

- PRINCIPES ET PRATIQUE DU MANIEMENT DE L' ARGENT
Fascicule d' instruction pour le personnel des coopératives de consommation

bureau international du travail, genève
© MATCOM 1978-2001

par Urban Strand



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

PRINCIPES ET PRATIQUE DU MANIEMENT DE L'ARGENT

Table des matières

Introduction	3
Demander le prix juste	4
Faire le compte	10
Encaisser l'argent et rendre la monnaie	16
Assortiment de monnaie de change	20
Les chèques	23
Les ventes à crédit	27
Comment garder l'argent liquide	30
Test de contrôle	34
Exercices complémentaires	36

Fascicule MATCOM No : 17-01

Edition universelle 1982

ISBN: 922-202361-7

COMMENT APPRENDRE

- Etudiez attentivement le fascicule.
- Répondez par écrit à toutes les questions qui y sont posées. Cela vous permettra non seulement d'apprendre, mais aussi d'appliquer les connaissances acquises dans les travaux dont vous serez plus tard chargé.
- Après avoir étudié seul le fascicule, discutez-en avec votre formateur et vos collègues, puis participez aux exercices pratiques qui seront organisés par votre formateur.

Cette édition française a été publiée en collaboration avec l'Alliance Coopérative Internationale (ACI), grâce à l'appui financier fourni par "DET KGL. SELSKAP FOR NORGES VEL" (Société Royale pour le Développement Rural en Norvège).

Texte original (anglais): Urban Strand
Titre original (anglais): Handling of Cash
Traduction/adaptation : A.Benjacov
Illustrations : V.Morra, D.Bertino/B.Maertens

INTRODUCTION



- Combien demander pour cet article?
- Est-ce que le compte est exact? N'ai-je rien oublié?
- Est-ce que j'ai bien rendu la monnaie?
- Y-a-t-il l'argent qu'il faut dans le tiroir pour rendre la monnaie?
- Ce chèque est-il valable?
- Est-ce que je peux faire crédit à ce client?

Voilà le genre de questions que se posent souvent les vendeurs et les caissiers des coopératives. Ils doivent être au courant de toutes les opérations qui ont trait à l'argent liquide, aux chèques et au crédit, pour que ni les membres de la coopérative, ni la coopérative elle-même ne perdent de l'argent.

Le fascicule MATCOM a pour objet de montrer comment on peut éviter les erreurs quand on a affaire avec de l'argent et des paiements. Au moyen de nombreux exemples vous apprendrez la bonne manière de procéder.

Mais afin de pouvoir tenir un contrôle efficace de l'argent que vous maniez, vous devez savoir aussi comment enregistrer les ventes et rendre compte de l'argent reçu. Ces questions sont traitées dans un autre fascicule MATCOM traitant du contrôle de caisse.

DEMANDER LE PRIX JUSTE

Pour qu'une vendeuse puisse demander aux clients le prix exact des produits, il faut qu'elle soit elle-même au courant des prix de tous les produits.

Jeanne est la caissière de la coopérative de Suma. On lui a dit d'apprendre par coeur le prix des articles les plus courants. Pour les autres, les prix sont marqués.



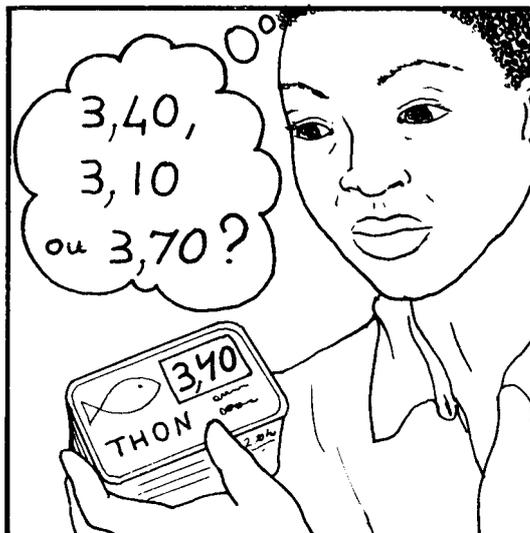
Comment est-ce que cela se passe dans le magasin où vous travaillez? Est-ce que le caissier ou le vendeur connaissent les prix des produits?

Jeanne fait de son mieux pour s'acquitter correctement de sa tâche et contenter les clients; pourtant la coopérative perd de l'argent parce qu'elle ne demande pas toujours le prix qu'il faut.

Elle travaille dans un libre-service, mais le même genre de problèmes pourraient se poser dans un magasin de vente au comptoir. Essayons d'examiner quelles erreurs elle commet, afin que vous soyez en mesure d'éviter ce genre d'erreurs dans votre magasin.

① Des prix illisibles

Parfois Jeanne a des difficultés à lire le prix marqué sur les étiquettes. Ainsi, par exemple, comme elle n'arrivait pas à voir si le prix marqué sur une boîte de thon était 3,40, 3,10 ou 3,70, elle a demandé 3,10 DF au client, pour lui faire plaisir.



Le client sera certainement content si la caissière lui facture le prix le plus bas chaque fois qu'il existe un doute sur le prix, mais toutes les fois que le prix réel est supérieur au prix demandé, la coopérative perd de l'argent.



Pourquoi n'est-il pas à recommander de demander le prix le plus élevé lorsqu'on n'est pas certain du prix exact du produit?

Jeanne devrait demander le prix juste - ni plus, ni moins. Mais, pour cela, encore faut-il que le reste du personnel du magasin fasse bien son travail.



LE MARQUAGE DES PRIX DOIT ETRE CLAIR



UN CAISSIER DOIT AVOIR UNE BONNE VUE

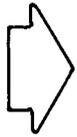
2

Prix non marqués

Jeanne dit: "le paquet de céréales coûte au moins 12 DF, j'en suis sûre. C'est le prix que je vais vous compter et vous pouvez être certaine, Mme Barre, que je ne vous compte pas trop."



Jeanne n'a, en effet, pas trop demandé à la cliente, car le prix exact du paquet était 12,75 DF. Mais le prix n'était pas marqué (l'étiquette s'était probablement détachée). Jeanne a résolu le problème en adoptant une solution de facilité. Elle l'a fait dans l'intérêt de la cliente, certes, mais elle a causé en même temps une perte à la coopérative. La perte n'était pas importante en l'occurrence, mais il en serait autrement si cela arrivait souvent. Afin d'éviter ce risque:



LES ETIQUETTES DOIVENT ETRE BIEN FIXEES SUR LES PRODUITS

Si le prix n'est pas marqué, ou si on ne peut pas le lire clairement,



LE CAISSIER DOIT SAVOIR COMMENT TROUVER LE PRIX EXACT

Jeanne aurait pu trouver le prix marqué sur un autre paquet de céréales du même genre, ou en consultant la liste des prix.



Quelles sont les instructions données au caissier dans votre magasin lorsque le prix d'un produit n'est pas marqué ou si on ne peut pas le lire?

3

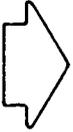
Changements de prix

La vente de boissons non alcooliques est importante dans la coopérative de Suma. Le prix de ces articles n'est pas marqué sur les bouteilles et Jeanne est sensée le savoir par coeur.

Le prix des boissons non alcooliques est passé de 1,50 à 1,60 DF depuis lundi dernier, mais elle continue à demander l'ancien prix.



Cette fois, ce n'est pas la faute de Jeanne, mais celle du gérant qui a omis de l'informer de la hausse des prix en question. La coopérative, cependant, a subi une perte qui aurait pu être évitée.



LA CAISSIERE DOIT ETRE INFORMEE DE TOUS LES CHANGEMENTS DE PRIX

Une bonne idée serait de faire une liste de tous les produits dont les prix ne sont habituellement pas marqués et de l'afficher dans un endroit où la caissière peut la voir facilement. Si un prix change, la liste doit être immédiatement mise à jour.

Le gérant, toutefois, doit veiller à ce que la caissière soit informée de tout changement de prix, sinon elle risquerait de continuer à demander l'ancien prix, qu'elle connaît sans doute par coeur, sans penser à regarder la liste.



Comment le personnel de votre magasin est-il informé des nouveaux prix? Est-il nécessaire d'améliorer le système en vigueur?

④ Prix inexacts

Il arrive parfois à Jeanne de constater que les prix marqués sur certains produits sont vraiment très bas. "Ils sont sûrement faux", pense-t-elle.

Mais, comme ils sont si clairement marqués, elle ne s'en inquiète pas outre mesure.

"Après tout, mon travail, c'est de demander le prix marqué", décide-t-elle.



Elle a tort. Son travail, c'est de demander le prix juste. Il se pourrait, en effet, qu'une de ses collègues se soit trompée en marquant les prix, ou qu'un client malhonnête ait changé l'étiquette. Jeanne, qui a constaté l'erreur, aurait pu éviter cette perte. Mais elle ne s'est pas donné la peine de contrôler ni de rectifier le prix.



TOUT PRIX MANIFESTEMENT FAUX DEVRAIT ETRE VERIFIE ET RECTIFIE

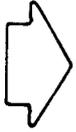
⑤ Les prix d'amis

Ca coûte 24,50 DF, mais pour toi ce sera 20 DF.

Jeanne réduisait les prix pour ses parents et ses amis. Ils avaient toujours été gentils avec elle et elle était heureuse chaque fois qu'elle pouvait leur faire plaisir.



Elle ne se rendait pas compte qu'en fait elle était en train de voler l'entreprise. Ce qu'elle donnait à ses amis ne lui appartenait pas, mais appartenait à tous les membres de la coopérative.



LA CAISSIERE NE DOIT FAVORISER AUCUN CLIENT

Le gérant devrait discuter ce point avec le personnel du magasin et s'assurer que chacun d'eux réalise l'importance d'un comportement égal envers tous les clients sans distinction. Il vaudrait la peine d'en discuter aussi avec les membres de la coopérative.



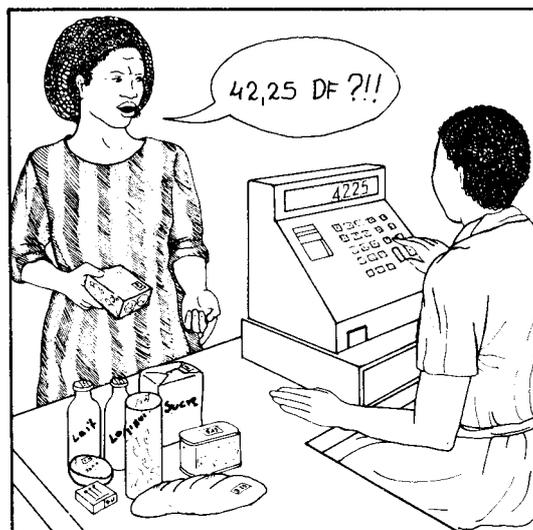
a) Parmi les cinq fautes commises dans la coopérative de Suma, laquelle cause, selon vous, la plus grande perte à la société?

b) Quelles sont possiblement les raisons qui font qu'on ne demande pas les prix exacts dans votre coopérative? Les raisons indiquées ci-après vous aideront à donner une réponse plus précise. Cochez les cases correspondantes.

	<u>Jamais</u>	<u>Quelquefois</u>	<u>Souvent</u>
Les prix sont mal écrits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les prix ne sont pas indiqués du tout.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La caissière ou le vendeur n'ont pas été informés des changements de prix.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les prix marqués sont faux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
On fait des prix d'amis à certains clients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FAIRE LE COMPTE

- "Autre chose pour aujourd'hui, Madame?"
- "Non merci, ce sera tout. Combien est-ce que je vous dois?"
- "Un moment... le temps de faire l'addition.... 42,25 DF, s'il vous plait."
- "Tant que ça! Ce n'est pas possible!"



Le total était-il exact ou faux? Vous pouvez le vérifier vous-même. Voilà la liste des produits achetés par Mme Martin:

Thé	4,95	Huile de cuisine	12,40	TOTAL <input type="text"/>
Lait 2 à	1,80	Pain	3,25	
Sucre	4,90	Viande en conserve	5,65	
Allumettes	0,45	Savon	2,10	

Ainsi que vous pouvez le voir par cet exemple, il ne suffit pas de demander le prix exact pour chaque article. L'addition doit également être exacte, et elle ne l'est pas dans cet exemple. Comment peut-on éviter ce genre d'erreurs?

① Bien enregistrer les prix

Tout d'abord, vous devez vous assurer que tous les produits achetés par le client sont inclus dans l'addition; mais rappelez vous que le prix de chacun d'eux ne doit être enregistré qu'une seule fois. Dans l'exemple précédent, le thé a été compté deux fois. Revoyez le total ci-dessus. Vous êtes d'accord?

Lorsqu'un client achète beaucoup de produits à la fois, il est facile:

- a) d'oublier d'enregistrer un article,,
- b) de compter le même article deux fois,

sauf si la caissière connaît bien son travail et sait enregistrer le prix des produits selon un ordre défini.



Observons certains procédés courants:

- A. A la caisse de sortie d'un libre-service, le client pose les produits à l'une des extrémités du comptoir. La caissière prend un article, en enregistre le prix et le pousse vers l'autre extrémité du comptoir. Les articles passent ainsi, un par un, entre les mains de la caissière qui enregistre chaque prix séparément.



- B. On peut utiliser une méthode similaire d'enregistrement des prix dans un magasin de vente au comptoir. On peut faire passer les produits d'un endroit à l'autre du comptoir au fur et à mesure que leurs prix sont enregistrés par la caissière.



- C. Ou bien, la vendeuse qui apporte les produits au comptoir pourrait noter le prix de chacun d'eux sur un bout de papier. Dès qu'elle pose un article sur le comptoir, elle devrait enregistrer son prix.



Quelle que soit la méthode utilisée, la caissière devrait toujours être en mesure de dire si tel ou tel article a été ou non enregistré.

- A. Les produits qui sont passés par la caisse de sortie ont été enregistrés!

OU BIEN

- B. Les produits placés à ma droite ont été enregistrés!

OU BIEN

- C. Les produits que j'ai posés sur le comptoir ont été enregistrés!

Procédez toujours de la même façon: Prenez un article - enregistrez-en le prix - mettez-le de côté. Prenez l'article suivant, enregistrez-en le prix - mettez-le de côté. Ne changez en rien cette manière de faire.



Pourquoi pensez-vous qu'il est préférable d'appliquer toujours le même procédé lorsque vous enregistrez les prix des produits?

Pour éviter des erreurs, vous devriez aussi éviter toute interruption pendant que vous notez les prix. Ainsi, par exemple, si un client vous pose une question au moment où vous mettez de côté un des articles du comptoir, ne lui répondez qu'après en avoir noté le prix. Sinon vous risquez de passer à un autre article et d'oublier de noter le prix du précédent.

Il est prudent de vérifier la liste avant d'en faire le compte. Comptez le nombre d'entrées sur le papier et contrôlez s'il correspond à celui des produits posés sur le comptoir.

② Bien faire le compte

La seconde condition pour obtenir un total exact est d'additionner correctement les prix enregistrés.

Quels que soient les moyens dont on dispose, une caisse enregistreuse, une machine à calculer ou simplement un bout de papier, tout le monde peut faire une erreur d'addition. En effet, il est toujours possible d'appuyer sur la fausse touche, ou de mal faire un calcul. Pourtant, si vous appliquez les règles mentionnées ci-après, vous ne commettrez pas beaucoup d'erreurs et vous pourrez les repérer et les rectifier immédiatement.

Commençons par le cas où vous n'avez que du papier et une plume. Si vous ne disposez que de cela vous devez être très fort en calcul.

(En fait, ceci devrait être une condition de l'emploi).

Vous devriez aussi pouvoir écrire les chiffres lisiblement. Leur lecture ne devrait laisser place à aucun doute. N'écrivez pas les chiffres de cette façon:

1 2 7 7 2

1, 2 ou 7 ?

0 0 0 0 0

0, 6 ou 8 ?

Pour pouvoir faire une addition, il faut que les chiffres soient lisibles. Il y aura beaucoup moins d'erreurs si:

- tous les chiffres sont à peu près de la même taille, et si
- les chiffres enregistrés sont inscrits exactement les uns au-dessous des autres.

PAS COMME CELA: COMME CECI:

2.45	2,45
13.50	13,50
2.25	7,25
-35	- 35
+1.50	1,50

Lorsque vous avez fait une addition, comment pouvez-vous savoir si elle est exacte ou fausse? Certes, vous pouvez vérifier l'addition en la recommençant, mais si vous la faites de la même manière, vous pouvez faire la même erreur! C'est pourquoi il faut faire la deuxième addition d'une manière différente.

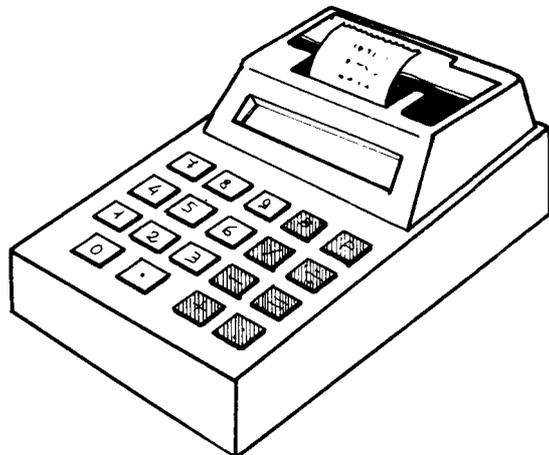
Prenez l'exemple ci-contre. Additionnez d'abord de haut en bas:
 $2+4+5+ \text{ etc.}$

Puis refaites le calcul de bas en haut: $6+9+1+7+ \text{ etc.}$

Si vous obtenez le même total pour les deux opérations, vous pouvez être certain que l'addition est exacte.

Il est généralement plus facile et plus rapide d'obtenir un total exact à l'aide d'une machine à calculer. Dans un magasin, il est préférable d'utiliser un type de machine qui imprime les chiffres sur une bande de papier, de telle sorte que tant le caissier que le client puissent vérifier les prix enregistrés.

$$\begin{array}{r} 2 \\ 4 \\ 5 \\ 3 \\ 7 \\ 2 \\ 7 \\ 1 \\ 9 \\ +6 \end{array}$$

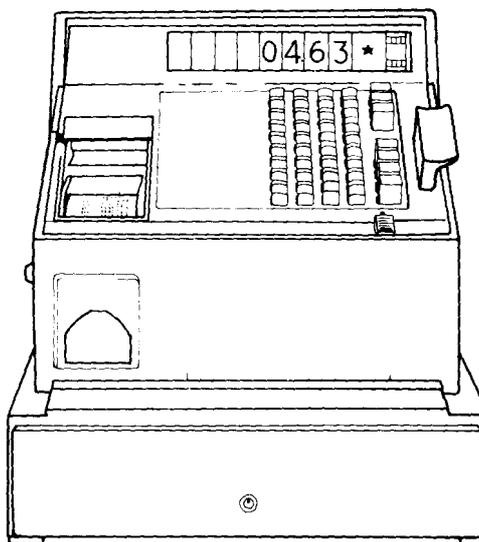


Pour additionner correctement avec une machine à calculer, rappelez-vous deux choses :

- Avant de commencer une nouvelle addition assurez-vous que la précédente est terminée. A cet effet, appuyez sur la touche du total.
- Après chaque enregistrement, vérifiez sur la bande de papier (ou sur le voyant) que les chiffres sont corrects.

Toutes les caisses enregistreuses modernes effectuent les mêmes opérations que les machines à calculer.

Les erreurs sont généralement dues au fait que le caissier a appuyé sur la fausse touche.



Les erreurs peuvent être facilement repérées et corrigées si le caissier suit des yeux le voyant au fur et à mesure des enregistrements.



Comment vérifiez-vous si les additions sont correctes ou non?

Vous devez toujours remettre au client la fiche sur laquelle les achats ont été notés et additionnés. Pourquoi?

ENCAISSER L'ARGENT

ET RENDRE LA MONNAIE

- "Ca fait 33,55 DF."

Charles, le caissier de la coopérative de Budo, demandait au client l'argent qu'il devait pour ses achats. Jusque-là tout allait bien; Charles s'était assuré qu'il avait noté le prix exact des produits et il avait vérifié l'addition. Pourtant ça c'est gâté:

- "Voilà votre monnaie, Monsieur."

- "Pour qui me prenez-vous? Je vous ai donné un billet de 100 DF et vous me rendez 16,45 DF seulement!"

- "Mais, Monsieur, je crois bien que c'est un billet de 50 DF que vous m'avez donné!"



Charles était très ennuyé. Il était sûr d'avoir reçu 50 DF. A moins que...? Le client, lui, affirmait avoir payé avec un billet de 100 DF. Charles était tout perplexe. Qui avait raison? Charles a ouvert le tiroir où il garde l'argent. Il y avait plusieurs billets de 100 DF, l'un d'eux aurait bien pu être celui du client en question.



Qu'auriez-vous conseillé à Charles de faire?

Des situations de ce genre se présentent parfois dans les magasins. Tantôt c'est le client qui a tort, tantôt c'est le caissier. Il est facile de se tromper, mais comment l'éviter?

Tout d'abord, le caissier devrait annoncer la somme reçue. Ainsi, en recevant le billet, Charles aurait dû dire:

- "Cinquante dollars, merci Monsieur."

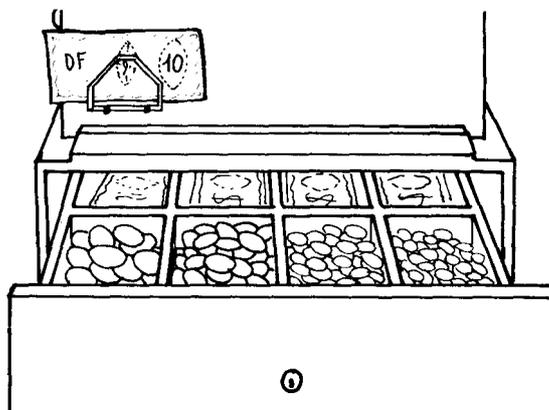
Souvent, cela suffit pour qu'un client distrait prenne aussitôt conscience de ce qu'il a remis. En cas de désaccord, la question peut être immédiatement tirée au clair avant que le billet ne soit dans le tiroir.

Le caissier pourrait alors répondre au client qui conteste la somme qu'on lui a rendue:

- "Non, Monsieur, je suis désolé, mais vous vous trompez. Voilà les billets que vous m'avez donnés."

En cas de contestation, le caissier devrait pouvoir identifier les billets qu'il a reçus. Il ne devrait les mettre avec les autres qu'après en avoir fini avec le client. Mais il ne devrait pas non plus garder les billets dans la main, car il risquerait de les rendre par erreur au client.

Il aura donc besoin d'un porte-billets. La plupart des caisses enregistreuseuses en ont un. Si vous n'en avez pas, vous pourriez facilement en fabriquer un vous-même.



ANNONCEZ AU CLIENT LA SOMME RECUE



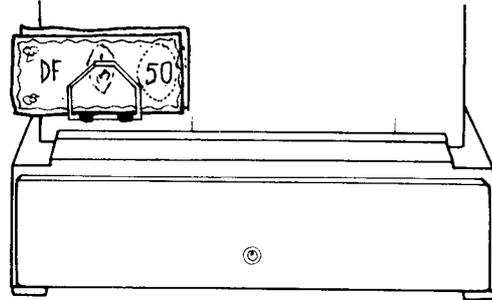
METTEZ A PART LES BILLETS RECUS JUSQU'A CE QUE LE CLIENT
AIT VERIFIE LA MONNAIE RENDUE

Ces deux règles aideront le caissier à rendre correctement la monnaie, mais il ne devrait pas toutefois faire des erreurs de calcul.

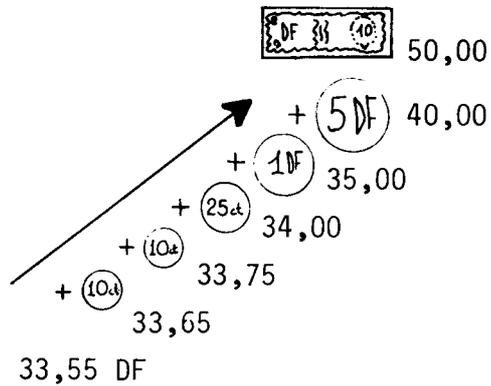
Charles a demandé la somme juste, soit 33,55 DF, et il a appris comment faire pour être sûr d'avoir reçu 50 DF. Mais comment va-t-il faire pour être sûr de rendre 16,45 DF et rien d'autre?

Voilà comment il fait:

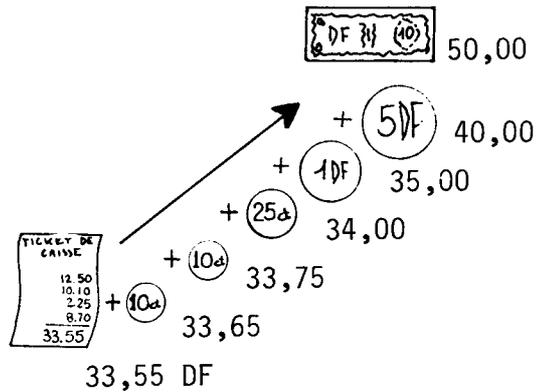
- ① Le ticket de caisse indique 33,55 DF. Il reçoit 50 DF qu'il fixe dans le porte-billets.



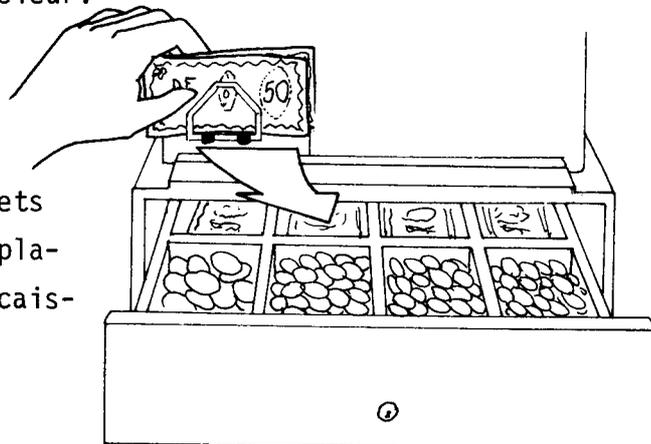
- ② Il retire du tiroir les pièces nécessaires pour rendre la monnaie tout en comptant mentalement:
- 33,55, 33,65, 33,75, 34, 35, 40 et 10, 50.



- ③ Il pose le ticket de caisse ainsi que les pièces, une par une, sur le comptoir en face du client et compte de nouveau, à haute voix:
- 33,55, 33,65, 33,75, 34, 35, 40 et 10, 50, merci, Monsieur.

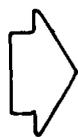


- ④ Il retire enfin les billets du porte-billets et les place dans le tiroir de la caisse.



De cette manière, Charles vérifie, comme vous pouvez le voir, son calcul, car il compte deux fois la monnaie rendue. Il n'a pas vraiment besoin de calculer ce qu'il doit rendre puisqu'il n'a qu'à additionner les pièces de monnaie jusqu'à parvenir à la somme reçue. En comptant les pièces à deux reprises, il fait une revérification au lieu de deux opérations de calcul distinctes (et, partant, deux risques d'erreur).

L'exemple précédent nous permet de formuler deux règles supplémentaires sur la manière dont on doit rendre la monnaie:



EN RETIRANT LA MONNAIE DE LA CAISSE, AJOUTEZ AU MONTANT DU PAR LE CLIENT AUTANT DE PIÈCES ET DE BILLETS QU'IL FAUT POUR ARRIVER A LA SOMME QU'IL A REMISE



EN RENDANT LA MONNAIE AU CLIENT, REFAITES LE COMPTE DE LA MEME FACON

Que conseilleriez-vous à Charles de faire lorsqu'un client prétend qu'on lui a mal rendu la monnaie? La même question vous a été posée au début de ce chapitre.

Evidemment, si un caissier applique les règles ci-dessus il est peu probable qu'une telle situation se présentera mais si, pourtant, cela arrive, il devrait être facile de tirer les choses au clair.

Malheureusement, Charles n'avait pas observé toutes les règles, et il n'a pas été possible de régler cette affaire rapidement. Il n'y avait plus qu'une seule chose à faire: demander au gérant de compter tout l'argent en caisse, afin de vérifier s'il y avait un excédent par rapport aux ventes. Vous apprendrez ce genre d'opération dans un autre fascicule MATCOM sur le contrôle de caisse.

ASSORTIMENT DE MONNAIE DE CHANGE

- "Je suis désolée, Madame, nous n'avons pas de monnaie."

- "Mais je n'ai que ce billet."

- "J'ai bien peur que nous ne puissions rien faire pour vous. Vous pourriez à nouveau essayer cet après-midi. D'ici là nous devrions en avoir assez."

- "Non, merci, j'ai besoin de ces produits tout de suite. Si vous ne pouvez pas m'aider, il vaut mieux que je fasse mes achats ailleurs."



Le magasin coopératif de Burama vient de perdre une cliente. Nelly était ennuyée, mais que pouvait-elle faire? Elle n'était que la caissière et devait suivre les instructions. Chaque soir, elle rendait compte des ventes de la journée et en remettait le montant au gérant. Tous les matins, elle devait demander aux premiers clients de faire l'appoint, parce que la caisse était vide à l'ouverture du magasin.

C'était évidemment un mauvais système, qui faisait perdre des clients. Nelly et tous les autres caissiers devraient disposer d'un fond de caisse qui leur permettrait de rendre la monnaie même aux premiers clients de la journée.

Le gérant peut remettre chaque matin un fonds de caisse au caissier qui le lui rend chaque soir. Cependant, il est en général plus pratique de confier un fonds de caisse au caissier sous forme de prêt permanent. Le caissier signe alors un reçu pour le montant, dont il est tenu personnellement responsable. Les gérants ou les commissaires aux comptes peuvent procéder à tout moment à un contrôle du fonds de caisse afin de vérifier s'il est bien tenu.

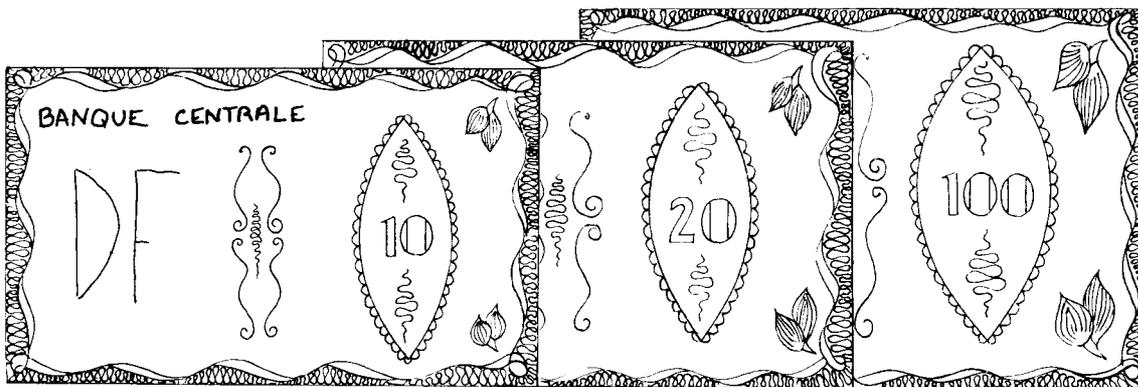
Que devrait-on mettre dans une caisse de ce genre?

Il n'y a pas de règle générale en la matière, car la demande de monnaie de change peut varier selon les cas. C'est pourquoi, dans toutes les coopératives, le gérant et le caissier devraient tâcher de déterminer eux-mêmes combien il leur faut pour leur clientèle.

On ne devrait jamais refuser de vendre des produits à un client, sous prétexte qu'on ne peut pas lui rendre la monnaie. Evidemment, le montant du fonds de caisse ne devrait pas être trop élevé non plus. Au lieu de garder un tas d'argent dans le magasin, il vaudrait mieux l'utiliser pour acheter des produits ou le déposer dans une caisse d'épargne, où il rapporterait des intérêts à la coopérative.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de ce qu'on trouve généralement dans un fonds de caisse basé sur notre monnaie de référence.

Les "dollars et les centimes de formation" existent dans les valeurs suivantes:



				<u>En DF</u>
Exemple d'un fonds de caisse se montant à 300 DF	20	à	5 et	1,00
	40	à	10 et	4,00
	80	à	25 et	20,00
	75	à	1 DF	75,00
	10	à	5 DF	50,00
	5	à	10 DF	50,00
	5	à	20 DF	100,00
	0	à	100 DF	
			Total	300,00

Comme vous le voyez, le nombre de pièces de monnaie et de billets varie. Les raisons en sont les suivantes:

- On a souvent besoin de petites pièces de 5 centimes et de 10 centimes et, pour la valeur de quelques dollars, on peut en avoir une ample provision.
- De nombreux clients règlent leurs achats avec de petits billets ou des pièces de 5 DF et il faudra leur rendre la monnaie en pièces de 25 centimes ou de 1 DF. On devra donc avoir une provision suffisante de ces pièces.
- Afin d'éviter d'augmenter le montant total du fonds de caisse, on ne gardera qu'une petite quantité de gros billets, juste de quoi rendre la monnaie à deux clients qui paient leurs achats en billets de 100 DF tôt dans la matinée, avant qu'on ait pu réunir davantage de petits billets.

On devrait commencer la journée avec un assortiment standard de monnaie de change. Chaque soir, le caissier devrait en mettre de côté le même montant avant de rendre compte des ventes au gérant. S'il trouve qu'une pièce ou un billet d'une valeur donnée est plus demandé, l'assortiment devrait être ajusté en conséquence.



Suggérez un assortiment de monnaie de change adapté aux besoins de votre magasin.

Dans certains cas, on peut prévoir que l'on aura besoin, provisoirement, d'un assortiment de monnaie plus important. Par exemple, les jours de paye, beaucoup de clients viendront avec de gros billets. En pareilles circonstances, le montant du fonds de caisse devrait être augmenté. Le caissier devrait alors obtenir un prêt spécial remboursable aussitôt que la conjoncture a pris fin.



Indiquez dans quelles circonstances un assortiment plus important de monnaie de change est nécessaire dans votre magasin?

LES CHEQUES

Z 1798 *uniquement*
Ch. Bénéficiaire

.....25/5/1980.....

BANQUE NATIONALE DE COMMERCE

Payez à l'ordre de *la Société coopérative de Burama* ou au porteur

Dollars de formation: *Soixante-douze et* DF ...72.50.....
cinquante centimes.....

Société de développement de Burama
R. Mendz Misk Mendz

Acceptez-vous les chèques?

Si un client paye par chèque, il n'y a pas de remise d'argent liquide. Le magasin est sensé présenter le chèque à la banque, qui en acquittera la valeur.

C'est là un mode de paiement très pratique; personne n'a besoin d'avoir de l'argent sur soi, et l'argent reste en sécurité à la banque. Les chèques présentent, cependant, un sérieux inconvénient: la banque peut refuser de payer des chèques. Cela se produit lorsque le chèque n'a pas été correctement libellé, ou quand le compte en banque du client n'offre pas une provision suffisante.

C'est pour ces raisons que certains magasins hésitent un peu à accepter des chèques. Souvent, ils n'acceptent que les chèques dont ils sont certains que la banque les honorera. Les deux conditions suivantes doivent être remplies:

- Les chèques doivent être correctement libellés.
- Le client devrait être connu comme bon payeur.

Les chèques devraient être écrits à l'encre ou au stylo à bille. Les ratures ne sont pas permises. Il n'y a que peu de choses à écrire sur un chèque, mais elles sont toutes très importantes.

① En premier lieu, la date du chèque:

25/5/1980

Il s'agit de la date d'émission. La banque acceptera le chèque s'il est présenté dans les limites d'un délai donné à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le chèque ne sera plus valable.

Par conséquent, si un client a, par inadvertance, porté la mention d'un mois ou d'une année erronés, le chèque sera refusé par la banque.

Lorsque le client y inscrit une date postérieure à celle où le chèque vous est remis, on dit que le chèque est postdaté. Dans ce cas, vous êtes tenu d'attendre l'échéance de la date en question avant de présenter le chèque à la banque. En général, un client postdate un chèque quand il ne dispose pas de fonds suffisants à la banque à la date d'émission du chèque, mais compte en avoir plus tard, à la date indiquée sur le chèque.



Pourquoi ne devriez-vous pas accepter un chèque postdaté de deux semaines?

② Deuxièmement, le nom de la personne qui reçoit le chèque.

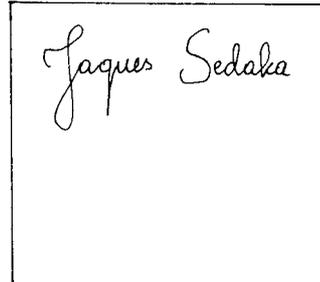
En l'occurrence, c'est la Société coopérative de Burama. Elle est appelée le "bénéficiaire" du chèque.

Payez à l'ordre de *la. Société coopérative de Burama* ou au porteur

Regardez à la fin de la ligne: il y a les mots "au porteur". Cela indique que le chèque pourrait éventuellement être utilisé pour effectuer plusieurs paiements avant d'être présenté à la banque pour encaissement. Comment est-ce possible?

Examinons le chèque qu'a reçu M. Jacques Sedaka. Il porte la mention "Payez à M. Jacques Sedaka ou au porteur". M. Jacques Sedaka a ensuite apposé sa signature au verso du chèque. On dit qu'il a "endossé" le chèque.

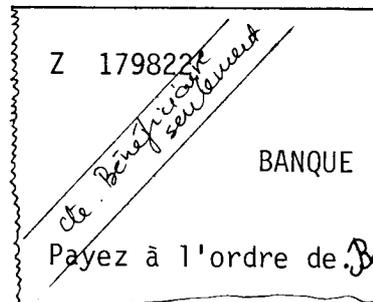
Dès qu'un chèque a été endossé par le bénéficiaire, la banque l'acceptera quelle que soit la personne qui le lui présentera. (Sous réserve, bien entendu, que toutes les autres conditions de validité du chèque soient également remplies.)



M. Sedaka pourrait utiliser le chèque pour effectuer un paiement dans un magasin, qui le présentera ensuite à la banque pour en recevoir le montant. Toutefois, beaucoup de magasins pourraient refuser d'accepter un chèque de "seconde main", de crainte qu'il ne soit faux ou volé et que, par conséquent, la banque ne refuse de l'honorer.

On peut se protéger contre l'utilisation frauduleuse d'un chèque en traçant deux lignes parallèles en travers de celui-ci. Cela s'appelle "barrer" le chèque. Dans ce cas, le montant du chèque ne peut être payé en argent liquide; il peut seulement être mis sur un compte en banque. Bien sûr, l'argent peut ensuite être retiré de ce compte, mais l'opération financière, ainsi que le nom des personnes concernées, seront enregistrés à la banque.

La protection la plus efficace contre l'utilisation frauduleuse d'un chèque est de le "barrer" et d'insérer entre les deux lignes la mention "Cte du bénéficiaire seulement", comme il est indiqué sur le croquis. Dans ce cas, le montant du chèque ne peut être déposé que sur le compte du bénéficiaire dont le nom est écrit sur le chèque.



Revoyez le modèle de chèque, page 23. Vous constaterez qu'il ne peut être déposé que sur le compte en banque de la Société coopérative de Burama SARL.

Parfois, les banques sont très strictes et exigent que le nom inscrit sur le chèque soit exactement le même que celui sous lequel le compte du détenteur est enregistré. Si un nom est mal écrit, ou si des mots comme SARL n'y figurent pas, la banque peut ne pas l'accepter.

3

Dollars de formation *Soixante-douze et cin-* DF *.72,50..*
.quante...centimes...seulement.....

Remarquez que le montant du chèque y est inscrit à la fois en toutes lettres et en chiffres. L'inscription en toutes lettres est sensée protéger le chèque contre toute modification du montant indiqué. C'est du reste la raison pour laquelle on ne devrait pas laisser d'espace où un autre mot pourrait être inséré par la suite. Il faut ajouter à la fin de la ligne le mot seulement ou y tirer un trait.

Le caissier qui reçoit un chèque devrait s'assurer que le montant en chiffres correspond exactement à celui qui est indiqué en toutes lettres.

4

Le chèque doit enfin être signé par le détenteur du compte (le tireur).

SOCIETE DE DEVELOPPEMENT DE BURAMA
R. Kemata Misk Handi

Au cas où le détenteur du compte est une société ou une institution, le nom de la société ou de l'institution doit être apposé sur le chèque avec les signatures des personnes autorisées. Pour accepter un tel chèque le caissier doit connaître les personnes autorisées à signer et pouvoir reconnaître leurs signatures. Il devrait aussi savoir si une autorisation de signature a été retirée ou modifiée.

Comme vous pouvez le voir, il y a certains risques pour un magasin à accepter des chèques comme paiement. Le conseil d'administration devrait donc décider quels clients pourraient éventuellement être autorisés à payer par chèque.

LES VENTES A CREDIT

- "Est-ce que je pourrais vous payer vendredi prochain, s'il vous plait, lorsque je recevrai mon salaire?"

- "Oh, zut, j'ai dû laisser mon argent à la maison! Je peux venir vous payer demain?"

- "Vous avez dit 33,50 DF. Je crois que je n'ai que 30 DF. Puis-je vous apporter le reste plus tard?"

- "Vous acceptez les bons d'achats?"



De telles questions vous sont-elles familières? Les clients demandent-ils souvent du crédit dans votre magasin? Savez-vous que faire en pareilles circonstances?



Quelle est la position de votre coopérative à l'égard des "ventes à crédit"? Auriez-vous accordé du crédit dans les cas ci-dessus?

Le crédit cause parfois des ennuis, tant au client qu'à la coopérative. Si on fait crédit, les clients peuvent être tentés d'acheter plus qu'ils ne peuvent se le permettre. La coopérative, de son côté, peut se trouver à court d'argent, ou même perdre de l'argent, si certains clients ne paient pas leurs dettes.

Le crédit peut également poser des problèmes au personnel du magasin. Si on fait crédit à certains membres que l'on connaît et en qui on a confiance, il pourrait être désagréable d'expliquer à un autre membre pourquoi la même faveur ne peut lui être accordée.

Le résultat est que beaucoup de coopératives évitent nombre de problèmes en n'autorisant aucune forme de crédit.

En ce cas, le caissier devrait savoir comment répondre aux demandes de crédit comme celles formulées, page 27:

- "Je suis désolée, Monsieur, nous ne sommes pas autorisés à faire crédit à qui que ce soit."

- "Bien sûr, il arrive facilement qu'on oublie son argent; malheureusement vous ne pouvez pas emporter les marchandises sans les payer, Madame, vous voyez le règlement. Je vais vous les garder pendant que vous allez chercher l'argent. D'accord?"



- "Je ne suis pas autorisé à faire crédit. Vous pourriez peut-être laisser une ou deux choses dont vous n'avez pas besoin immédiatement."

Toutefois, dans certains cas, il arrive que quelques coopératives autorisent tout de même les ventes à crédit à des personnes de confiance. Le caissier établit alors un billet à ordre que le client devra signer. En règle générale, toutes les créances de cette nature devraient être autorisées au préalable par le gérant.

Le billet à ordre peut être établi sur un formulaire approprié, ou simplement rédigé sur un bout de papier et libellé conformément à l'exemple suivant:

Je, soussigné, dois à la Coopérative de Kalumba, la somme de
3,50 DF
Henri P. Sahuli
N° d'adhérent: 255
Vu et approuvé: R. T. adulo
17/6/1980

Le billet devra être rendu au client au moment du remboursement de la dette.

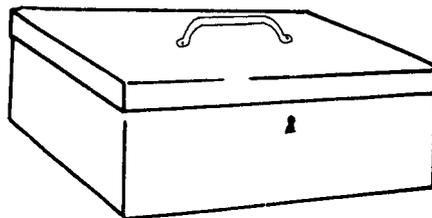
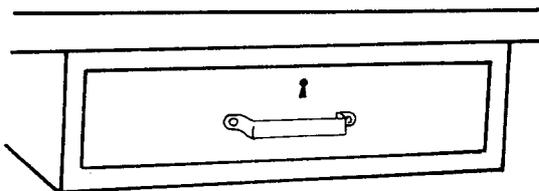
COMMENT GARDER L'ARGENT LIQUIDE

Faisons maintenant la connaissance de Mira, la caissière d'une autre coopérative, et voyons comment elle tient la caisse. Elle dispose d'une caisse enregistreuse avec des compartiments pour les différents types de pièces de monnaie et de billets.



Mira prend soin de toujours placer les pièces et les billets dans leurs compartiments respectifs. De la sorte, il lui est très facile de rendre la monnaie; et il ne lui faut pas très longtemps pour compter l'argent en caisse en fin de journée.

- "Je fais attention à ce que tout soit bien en ordre et cela me permet de travailler rapidement et avec précision", dit-elle.



Dans les magasins qui n'ont pas de caisse enregistreuse, on garde généralement l'argent dans un tiroir-caisse sous le comptoir, ou dans une cassette. Tant le tiroir-caisse que la cassette devraient être compartimentés.

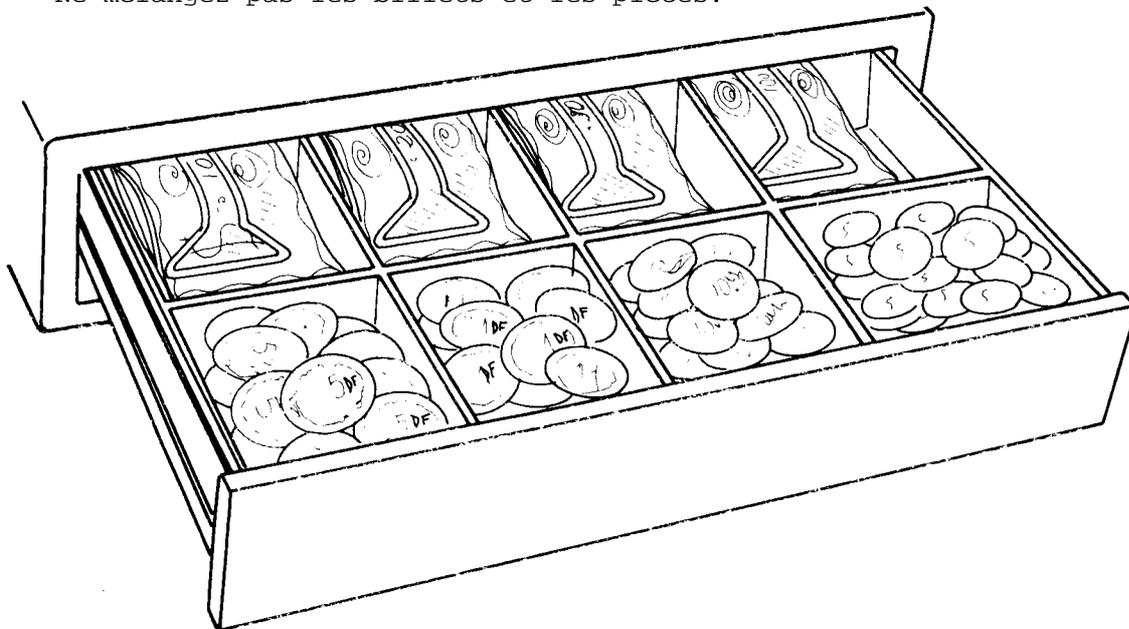


Faites un croquis du tiroir-caisse ou de la cassette utilisés dans votre magasin en y indiquant les compartiments destinés aux pièces de monnaie et aux billets.

Que pouvez-vous faire si le tiroir-caisse n'a pas assez de compartiments? Vous devrez alors placer des billets ou des pièces de valeur différente dans le même compartiment, mais il faut faire attention de ne pas vous tromper en rendant la monnaie. Quelques conseils pratiques sont indiqués ci-après. Ils vous faciliteront la tâche et garantiront une plus grande exactitude:

- Ne mettez pas des pièces de même grandeur mais de valeur différente dans le même compartiment.
- Tâchez de garder les billets et les pièces d'usage courant dans des compartiments qui leur soient propres.

Ne mélangez pas les billets et les pièces.



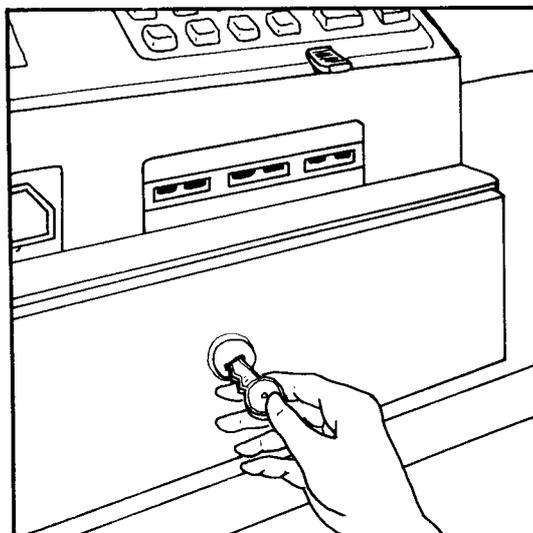
Regardez le croquis du tiroir-caisse de Mira. Vous remarquerez que les compartiments destinés aux billets comportent des languettes à ressort pour empêcher que les billets ne s'éparpillent ou ne tombent derrière le tiroir. A la place des languettes, on pourrait poser un objet lourd sur les billets.

Mesures de sécurité dans le magasin

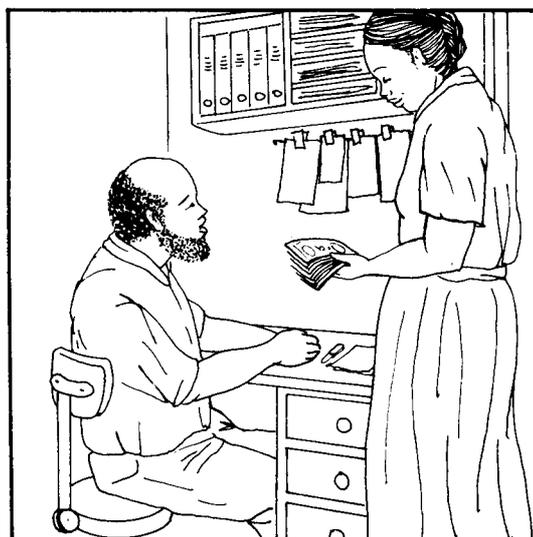
L'argent attire les voleurs. Mira ne croit pas qu'il y ait beaucoup de voleurs dans la région, mais elle garde tout de même l'argent liquide en lieu sûr. Elle connaît le vieux dicton "l'occasion fait le larron", et elle ne voudrait pas leur fournir d'occasion. Avez-vous remarqué que les billets sont posés au fond du tiroir? C'est parce que c'est plus sûr. D'autres moyens de protéger l'argent contre le vol sont indiqués ci-dessus.

Mira garde son tiroir-caisse toujours fermé entre deux ventes; elle ne l'ouvre que pour encaisser l'argent ou rendre la monnaie.

Même si elle ne doit quitter sa place que pour un instant, elle retire la clef de la caisse. Personne ne peut ouvrir le tiroir-caisse en son absence.



Mira ne garde jamais beaucoup d'argent dans la caisse enregistreuse. Dès qu'il y a beaucoup de billets dans le tiroir, elle retire et compte ceux dont elle n'a pas besoin pour rendre la monnaie, les remet au gérant et lui demande de les déposer dans le coffre-fort.



a) Une cassette n'est pas aussi sûre qu'un tiroir-caisse. Pourquoi?

b) Où placeriez-vous une cassette dans votre magasin?
Indiquez les raisons de votre réponse.

Le coffre-fort est l'endroit qui convient pour garder tout l'argent pendant la nuit. Les tiroirs-caisses et les cassettes devraient être vidés et laissés ouverts afin d'éviter qu'ils ne soient détruits en cas d'effraction.

Le transport de l'argent à la banque

Bien sûr, la banque constitue le lieu le plus sûr pour garder l'argent. Lorsqu'elle ne se trouve pas trop loin, il est recommandé d'y aller chaque jour pour déposer l'argent. Dans la coopérative où Mira travaille, c'est généralement le gérant et l'un des membres du conseil d'administration qui se chargent des versements à la banque. Pour ne pas risquer de se faire voler en allant à la banque, ils ne prennent pas toujours le même chemin et n'y vont pas toujours à la même heure.



Examinez la police d'assurance de votre magasin. Couvre-t-elle les pertes d'argent? Y-a-t-il des clauses sur la façon de garder l'argent?

Quelles mesures suggérez-vous de prendre pour que l'argent soit plus en sûreté dans votre magasin?

TEST DE CONTROLE

Afin de vous assurer que vous avez bien compris ce fascicule, vous devriez répondre maintenant aux questions suivantes. Cochez celle que vous croyez être la bonne réponse à chacune des questions. La réponse à la première question est indiquée à titre d'exemple. Si vous avez des problèmes au sujet d'une question en particulier, relisez le chapitre correspondant. Votre formateur vérifiera vos réponses ultérieurement.



- 1 Que devriez-vous faire si vous n'êtes pas certain du prix d'un produit?
 - a Facturer le prix que vous croyez être exact.
 - b Demander au client de ne pas acheter le produit en question.
 - c Chercher le prix exact et le demander.

- 2 Laquelle des affirmations suivantes concernant un caissier et un vendeur est exacte?
 - a Il n'est pas nécessaire qu'ils connaissent le prix et les changements de prix, car les prix devraient être marqués sur tous les produits.
 - b Ils devraient toujours se fier aux étiquettes en pensant qu'elles indiquent les prix exacts.
 - c Ils devraient connaître les prix approximatifs de tous les produits pour être en mesure de repérer et de corriger, le cas échéant, toute erreur de marquage de prix.

- 3 Pourquoi les produits devraient-ils être déplacés d'un côté à l'autre du comptoir lors de l'enregistrement des prix?
 - a Afin de s'assurer que les prix exacts sont enregistrés.
 - b Afin de s'assurer qu'aucun produit n'est oublié ou enregistré deux fois.
 - c Afin de s'assurer qu'aucun produit ne s'abîme.

- 4 Si vous n'avez pas de machine à calculer, quelle est la meilleure manière de vous assurer que vos additions sont exactes?
 - a En additionnant une fois très lentement.
 - b En additionnant deux fois dans le même sens.
 - c En additionnant deux fois dans des sens opposés.

- 5 Quelle est la première chose à faire lorsque vous encaissez un billet de banque?
 - a Le mettre soigneusement dans le tiroir-caisse.
 - b Annoncer son montant au client, en disant, par exemple, "20 dollars, merci".
 - c Calculer le montant de la monnaie que vous devez rendre.

- 6 Un client vous remet un billet de banque. A quel moment devriez-vous l'introduire dans le tiroir-caisse?
- a Dès sa réception.
 - b Après avoir rendu la monnaie au client.
 - c Après que le client soit sorti du magasin.
- 7 Quel est le processus à suivre pour rendre la monnaie?
- a Donner d'abord les pièces, puis les billets au client tout en les lui comptant.
 - b Donner les billets d'abord, puis les pièces au client, tout en les lui comptant.
 - c Donner à la fois les billets et les pièces en annonçant le montant.
- 8 Quel devrait être le montant d'un fonds de caisse?
- a Rien pour commencer, le caissier pouvant obtenir la monnaie dans le bureau du gérant, en cas de nécessité.
 - b Un montant suffisant pour couvrir les besoins courants, qui pourrait être augmenté provisoirement si l'on prévoit que l'on aura besoin d'un montant plus grand.
 - c Il devrait toujours y avoir assez de monnaie en caisse pour faire face à toutes les éventualités.
- 9 Que signifient les deux lignes parallèles en travers d'un chèque, et les mots "cte bénéficiaire seulement"?
- a Que le chèque est annulé et sans valeur.
 - b Que le montant du chèque ne peut être payé qu'en argent comptant.
 - c Que le montant du chèque doit être versé au compte bancaire du bénéficiaire seulement.
- 10 Un chèque émis par une organisation doit être correctement signé. Par qui?
- a Par le président de l'organisation.
 - b Par deux membres quels qu'ils soient de l'organisation.
 - c Par ceux qui sont habilités à le signer et dont la signature a été enregistrée par la banque.
- 11 Un client demande plus de produits qu'il ne peut payer. Le crédit est interdit. Que lui dites-vous?
- a D'effectuer ses achats dans un magasin qui fait crédit.
 - b De revenir plus tard lorsqu'il aura de l'argent.
 - c D'acheter seulement les produits les plus importants, en laissant le reste pour plus tard.
- 12 Que devriez-vous faire du tiroir-caisse si vous êtes contraint de vous absenter pour quelques instants?
- a Le fermer.
 - b Le fermer à clef.
 - c Mettre l'argent dans le coffre-fort.

EXERCICES COMPLEMENTAIRES

Afin de compléter vos études sur ce sujet, vous devriez participer à certains des exercices suivants qui seront organisés par votre formateur.

Travaux de groupe

1 Le travail du caissier

- a) Observez le travail des caissiers d'un magasin. Faites une description détaillée de la manière dont ils procèdent pour enregistrer et additionner les ventes, encaisser l'argent et rendre la monnaie au client. Recommandez, le cas échéant, des moyens de faire le travail plus vite et à moindre risque. Soumettez votre rapport aux autres groupes.
- b) Discutez les qualités, les connaissances et les compétences que vous estimez nécessaires pour remplir le poste de caissier d'un libre-service appartenant à une coopérative de consommation et établissez-en une liste.
- c) Préparez une autre liste spécifiant ce que les autres employés de la coopérative pourraient faire pour faciliter la tâche du caissier.

2 Rendre la monnaie

Dans le cadre d'un "jeu de rôles" exercez-vous à plusieurs reprises à rendre la monnaie à un client. Un membre du groupe remplit le rôle du caissier et un autre celui du client, tandis que les autres membres observent la situation et vérifient si les procédés employés sont corrects.

3 Les ventes à crédit

Interviewez quelques membres du conseil d'administration, des gérants et des caissiers de coopératives de consommation et demandez-leur ce qu'ils pensent des ventes à crédit.

Rédigez des rapports qui comprendront les réponses aux questions suivantes:

- a) Autorisent-ils les ventes à crédit et, dans ce cas, quels en sont les bénéficiaires?
- b) Quels sont les documents utilisés pour les ventes à crédit?
- c) Ont-ils rencontré des problèmes liés aux ventes à crédit?

Complétez votre rapport en indiquant vos propres recommandations, puis présentez-le aux autres groupes.