisse sert de reçu à la caissière. Le gérant, lui, a un reçu de la banque. 5 La caissière ferme la cassette. Le gérant ferme le coffre-fort. 6 Le gérant a une petite caisse pour les petits paiements et utilise des chèques pour les autres; il peut donc déposer toute l'encaisse à la banque.
22	1 Ils vérifient les chiffres du Journal de caisse. 2 Ils recomptent l'argent. 3 Ils vérifient le contenu de la cassette.
23	La caissière sait que: - Elle sera immédiatement soupçonnée si on remarque qu'elle n'enregistre pas toutes les ventes. - Tout manquant de caisse sera découvert le jour même. Elle est seule à être responsable des pertes. Lorsque le gérant prend l'argent en charge, il sait que: - Il n'y a pas de doutes sur le montant qu'il reçoit. - Il est le seul à avoir accès à l'argent jusqu'à ce qu'il soit déposé à la banque.



Soignez-vous

les fascicules MATCOM peuvent être utilisés pour



l'étude individuelle



la formation dans l'emploi



la formation en centre

FASCICULE MATCOM

LE CONTROLE DE CAISSE (cas où une caisse enregistreuse est utilisée)

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure d'organiser et d'appliquer un système sûr d'enregistrement des ventes à l'aide d'une caisse enregistreuse, de préparer des états des ventes et de découvrir et analyser les différences de caisse.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation de base de tout le personnel de vente travaillant avec une caisse enregistreuse. Il devrait également être inclus dans les programmes de formation de base à l'intention des gérants et du personnel chargés du contrôle de caisse.

Lors de l'étude du fascicule, les stagiaires auront besoin d'avoir accès à la caisse enregistreuse du magasin et au manuel d'instruction de cette caisse.

CONDITIONS PREALABLES:

L'étude préalable du fascicule MATCOM intitulé "Principes et pratique du maniement de l'argent" ou des connaissances à ce sujet permettront au participant de tirer meilleur profit du présent fascicule.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle de ce fascicule: 2 à 4 heures.

Pour la session de révision: 2 à 4 heures.

Pour les exercices complémentaires: 4 à 10 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

7 a - - - - ou - - -

b Dans la colonne 1 - 100
Dans la colonne 2 - 20
Dans la colonne 3 - 7
Dans la colonne 4 - aucune
Dans la colonne 5 - aucune

11 - - - -

LE CONTROLE DE CAISSE (cas où une caisse enregistreuse est utilisée)
suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

- 15 L'assistant du gérant ou un autre membre du personnel doit contrôler l'annulation du ticket. Mais s'il n'y a pas d'autre membre du personnel présent, le client pourrait la contrôler.
- 20 Il sera très difficile de trouver les raisons des différences de caisse, si elles ne sont pas découvertes le jour même.
- 22 Elle ne peut pas se servir de billet de 100 DF pour rendre la monnaie. Il lui faut de la petite monnaie et des billets de moindre valeur.
- 24 Une seule personne doit avoir la responsabilité de l'argent. Cela n'est pas possible si d'autres personnes ont accès au coffre-fort.
- 26/1 a $2\,490,75 \text{ DF} - 13,65 \text{ DF} = 2\,477,10 \text{ DF}$
Argent reçu $2\,457,10 \text{ DF}$
La différence est de $20,00 \text{ DF}$
- b Un manquant de caisse.
- 26/2 Voir page 16 dans le fascicule.
- 27/1
- | | |
|----------------------|-----------|
| Ventes enregistrées | 448,35 DF |
| Erreurs | - 9,85 DF |
| | <hr/> |
| Ventes | 438,50 DF |
| Documents de crédit | 438,50 DF |
| | <hr/> |
| La différence est de | 0,00 DF |
- 29 Exemples de bonnes réponses:
- 1 Chaque vente est enregistrée sur un ticket de vente.
 - 2 Nous tenons un Journal des ventes; chaque jour, nous comptons l'argent et nous remettons à zéro la caisse enregistreuse.
 - 3 Chaque caissière est responsable de l'argent qu'elle encaisse. Lorsque l'argent est remis au gérant, il en devient responsable à son tour.
 - 4 Les clients ont des reçus de caisse émis par la caisse

LE CONTROLE DE CAISSE (cas où une caisse enregistreuse est utilisée)
suite

REponses AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

enregistreuse. Une copie du Journal de caisse sert de reçu à la caissière. Le gérant, lui, a un reçu de la banque.

- 5 La caissière garde le tiroir-caisse fermé et a la clef de la caisse enregistreuse. Le gérant ferme le coffre-fort.
- 6 Le gérant a une petite caisse pour les petits paiements et utilise des chèques pour les autres; il peut donc déposer toute l'encaisse à la banque.
- 32 1 Ils vérifient les chiffres du Journal de caisse.
2 Ils recomptent l'argent.
3 Ils vérifient le contenu de la cassette.
4 Ils vérifient que les tickets erronés n'ont pas été inclus.
- 33 $375 \text{ DF} - 3,75 \text{ DF} = 371,25 \text{ DF}$
- 34 1 Vérifier dans le Journal des ventes s'il n'y a pas d'enregistrements suspects.
2 Comparer le Journal de caisse avec l'état des ventes à crédit.
- 36 1 Vérifier le dernier numéro de remise à zéro.
2 Vérifier qu'il ne manque aucun numéro de remise à zéro.
3 Vérifier s'il n'y a pas eu d'autres enregistrements depuis la dernière remise à zéro.
- 37 La caissière sait que:
- elle sera immédiatement soupçonnée si on remarque qu'elle n'enregistre pas toutes les ventes.
 - tout manquant de caisse sera découvert le jour même.
 - elle est la seule à être responsable des pertes.
- Lorsque le gérant prend l'argent en charge, il sait que:
- il n'y a pas de doute sur le montant qu'il reçoit.
 - il est le seul à avoir accès à l'argent jusqu'à ce qu'il soit déposé à la banque.

LE CONTROLE DE CAISSE (cas où une caisse enregistreuse est utilisée)
suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

38 Voir le texte qui précède la question.

39 Parce qu'ils ne lui appartiennent certainement pas.

42 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	b	c	b	c	b	a	b	a	b	a	b	b
Page de référence	4f	5	8	15	16	18	17	20	18	28	31	41

EXERCICES COMPLEMENTAIRES :

3. Les différences de caisse

Le but principal de cet exercice est de montrer qu'il est difficile de trouver les raisons des différences de caisse après quelque temps.

- Notez la différence totale pour cette période.
- Les manquants et les excédents de caisse sont-ils à peu près équivalents, ou bien y a-t-il plus des uns que des autres? Si tel est le cas, cela veut dire que le caissier commet toujours la même erreur.
- Les différences de caisse fréquentes indiquent que le caissier est négligent ou qu'il ne connaît pas bien son travail.

4. La caissière

- Elle saura et pourra prouver qu'elle a bien rendu compte de tout ce qu'elle a reçu.
- Elle n'a pas à craindre d'être blâmée pour les erreurs des autres.
- Elle sera moins tentée d'être malhonnête.

5. Les membres

Il est particulièrement important que les adhérents comprennent que le vendeur doit enregistrer chaque vente et qu'ils devraient protester si ce n'est pas le cas.

LE COULAGE

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, le participant devrait avoir des connaissances de base sur le coulage dans la vente au détail et être en mesure de dire: ce qu' est le coulage, où il se produit généralement et quelles en sont les conséquences financières. Le participant devrait aussi se rendre compte qu'il est possible de mesurer le coulage quantitativement dans un magasin de vente au détail et savoir en principe comment on le fait. Ces connaissances lui permettront de réaliser qu' il est nécessaire de prévenir le coulage et de comprendre son rôle et sa responsabilité à cet égard.

EMPLOI:

Il faut inclure l'étude du fascicule dans les programmes élémentaires de formation. Toutefois, étant donné l'importance du sujet, on pourra aussi l'inclure dans les cours d'un niveau supérieur, si on a l'impression que les participants n'ont pas une connaissance suffisante du problème du "coulage".

Le problème du coulage étant lié à beaucoup d'autres thèmes de la formation à la vente au détail, l'étude de ce fascicule doit se faire au début du programme.

NOTEZ!

Comme il ressort des objectifs ci-dessus et de ceux de la page 4 du fascicule, le but n'est pas d'apprendre comment prévenir le coulage.

La seule manière efficace de réduire ou de prévenir le coulage est de former le personnel de manière à ce qu'il exécute ses tâches dans le magasin de façon à éviter le coulage.

Il y a beaucoup de tâches différentes dans un magasin et la formation correspondant à chacune d'elles n'a pas lieu en même temps. Par conséquent, il n'est pas recommandé de concentrer la formation relative à la prévention du coulage sur un seul sujet d'étude ou en utilisant seulement une brochure. Il est préférable qu'on ait constamment à l'esprit le problème du coulage et qu'on insiste sur ce problème au moment de la formation à une tâche spécifique; cela vaut pour tous les emplois présentant des risques de coulage, depuis la commande des marchandises jusqu'à leur maniement dans le magasin et finalement leur vente.

Il s'agit là d'un problème sérieux, dont il faut faire prendre conscience aux participants dès le début de leur carrière de vendeurs. C'est dans ce but que le fascicule "Le coulage" doit être utilisé.

LE COULAGE suite

CONDITIONS PREALABLES:

Pour tirer profit de ce fascicule le participant devra:

- avoir une expérience de la vente au détail dans un magasin;
- être capable de faire des calculs de pourcentages simples.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour étudier seul le fascicule: 2 à 5 heures.

Pour faire les exercices complémentaires: 2 à 3 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

5 Comparez aux pages 14 à 17 du fascicule.

7	Valeur du stock au prix de vente	200 x 0,65 =	130,00
	Ventes	-	127,40
			<hr/>
	Coulage		2,60

10 Comparez aux pages 14 à 17 du fascicule.

13 a) $\frac{240 \times 100}{16\ 000} = 1,5$

b) $\frac{2\ 450 \times 100}{306\ 500} = 0,8$

c) $\frac{1,2 \times 96\ 240}{100} = 1\ 154,88$

18 Une réponse à la question 2 montrant un sens des réalités devrait être: de 0,2 à 0,4% des ventes. Si les opinions sur ce montant divergent ou si les stagiaires semblent embarrassés, on devrait leur demander de faire une petite enquête, notant la valeur de tout ce qui s'est perdu d'une façon ou d'une autre dans leur magasin pendant une certaine période. Cet exercice devrait aussi leur donner quelques idées sur la façon de combattre et de prévenir le coulage.

LE COULAGE suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

19 Dans ce magasin, le problème du coulage est devenu si grave qu'on perd de l'argent. Il est devenu difficile de financer l'achat de nouveaux produits.

Si cette situation persiste, voilà ce qui arrivera: il va devenir difficile d'approvisionner le magasin. On va manquer fréquemment de plusieurs produits. Les clients seront souvent mécontents et il se peut qu'ils aillent dans d'autres magasins. Les ventes baisseront ainsi que les revenus, alors que la plupart des coûts resteront les mêmes. Les pertes augmenteront, et le problème s'aggravera jusqu'à ce que le magasin finisse par faire faillite et fermer.

Pour ne pas en arriver là il est nécessaire de prendre des mesures visant à réduire le coulage et à aider à produire un excédent. Cependant, si par suite du coulage la perte est déjà importante, elle devra être remboursée, soit par ceux qui l'ont causée, soit par les membres.

22-23 On cache parfois au personnel le pourcentage réel, de même que le pourcentage toléré de coulage. On croit que le gérant pourrait ne pas faire de son mieux pour maintenir au plus bas le pourcentage de coulage s'il savait qu'il est en deçà du taux toléré.

Nous ne sommes pas de cet avis. Le gérant doit savoir ce qu'on attend de lui et il doit connaître le pourcentage de coulage pour pouvoir décider d'intervenir quand c'est nécessaire. Naturellement, le pourcentage doit être fixé assez bas pour éviter des négligences du personnel pendant le travail.

Toutefois, les directives proposées ont peut-être besoin d'être adaptées aux conditions locales et c'est la raison pour laquelle la question page 23 a été insérée.

24 Vérifiez si les règles auxquelles le participant a donné les numéros 1, 2 et 3 correspondent bien aux trois raisons de coulage données à la question 1, page 18. Si c'est le cas, cela montre qu'il a l'esprit logique et a étudié sérieusement la question.

25 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	B	A	C	B	B	C	C	C	C	A	C	A
Page de référence	24	22	23	15	11	14f	14	8f	14	11	12	15

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

1. Enquête sur le coulage

Les participants devraient, de préférence, faire cet exercice

LE COULAGE suite

EXERCICES COMPLEMENTAIRES:

lorsqu'ils connaîtront les notions concernant le contrôle des livraisons, le préemballage, le marquage des prix, l'étalage des produits, le réapprovisionnement, la propreté et le vol à l'étalage.

Temps nécessaire dans le magasin: 30 à 90 minutes (selon la taille du magasin) + temps consacré au compte rendu aux autres groupes - qui devrait aussi se faire dans le magasin.

2. Conséquences du coulage

Voir à la page précédente les commentaires se rapportant à la question de la page 19.

3. Le meilleur gérant

Tous les participants devraient prendre part à la discussion, parce que cela illustre bien le problème du coulage d'un point de vue général. Accordez aux groupes un temps relativement court pour leurs discussions (20 minutes), puis consacrez davantage de temps aux comptes rendus et aux discussions au cours d'une séance plénière (45 minutes). Le formateur doit vérifier que les points suivants ont été bien compris par les participants, sinon il devra les expliquer clairement en résumant les discussions:

- Les chiffres du gérant A montrent qu'il est très prudent. Il arrive à maintenir le coulage à un niveau acceptable et fait aussi attention à ne pas dépenser trop d'argent. Par conséquent il a le plus grand excédent par rapport aux ventes.
- B est une bonne femme d'affaires. Elle veut assurer un bon service à ses clients et elle parvient bien à répondre à leurs demandes. Elle a ainsi doublé les ventes en comparaison avec le gérant A. Mais l'excédent net n'a pas doublé, parce que le coulage et les frais ont aussi augmenté. B pourtant gère mieux son magasin que A car les membres ont pu acheter davantage de produits dans leur propre magasin et ils ont eu un excédent plus élevé.
- Le gérant C est un aussi bon vendeur que B. Son coulage est élevé, mais il a malgré tout réussi à avoir un excédent net plus élevé. Sans doute parce qu'il arrive à maintenir bas d'autres frais. On doit donc le considérer comme le meilleur gérant des trois malgré le taux élevé du coulage.

On voit qu'il ne suffit pas d'avoir un taux de coulage peu important pour être un bon gérant. Les services fournis aux membres et l'excédent sont des facteurs plus importants. Le meilleur de tous serait un gérant qui réunirait les caractéristiques de A et de C. Si C était aussi parvenu à maintenir le coulage à 0,5%, son excédent net aurait été de 16 800.

FASCICULE MATCOM

LE CONTROLE ET L'ENREGISTREMENT DU STOCK

OBJECTIFS:

Après avoir étudié ce fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants doivent être en mesure d'expliquer le but du contrôle du stock et d'enregistrer les changements de la valeur du stock au prix de vente.

EMPLOI:

Le fascicule doit être inclus dans les programmes de formation de base à l'intention des gérants et du personnel chargé de l'enregistrement du stock.

CONDITIONS PREALABLES:

Une expérience dans la domaine de la vente au détail et l'étude préalable du fascicule MATCOM intitulé "Le coulage" ou de connaissances à ce sujet permettront au participant de tirer meilleur profit du présent fascicule.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle de ce fascicule: 3 à 6 heures.
Pour la session de révision: 2 à 3 heures.
Pour les exercices complémentaires: 2 à 4 heures.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

7 1) 10
2) -2
3) diminué de 45 DF
4) 8
5) 1 marteau = 22,50 DF

14 1) 24
2) 378 DF
3) 24
4) 163,20 DF

16 Parce qu'ainsi le registre de contrôle du stock sera toujours à jour. Quand on fait un inventaire et qu'on trouve la valeur réelle du stock, on peut la comparer à celle du registre de contrôle du stock sans tenir compte des factures ou d'autres choses du même genre.

LE CONTROLE ET L'ENREGISTREMENT DU STOCK suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page Observations/Réponses

18 Si les prix étaient les mêmes, la valeur du stock ne changerait pas et il n'y aurait rien à enregistrer.

20 La fabrique de chaussures remboursera à la coopérative la somme qu'elle a payée, c'est-à-dire le prix de gros qui était de 960 DF. Mais la somme inscrite dans le registre de contrôle du stock doit toujours être celle du prix de vente au détail.

25 a) La vente à un prix réduit.

28 Stock théorique 48 800 DF
 Stock réel 48 652 DF
 Coulage 148 = environ 0,2% des ventes

29 Le coulage était d'environ $\frac{5\ 220 \times 100}{886\ 260} = 0,6\%$

32 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	a	c	c	b	b	b	b	a	a	b	c	b
Page de référence	4	5	7	8	4	8	10	12	11	15	18	24

Page ..1..

REGISTRE DE CONTROLE DU STOCK

Mois ... *Janvier 1982*

Date	Détails	Augmentation de la valeur du stock (entrées)	Diminution de la valeur du stock (sorties)	Solde des marchandises en magasin (valeur)
1/1	Stock d'ouverture			43 250 -
2/1	Ventes		3 200 -	40 050 -
3/1	Cie de commerce en gros R.C.33	13 400 -		53 450 -

FASCICULE MATCOM

L'INVENTAIRE

OBJECTIFS:

Après avoir terminé l'étude de ce fascicule et avoir fait les exercices complémentaires, le participant devrait être capable d'expliquer le but de l'inventaire; il devrait être aussi capable de le préparer, de l'organiser et de l'établir rapidement et avec exactitude.

EMPLOI:

Le fascicule devrait être inclus dans les programmes de formation à l'intention des superviseurs, des gérants et des membres du conseil d'administration de coopératives.

TEMPS NECESSAIRE:

Pour l'étude individuelle du fascicule: 3 à 6 heures.
Pour la session de révision: 1 heure.
Pour les exercices complémentaires: 2 soirées dans un magasin et 2 à 3 heures en salle de formation pour la préparation et la suite à donner.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE:

Page	Observations/Réponses
11	S'ils trouvent pénible de faire un inventaire, ils essaieront sans doute de maintenir le coulage à un niveau très bas. De cette façon il ne sera pas nécessaire de faire souvent des inventaires.
12/1	Il se peut que le nouveau gérant ne soit pas aussi capable de lutter contre le coulage que son prédécesseur.
14	La direction pourrait croire, à tort, que le coulage est de 500 DF plus élevé qu'il n'est en réalité.
26	Il se pourrait que les savons en offre spéciale aient été enregistrés deux fois.
29	Des erreurs sur des articles chers affecteront la valeur totale du stock plus que ne le feraient des erreurs sur des articles de petite valeur.

L'INVENTAIRE suite

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

31 A cause de la fiche manquante, l'inventaire indiquera une valeur du stock inférieure à la valeur réelle.

38 Plus rapide - parce qu'une partie du travail a été faite à l'avance.

Plus exact - parce qu'il y aura un double contrôle pour être sûr de ne rien oublier.

39 Test de contrôle

Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Réponse	c	a	b	c	c	b	b	a	b
Page de référence	7f	7	6	9	10f	12	15	14	17

Question	10	11	12	13	14	15	16	17
Réponse	c	c	c	b	b	c	c	b
Page de référence	18	18	27	29	26	30	33	37



Illustration du fascicule "L'organisation du travail et la gestion du personnel"

FASCICULE MATCOM

L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA GESTION DU PERSONNEL

OBJECTIFS :

Après avoir étudié le fascicule et fait les exercices complémentaires, les participants devraient être en mesure d'identifier les tâches principales dans le domaine de la gestion du personnel et d'améliorer le fonctionnement du magasin grâce à une organisation du travail, une supervision et un développement des ressources humaines efficaces.

EMPLOI :

Ce fascicule s'adresse aux superviseurs et aux gérants de grands magasins. Pourtant, une partie de son contenu est également applicable aux magasins qui n'emploient que quelques personnes et cette partie peut donc être incluse dans les programmes élémentaires de formation à la gestion.

TEMPS NECESSAIRE :

Pour l'étude individuelle: 4 à 8 heures.

Pour la session de révision: 2 heures.

Pour les exercices complémentaires: une visite d'étude et 2 à 3 heures en classe.

REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

6 La quantité de marchandises vendues.

Le genre de marchandises vendues.

Le genre de magasin (libre-service ou vente au comptoir).

Les heures d'ouverture.

La qualité du service.

Les coûts du personnel.

Les heures de travail du personnel (employés à plein temps ou à temps partiel).

L'ORGANISATION ET LA GESTION DU PERSONNEL suite

REponses AUX QUESTIONS POSEES DANS LE FASCICULE :

Page Observations/Réponses

8 a) $10\ 000\ \text{DF} - 3\ 800\ \text{DF} = 6\ 200\ \text{DF}$

b) $3\ 200\ \text{DF}$ (3,2% des ventes)

10 a) $11\ 316\ \text{DF} - 3\ 800\ \text{DF} = 7\ 516\ \text{DF}$

b) $7\ 516\ \text{DF} - 3\ 300\ \text{DF} = 4\ 216\ \text{DF} = 3,7\%$ des ventes

11 a) 4,5%

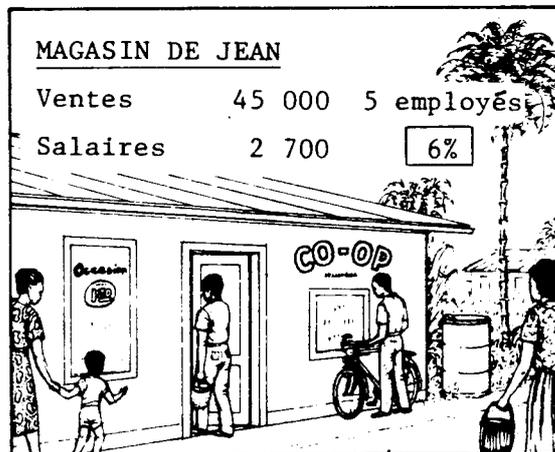
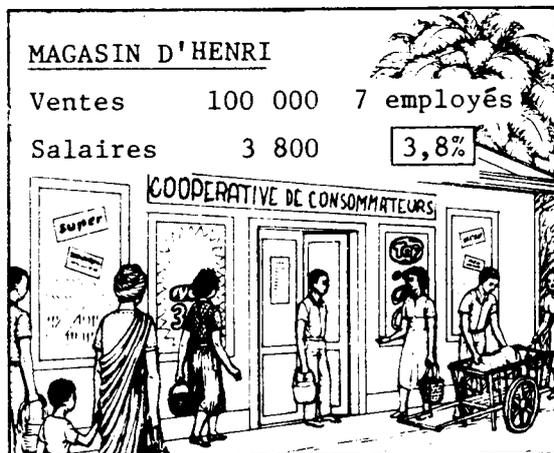
21 Exemples :

- Chacun sait ce qu'il est supposé faire, le travail est bien fait avec une aide minimale de la part du gérant.
- Pour chaque tâche on forme plusieurs personnes afin qu'il y ait moins de problèmes en cas d'absence.
- Chacun a ses responsabilités, ce qui augmente l'intérêt du travail.

27 Voir les explications de Lise page 18.

41 Test de contrôle

Questions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Réponse	c	b	b	c	c	c	a	a	b	c	c	c
Pages de référence	4	7f	13		20	21	21	21	24	28	29f	31f



Coûts du personnel: problème discuté dans le fascicule "L'organisation du travail et la gestion du personnel"