

■ LA PESEE ET LE PREEMBALLAGE

Fascicule d' instruction pour le personnel des coopératives de consommation

bureau international du travail, genève

© MATCOM 1978-2001

par Inge Blank



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

LA PESEE ET LE PREEMBALLAGE

Table des matières

Introduction	3
Préemballer, pourquoi?	9
Produits à préemballer	12
Lieu réservée à la pesée et au préemballage	14
Matériel de pesée et de préemballage	16
Techniques du préemballage	24
Test de contrôle	36
Exercices complémentaires	39

Fascicule MATCOM No : 15-04

Edition universelle 1982

ISBN : 92-2-202360-9

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 chargés.
- 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): Inge Blank
Titre original (anglais): Weighing and Prepacking
Traduction/adaptation : A.Benjacov
Illustrations : V.Morra, D.Bertino/R.Palden

Imprimé à Vienne, Autriche, 1982

INTRODUCTION



Le magasin est plein de clients. Vous travaillez dur, avec vos collègues, derrière le comptoir. Tout le monde a l'air pressé aujourd'hui et veut être servi rapidement. Vous vous efforcez de travailler plus vite et d'être aimable et poli en même temps mais l'atmosphère est tendue et cela vous rend un peu nerveux.

"Un kilo de sucre, deux kilos de riz.."

"Oui, Madame..."

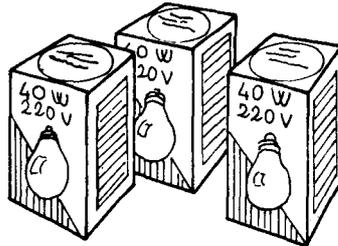
Voilà que votre collègue veut, lui aussi, utiliser la balance. Oh, cette pesée! Ca prend tant de temps! Le sac n'est pas assez plein.. il faut le remplir encore un peu... ah, c'est trop maintenant... il faut en retirer. Tant pis! Les clients s'impatientent de devoir attendre aussi longtemps. Vous ne faites plus attention; vous renversez de la farine sur le comptoir; vous faites tomber par terre quelques sacs en papier. Quel gâchis! Supposez que tous ces produits aient été pesés et emballés à l'avance. Vous pourriez alors tout simplement prendre sur l'étagère les paquets de sel, de sucre, de riz, de farine, etc. Il n'y aurait plus besoin de peser durant les heures de pointe.

Lorsque des produits sont emballés (ou conditionnés) à l'avance, on dit qu'ils sont préemballés (ou préconditionnés). Le préemballage est une opération très utile, qui fait gagner du temps et améliore le service. Pourquoi ne pas l'employer? Ce fascicule vous aidera à apprendre ce qu'est le préemballage, pourquoi vous devriez le pratiquer et comment vous devriez vous y prendre.

Produits conditionnés industriellement pour la vente

Les biscuits, les allumettes, les boissons non alcooliques, les lessives en poudre, les épices sont des exemples de produits déjà conditionnés pour la vente au consommateur lorsqu'ils sont livrés au magasin. L'emballage est fait par le fabricant. Certaines des raisons de cette manière de procéder sont indiquées ci-dessous

1. Il est plus facile pour le fabricant de trouver le matériel d'emballage qui convient le mieux aux produits et permet de les transporter et de les stocker dans les meilleures conditions.
2. Le fabricant peut utiliser des machines de conditionnement modernes, qui sont beaucoup plus efficaces que l'emballage manuel dans le magasin.
3. Le fabricant désire que son produit soit l'article le mieux vendu, aussi veut-il faire un emballage qui attire les clients.
4. Les renseignements concernant les produits peuvent être imprimés sur l'emballage - ce qui est particulièrement important si les produits sont vendus dans un libre-service.



Dans la plupart des cas, il est préférable, tant pour les clients que pour les employés du magasin, que les produits soient préemballés par le fabricant.



Il peut y avoir aussi quelques inconvénients pour les clients si les produits sont préemballés par les fabricants. Indiquez-en deux.

Produits en vrac

Parfois nous ne pouvons pas acheter, chez le fournisseur, des produits conditionnés pour la vente, parce que seul des produits en vrac sont disponibles comme, par exemple, un sac de riz, ou bien une grande boite de biscuits, ou encore un baril d'huile.

Même lorsqu'il est possible d'obtenir des produits conditionnés industriellement, certains gérants préfèrent les acheter en vrac. Pourquoi? Parce qu'ils coûtent moins cher! Les membres des coopératives apprécient que le gérant veille à maintenir le coût des produits au plus bas.

Mais le gérant doit soigneusement comparer les coûts avant de décider quelle alternative est la meilleure. Supposez qu'il achète du riz en sacs de 50 kg. Il doit alors se rappeler qu'il devra ajouter à son prix d'achat le coût des petits sacs en papier qu'il utilise pour servir les clients, et qu'il pourrait y avoir du COULAGE lorsqu'il les remplit (autrement dit du riz perdu au moment où on le verse dans les petits sacs, ou lorsque ceux-ci sont trop remplis).



Calculez le coût total de quelques produits que vous achetez en vrac au fournisseur (comme le sucre, le riz; le sel ou les haricots).

Nom du produit: _____

Prix du kilo payé au fournisseur _____

Prix d'un petit sac en papier + _____

Prix de revient par kilo = _____

Peut-on acheter le même produit en sacs de 1 kg chez le fournisseur? Si tel est le cas, quel est le prix d'un kilo de ce produit? _____

Supposez que le coulage résultant de la manipulation des produits en vrac atteigne 1 % du prix. Cela réduirait encore davantage la différence entre les deux alternatives.

Y-a-t-il d'autres coûts à prendre en considération? Comparez soigneusement les deux alternatives.

A combien s'élève la différence totale de coût entre les produits conditionnés industriellement pour la vente et ceux emballés dans le magasin? _____

Le gérant doit être capable de choisir la meilleure alternative. Mais ce n'est pas seulement une question de choix entre les produits conditionnés industriellement et les produits en vrac. Si le gérant préfère acheter des produits en vrac, il est aussi très important de choisir la meilleure méthode d'emballage et de livraison des produits aux clients.

En fait, le gérant peut avoir à choisir l'une des quatre différentes possibilités décrites ci-après:

- A. La gérante du magasin A achète du riz livré dans des grands sacs par le fournisseur. Elle vide les sacs dans un récipient en métal qui protège mieux le riz. Lorsque les clients viennent acheter du riz, ils apportent leurs propres petits récipients.



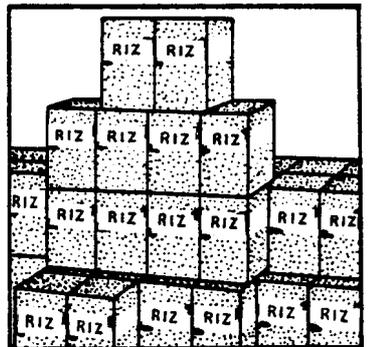
- B. La gérante du magasin B achète du riz livré dans des grands sacs, mais elle ne demande pas aux clients d'apporter leurs récipients. Lorsqu'ils achètent du riz, elle pèse la quantité demandée dans de petits sacs en papier.



- C. Le gérant du magasin C achète du riz livré dans de grands sacs, mais il le préemballe dans de petits sacs en papier de différentes tailles. Lorsque les clients achètent du riz, il leur remet un paquet déjà prêt.



- D. La gérante du magasin D achète chez son fournisseur seulement des paquets de riz conditionnés industriellement. Le riz est livré dans de jolies boîtes en carton.





Comparez les alternatives décrites à la page 6, et répondez ensuite aux questions suivantes.

- a) Quelle possibilité devrait être la meilleur marché pour les clients? _____
- b) Quelle possibilité est probablement la plus chère pour le client? _____
- c) Quelle possibilité est la plus pratique pour le personnel du magasin? _____
- d) Quelle possibilité cause le moins de coulage? _____
- e) Quelles sont les deux possibilités qui causent le plus de coulage? _____



Comment emballez-vous actuellement les produits pour vos clients? Donnez quelques exemples à l'aide des produits que vous vendez dans votre magasin.

Ces produits sont emballés par le fabricant:

Ces produits sont préemballés dans le magasin :

Ces produits sont emballés dans le magasin au moment où le client les achète:

Ces produits ne sont pas emballés du tout:

Ce que vous avez lu jusqu'ici vous a fourni la toile de fond du "problème de l'emballage". En résumé:

- Les produits conditionnés industriellement représentent souvent la meilleure solution aussi bien pour les clients que pour le personnel du magasin. Cette solution donne moins de travail au personnel et fait gagner du temps aux clients.

Mais les paquets ne sont pas toujours disponibles dans la dimension voulue et ils peuvent coûter cher. D'autres solutions pourraient donc être préférables. (Comparez votre réponse à la question de la page 4.)

- La possibilité (a) est bon marché pour la coopérative et pour ses membres. Le coût des produits en vrac est bas et il n'y a pas de frais de matériel d'emballage. En revanche, du coulage peut se produire, et il est gênant pour les membres d'apporter des récipients et pour le personnel du magasin de les remplir.
- La possibilité (b) n'est pas très bonne. Elle peut provoquer une situation aussi mauvaise que celle décrite à la page 3. Il y aura du coulage et les clients devront attendre.
- La possibilité (c) présente quelques avantages: nous pouvons acheter les marchandises en vrac bon marché et tâcher de réduire le coulage et le temps d'attente des clients en préemballant les produits.

Vérifiez maintenant vos réponses aux questions de la page 7. Comparez-les au résumé ci-dessus.

La conclusion est la suivante: lorsque l'on achète des produits en vrac chez les fournisseurs, il est souvent plus avantageux d'organiser leur préemballage afin d'avoir des paquets tout prêts au moment où les clients viendront les acheter.

Vous trouverez dans les deux pages qui suivent plusieurs raisons à l'appui de notre recommandation concernant le préemballage.

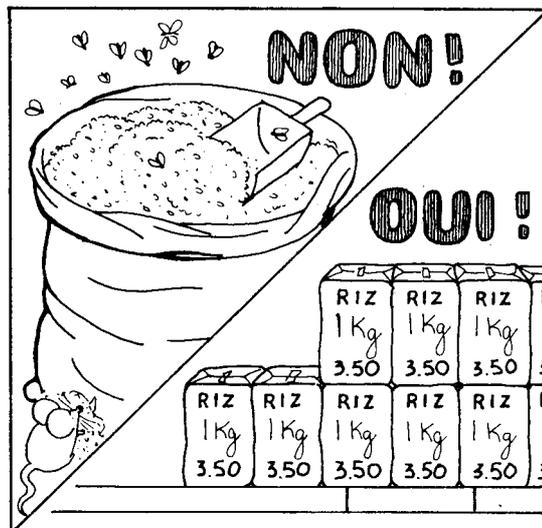
PREEMBALLER, POURQUOI ?

Une meilleure hygiène

Dès qu'un sac de farine, de sucre ou de riz a été OUVERT, son contenu est exposé à certains risques. L'humidité, la chaleur, les insectes, les rats, etc. peuvent facilement détruire les produits si ceux-ci sont laissés dans un sac ouvert. Même vos mains peuvent leur faire courir des risques. Elles sont souvent en contact avec différentes sortes de choses et vous ne les lavez peut-être pas toujours entre différentes opérations. Si vous manipulez de la paraffine et pesez ensuite de la farine, imaginez l'odeur que la farine pourrait prendre!

Les pelles à mains et autres ustensiles utilisés pour diverses sortes de produits présentent également des risques.

Il est facile d'éviter ce problème. Dès qu'un sac est ouvert, vous devriez immédiatement mettre tout son contenu dans de petits paquets, en ayant les mains propres et en utilisant du matériel propre. Les petits paquets devraient ensuite être soigneusement fermés et placés sur les étagères à l'abri des mains ou des ustensiles sales et des insectes.



Un meilleur service

Tous les clients apprécient un service rapide. Dans un magasin de vente au comptoir, l'attente peut être réduite au minimum si les produits sont préemballés. Le personnel disposera ensuite de plus de temps pour servir d'autres clients.

Dans les libres-services, il est essentiel que les produits soient préemballés; autrement, l'idée même de libre-service n'aurait aucun sens.



Un meilleur étalage

Afin de faciliter les achats des clients, tous les produits doivent être bien exposés sur les étagères, dans les magasins de vente au comptoir, aussi bien que dans les libres-services. Cela peut se faire seulement si les produits sont préemballés en paquets prêts à être vendus. Chaque paquet devrait indiquer son contenu, son poids et son prix.



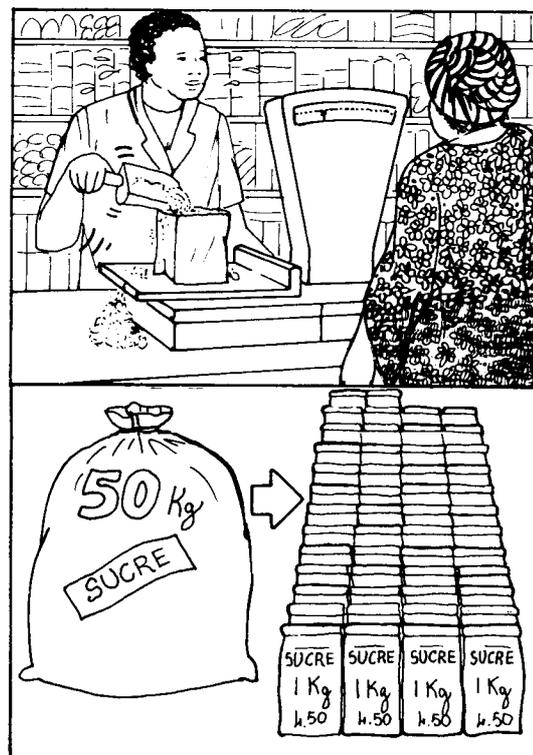
Une meilleure utilisation de la main-d'oeuvre

Il y a des heures de grande activité dans le magasin et d'autres qui sont très calmes. Si les heures de calme relatif sont utilisées pour le préemballage, le travail pendant les heures de pointe en sera plus aisé.



Moins de coulage

Peser ou emballer des produits pendant que les clients attendent, peut vous rendre nerveux ou maladroit et il peut arriver que vous en renversiez ou que vous remplissiez trop les sacs. Cela se traduit par une perte pour la société. Par contre, si vous préemballez d'importantes quantités de produits durant les heures calmes, vous pouvez travailler plus soigneusement et éviter le coulage. En préemballant un sac de sucre de 50 kg, vous pouvez voir si vous obtenez réellement 50 paquets de 1 kg.





a) Trois des raisons en faveur du préemballage, mentionnées aux pages 9 et 10, contribueront à augmenter les ventes. Lesquelles?

b) Deux des raisons mentionnées réduiront les coûts. Lesquelles?

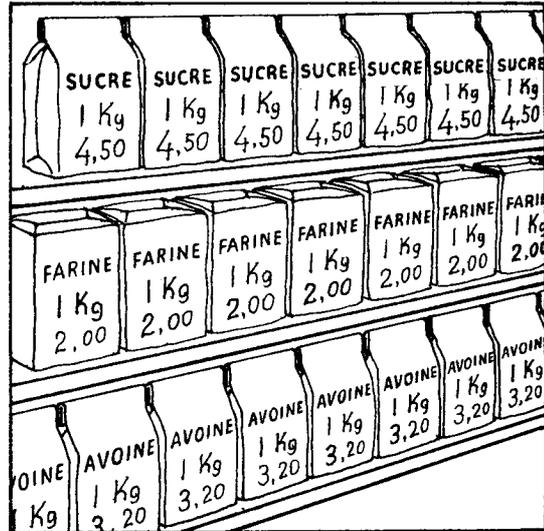
Eh bien, si le préemballage contribue à augmenter les ventes et à réduire les coûts, il y a toutes les raisons de le faire.

La prochaine question est: quels produits devraient être préemballés?

PRODUITS A PREEMBALLER

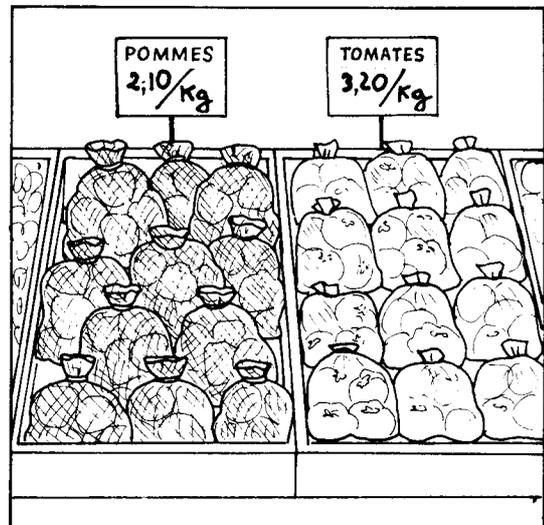
Sucre, riz, farine, grains, etc

Ces produits sont livrés par le grossiste dans de grands sacs. Ils doivent être préemballés dans de petits paquets de dimensions appropriées.



Légumes et fruits

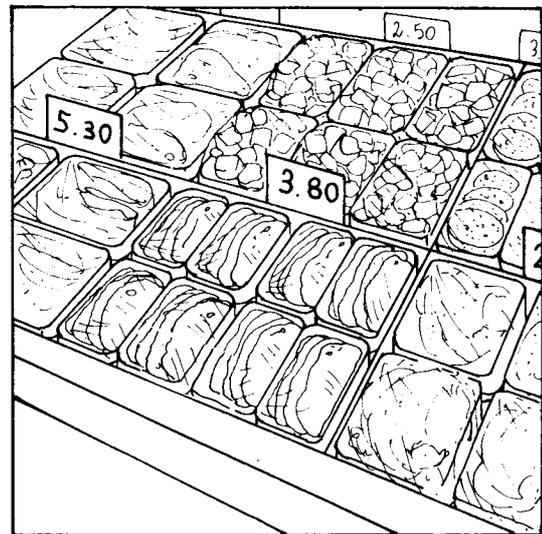
Dans les libres-services il est souvent plus pratique de préemballer aussi certains fruits et légumes.



Viande et fromage

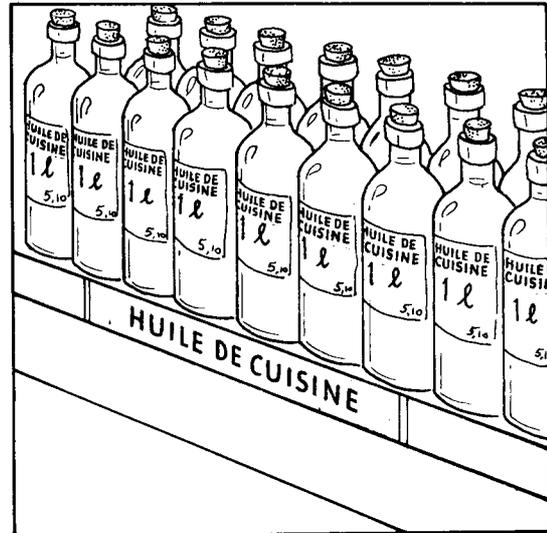
La viande peut être préemballée dans des sacs en plastique de dimensions appropriées. Cela fera gagner beaucoup de temps durant les heures de pointe et protégera la viande des insectes.

Pour éviter que le fromage ne sèche, on peut le couper morceau par morceau, et la partie coupée peut ensuite être recouverte d'un film plastique. Toutefois, le préemballage du fromage dans des sacs en plastique est une bonne solution.



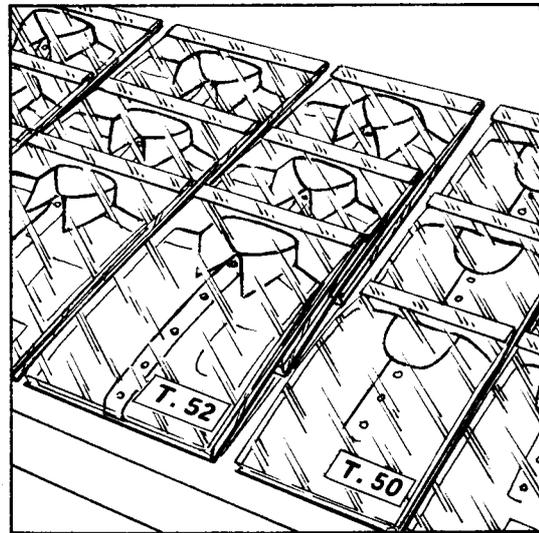
Liquides

Certains liquides comme, par exemple, l'huile de cuisine ou la paraffine sont livrés dans des barils ou des tonneaux. C'est gênant de remplir des bouteilles pendant que les clients attendent. C'est pourquoi des bouteilles de dimensions appropriées pourraient être remplies à l'avance.



Produits non alimentaires

Des vêtements, tels que les chemises, les chaussettes, les sous-vêtements, etc. doivent être protégés contre la saleté et la poussière. Les sacs en plastique sont pratiques car ils permettent aux clients de voir les produits ainsi emballés.



Ce sont là les produits les plus courants qui doivent être préemballés. Il peut y en avoir encore d'autres. Tout dépend des produits que vous avez en stock dans votre magasin.

LIEU RESERVE A LA PESEE ET AU PREEMBALLAGE

Un endroit fixe

Le mieux c'est de disposer d'un endroit fixe pour le préemballage.

Si vous travaillez dans un petit magasin, vous pouvez n'avoir qu'une seule balance dont vous vous servez dans la surface de vente quand vous pesez certains produits pour les clients. Si c'est le cas, vous devez faire le préemballage là où se trouve la balance.

Dans d'autres cas, vous devriez bien réfléchir pour savoir quel endroit réserver au préemballage. Le dépôt de stockage des produits ou la surface de vente présentent tous deux des avantages et peuvent être utilisés dans ce but.

Quel que soit l'endroit que vous choisirez, tâchez de vous accommoder des désavantages qu'il comporte. Par exemple, si vous travaillez tout seul dans un petit magasin, vous pouvez toujours préemballer dans le dépôt de stockage, mais dans un endroit d'où il vous est possible de surveiller le magasin.

Une table de travail

Il est très important d'avoir une bonne table de travail, suffisamment large pour la pesée et le préemballage.

La table doit être solide et à la bonne hauteur, afin que vous ne vous fassiez pas mal au dos.

Le dessus de la table doit avoir une surface dure (en formica, par exemple), facile à entretenir et sur laquelle on peut utiliser des couteaux et autres outils.



Décrivez l'endroit où s'effectue le préemballage dans votre magasin. Quels sont ses avantages et ses inconvénients?

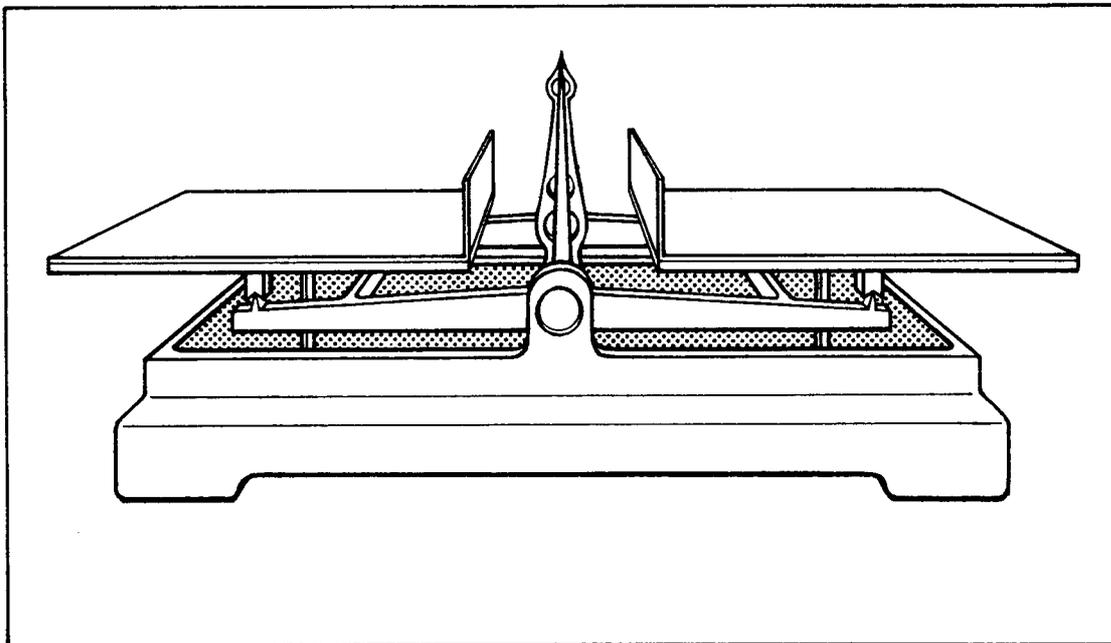
MATERIEL DE PESEE ET DE PREEMBALLAGE

Matériel de pesée

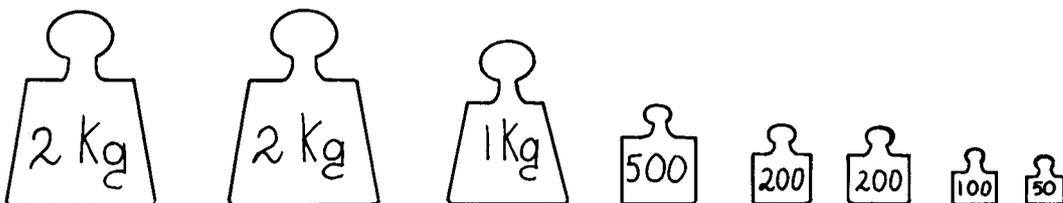
Tout d'abord on a besoin de bonnes balances. Il y en a de plusieurs genres.

La balance à plateaux

La balance à plateaux est la plus courante, la meilleur marché et la moins compliquée. Elle possède deux plateaux qui s'équilibrent. Sur un des plateaux on met les produits, sur l'autre les poids.

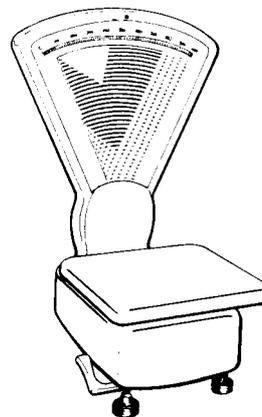


Il faut un jeu complet de poids pour la balance. Si vous n'avez pas assez de petites unités, vous risquez d'avoir des difficultés pour connaître le poids exact d'un morceau de viande ou de fromage, par exemple.

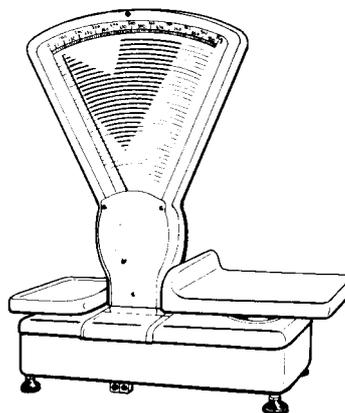


La balance semi-automatique

Ce type de balance permet de peser des petites quantités sans utiliser de poids. Une aiguille indique le poids réel directement sur un cadran gradué. C'est très utile lorsque vous voulez peser avec plus de précision.



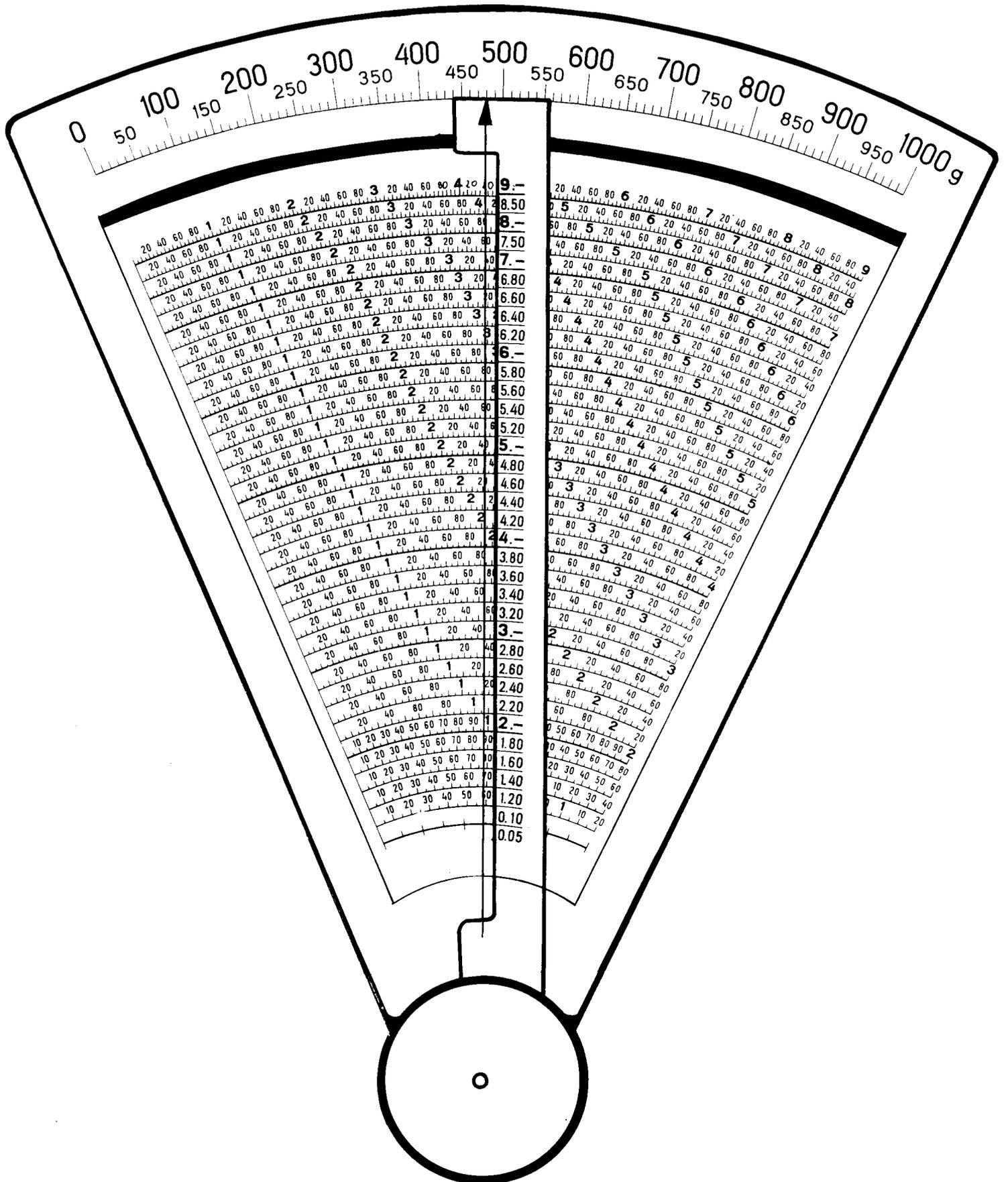
Il existe un modèle spécial avec un petit plateau pour y poser des poids supplémentaires. Cela permet de peser des produits plus lourds. Par exemple, si vous posez 1 kg sur le petit plateau et que l'aiguille indique 600 g, cela signifie que le poids des produits est 1,6 kg.



D'autres modèles ont un système de poids supplémentaires intégrés, de sorte qu'il est possible de peser des objets plus lourds en tournant simplement une manette ou un bouton.

La balance semi-automatique présente un autre avantage. Elle peut être équipée d'un grand cadran spécial sur lequel on peut lire le prix des produits pesés sans avoir à faire aucun calcul.

Ainsi que vous pouvez le voir sur l'illustration de la page suivante, à la partie supérieure de l'appareil, se trouvent le cadran gradué des poids avec l'aiguille de l'index. Dans l'exemple donné, la balance indique un poids de 480 grammes. En dessous se trouvent de nombreux chiffres qui indiquent les divers prix. Les prix de 0,05 jusqu'à 9,00 sont marqués sur la règle graduée de l'index.



Voyons maintenant comment le cadran des prix devrait être utilisé. La balance indique un poids de 480 grammes dans l'exemple de la page précédente.

- a) Si le prix des produits que vous pesez est de 4,60 le kg, cherchez 4,60 sur la règle graduée de l'index. Sur la ligne correspondante du grand cadran derrière l'index, vous pouvez lire le prix total des produits pesés: 2,21.
(Exact? - Oui. Multipliez 0,48 par 4,60 et vous verrez.)
- b) Si le prix des produits est de 4,50 le kg, 4,50 n'est pas marqué sur la règle graduée, mais 4,40 et 4,60 le sont. Regardons le cadran - 4,40 nous donne 2,11 et 4,60 nous donne 2,21; le prix exact devrait donc se situer à mi-chemin entre 2,11 et 2,21, soit 2,16.
- c) Qu'en serait-il si le prix des produits était de 17,00 le kg? Ce prix est trop élevé pour figurer sur la règle graduée de l'index. Vous pouvez le diviser par deux et obtenir 8,50. Cherchez maintenant le prix correspondant à 8,50. C'est 4,08. Mais rappelez-vous qu'il s'agit de la moitié seulement! Le prix exact est $4,08 \times 2 = 8,16$.
- d) Supposez que vous ayez placé un poids d'un kilo sur le plateau. Le prix des produits est 4,60 le kg, et le poids total est 1 kg + le poids indiqué par l'aiguille. Le cadran des prix indique 2,21 mais c'est inexact. Il faut y ajouter 4,60, parce que c'est le prix d'un kilo de produit. Le prix total est donc: $2,21 + 4,60 = 6,81$.



A la page précédente, l'aiguille indique 480 g. Quel est le prix des produits pesés si ...

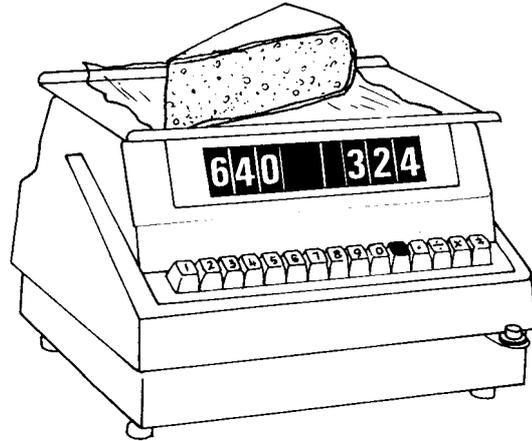
- a) le prix du kilo est 10 _____
- b) le prix du kilo est 6,50 _____
- c) le prix du kilo est 2,60 et il y a un poids d'un kg sur le plateau. _____

Les balances électroniques

Les balances électroniques modernes sont très faciles à utiliser.

Lorsque vous posez les produits sur le plateau, vous pouvez clairement lire les chiffres sur un cadran. Si vous enregistrez le prix au kilogramme sur le clavier, le prix des produits pesés apparaîtra automatiquement sur le cadran.

Certains modèles imprimeront aussi la même indication sur un ticket.



Ce type d'appareil de pesage permet de fournir un service rapide et de mieux informer les clients. Mais avant d'en acheter un, il nous faut savoir:

- 1) Si nous avons les moyens de le payer et si cela en vaut la peine.
- 2) Si la puissance du courant est appropriée.
- 3) Si l'appareil tombe facilement en panne et s'il est difficile à réparer.



Les appareils de pesage doivent toujours être placés sur un plan parfaitement droit et stable. Examinez la balance dans votre magasin. A-t-elle une vis de réglage ou bien un niveau d'eau intégré? Décrivez comment vous vérifiez et ajustez la position de la balance.

La tare

Une cliente désire acheter un demi-kilo de sirop. Elle a apporté un bocal que vous devez remplir. Le sirop se trouve dans un grand bidon.

Vous placez tout d'abord le bocal vide sur le plateau de la balance. Vous pouvez voir qu'il pèse 120 grammes. Cela veut dire que vous devez y ajouter du sirop jusqu'à ce que la balance indique 620 grammes.

$620 \text{ g} - 120 \text{ g} = 500 \text{ g}$. Vous avez alors un demi-kilo de sirop.

On appelle le poids des produits + le récipient, le POIDS BRUT (620 g dans ce cas). Le poids des produits seulement est appelé le POIDS NET (500 g) et le poids du récipient est appelé la TARE (120 g). Il est très important pour les employés du magasin de tenir compte de la tare.

Autrement, les clients n'en auront pas pour leur argent.

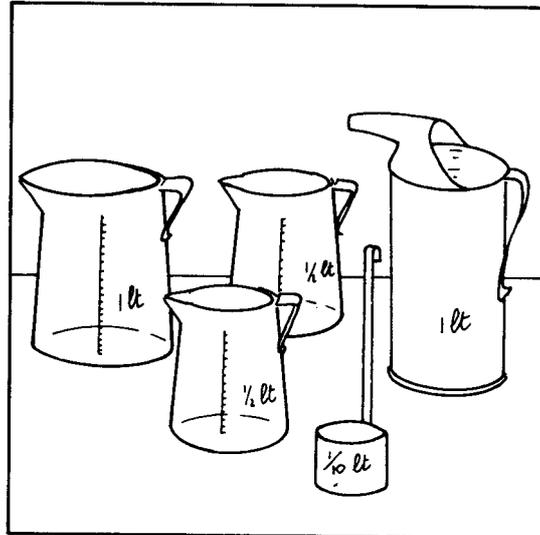
Certaines balances ont un dispositif qui fait automatiquement la tare dès que l'on pose le récipient sur le plateau. Vous devez apprendre comment utiliser le genre de balance qui se trouve dans votre magasin, afin de pouvoir peser rapidement et correctement sans oublier la tare.



Quel est le moyen le plus simple de faire la tare d'une bouteille, lorsque vous utilisez une balance comme celle qui figure à la page 16?

Les mesures

Il est important d'avoir un jeu complet de mesures pour les liquides. Vous devez disposer de plus d'une pièce de chaque dimension pour ne pas avoir à utiliser la même mesure pour différents types de produits, tels que la paraffine et l'huile de cuisine. Vous devez aussi en avoir de différentes dimensions afin de pouvoir effectuer les mesures de manière précise.



Faites une liste des mesures dont vous avez besoin dans votre magasin. Quels sont les produits pour lesquels vous utiliserez les différentes mesures qui figurent sur votre liste?

Capacité	Nombre requis	Usage

Le contrôle des poids et des mesures

Il est très important que les membres puissent se fier aux poids et mesures que vous utilisez. La loi stipule que les balances, les poids et les mesures devront être contrôlés officiellement et de manière régulière par une personne autorisée, qui aura le droit de venir les contrôler à tout instant, sans préavis.

Les poids et mesures peuvent se détériorer ou être endommagés, ce qui peut changer leur poids ou leur capacité. Veillez à ce qu'ils ne soient pas endommagés et à ce qu'ils soient propres. Un poids sale pèse plus lourd, et le poids du produit que vous peserez dépassera son poids réel.

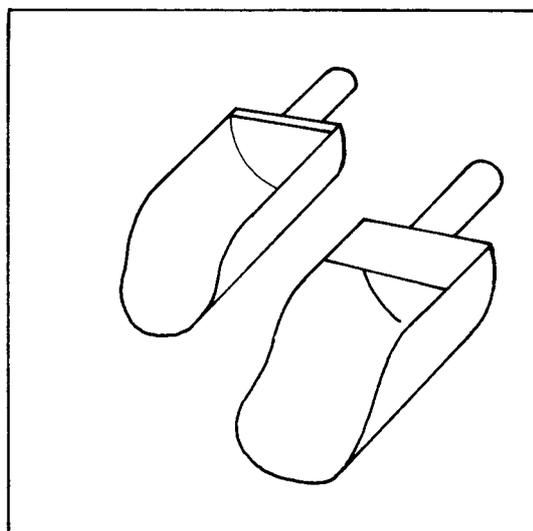


Quel est le service officiel chargé du contrôle des poids et mesures?

Quelle devrait être la fréquence du contrôle du matériel?

Les pelles à main

Les pelles à main sont utilisées pour mettre du sucre, du riz, de la farine, etc. dans de petits paquets. Il vous faudra une ou plusieurs pelles à main pour chaque genre de produits afin de ne pas contaminer les produits. Vous devez aussi nettoyer les pelles fréquemment. Veillez à les sécher convenablement, afin de ne pas mouiller les produits.



Le matériel d'emballage

Le papier, les sacs en papier, les sacs en plastique et les films en plastique sont couramment utilisés pour l'emballage des produits. Comparons les deux types de matériaux:

Le papier - Il est facile d'écrire sur un sac en papier (le poids, le contenu, le prix) et on peut fermer le sac en repliant la partie supérieure.

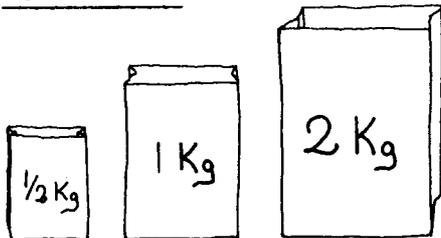
Le plastique - Il est normalement plus solide que le papier et on peut voir ce qu'il renferme, mais il faudra des rubans adhésifs, des élastiques ou des agrafes spéciales pour le fermer.

TECHNIQUES DU PREEMBALLAGE

Les procédés utilisés dépendent du type de produits à emballer, mais il existe certaines règles générales, communes à tous les produits:

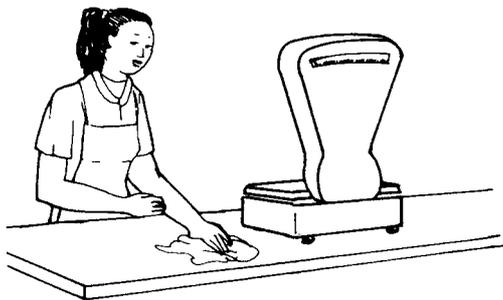
REGLES GENERALES

- ① Décidez combien de paquets des différentes tailles il vous faudra



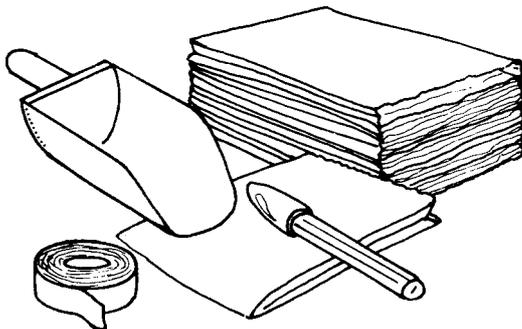
Vous connaissez, par expérience, la quantité de chaque type de produit que les clients achètent habituellement. Décidez combien de paquets de 1/2 kg, 1 kg, 2 kg, etc., devraient être préparés.

- ② Préparez le lieu de travail



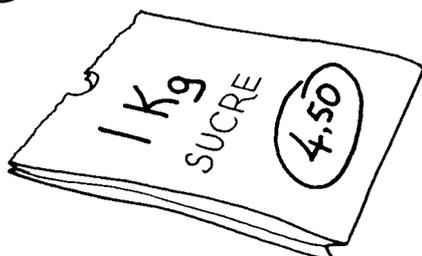
Enlevez de la table tous les objets qui l'encombrent. Nettoyez-la afin que les produits ne soient pas contaminés ou les sacs tachés. Vérifiez que la balance et les poids sont propres.

- ③ Vérifiez le matériel



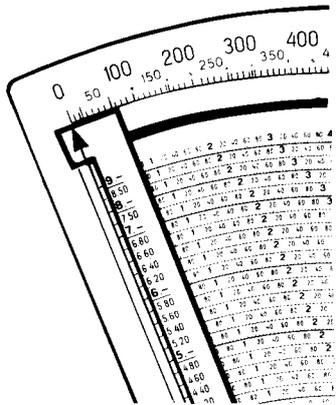
Assurez-vous que vous avez bien tout ce qu'il vous faut: sacs de la dimension requise, poids, mesures, crayons-feutres, etc.

- ④ Vérifiez le prix



Assurez-vous que vous connaissez le prix exact. Calculez le prix par paquet. Marquez les paquets avant de les remplir si possible.

5 Règlez la balance



Si vous utilisez un matériel d'emballage lourd, vous devriez poser un paquet vide sur le plateau de la balance lorsque vous la réglez. Ainsi, la tare ne sera pas comprise dans la pesée et la balance indiquera le poids net des produits.

6 Videz entièrement le sac de produit en vrac



Tâchez d'emballer tout le contenu du sac ou de la boîte que vous ouvrez. Si vous ne pouvez pas emballer le contenu entier d'un sac, scellez le sac entamé.

7 Nettoyer

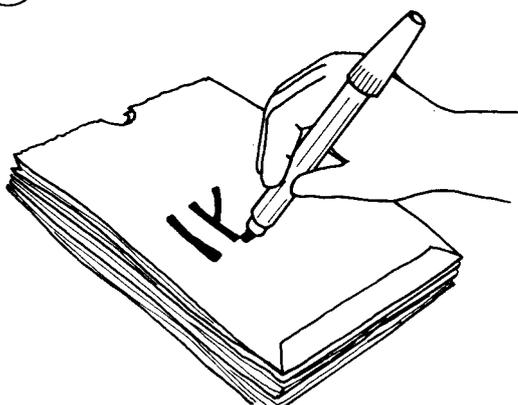


Lorsque le travail est terminé, nettoyez l'endroit du préemballage, la table et la balance. Lavez et séchez les pelles à main. Remettez tout le matériel à sa place.

ALIMENTS SECS

Le sucre, la farine, les haricots, les petits pois et autres aliments secs similaires sont les produits les plus couramment préemballés dans le magasin. Quand vous procédez à leur emballage, souvenez-vous des règles générales en la matière (voir pages 24 - 25). Puis, observez la marche à suivre décrite ci-après :

1 Marquez les sacs



Tous les sacs doivent indiquer leur contenu, la quantité et le prix. Il est plus facile de mettre les indications nécessaires sur les sacs avant de les remplir, lorsqu'ils sont à plat sur la table. Utilisez un crayon-feutre, car un crayon ou un stylo à bille risquent de les endommager.

2 Remplissez les sacs à l'avance

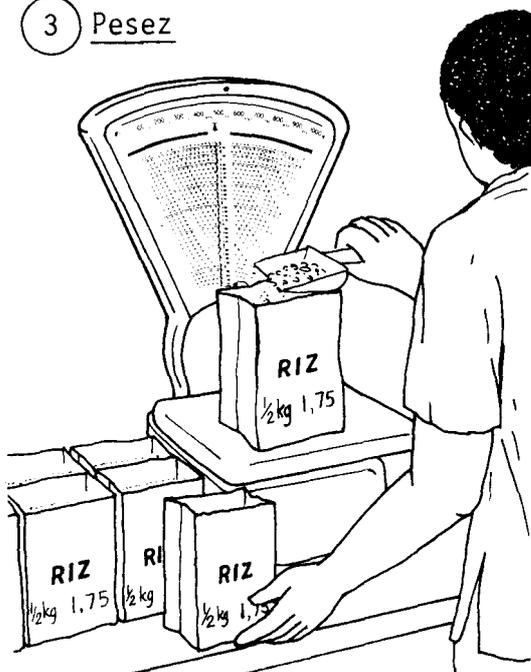


Remplissez maintenant les sacs que vous venez de marquer - juste au-dessous du poids désiré. Vous devriez pouvoir le faire sans utiliser la balance.

(Vous apprendrez, par expérience, combien pèse une pelle à main remplie. Une pelle à main remplie de sucre peut contenir 0,4 kg de ce produit et celle dont vous vous servez pour la farine peut en contenir 0,5 kg.)

Si vous disposez de suffisamment d'espace, remplissez à l'avance tous les sacs marqués. Vous travaillerez plus efficacement si vous accomplissez des actes répétitifs sans avoir à les interrompre pour peser les produits, etc.

3 Pesez



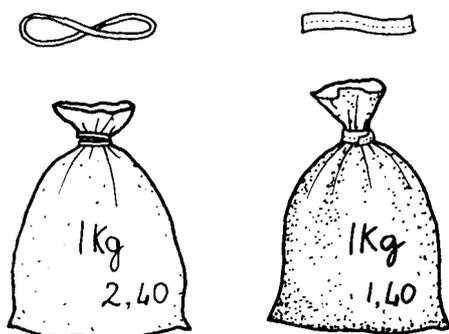
C'est maintenant le moment de poser les sacs sur la balance, les uns après les autres. Gardez un peu de produit dans la pelle à main et remplissez lentement le paquet jusqu'à obtenir le poids désiré.

Rappelez-vous que, si vous restez en deça du poids désiré, vous trompez le client et que, si vous le dépassez, vous avantagez un client au détriment de tous les autres clients/membres.

Si vous travaillez seul, ne fermez pas les sacs avant d'avoir pesé un certain nombre d'entre eux et, si possible, tous ceux que vous avez préparés. Si vous pesez et fermez chaque sac l'un après l'autre, cela signifie que vous devrez chaque fois poser la pelle à main, puis la reprendre - ce qui vous ferait perdre beaucoup de temps.

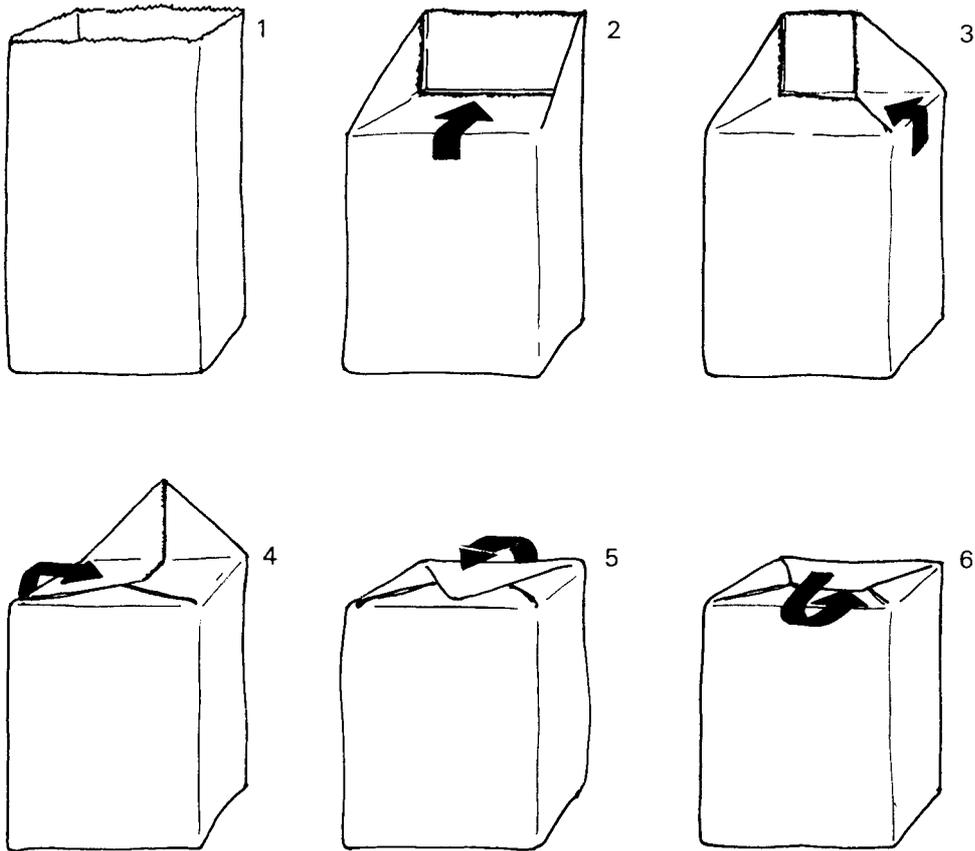
Après avoir pesé un sac, posez-le de l'autre côté de la balance, ou dans un endroit où il ne pourra être confondu avec les sacs non encore pesés.

4 Fermez les sacs



Vous pouvez fermer les sacs en plastique au moyen d'élastiques ou d'agrafes spéciales. Vous pouvez également faire un noeud, mais cela ne sera pas très commode pour les clients car ils devront déchirer le sac pour l'ouvrir. Une fois le sac déchiré, il ne peut plus servir pour y mettre des produits et n'est pas réutilisable.

Pour fermer les sacs en papier, il faut en replier la partie supérieure.



5 Remplissez les étagères



Enlevez les vieux paquets qui se trouvent sur l'étagère. Nettoyez-la et remplissez-la avec les nouveaux paquets. Posez les vieux paquets devant les nouveaux afin qu'ils soient vendus les premiers.

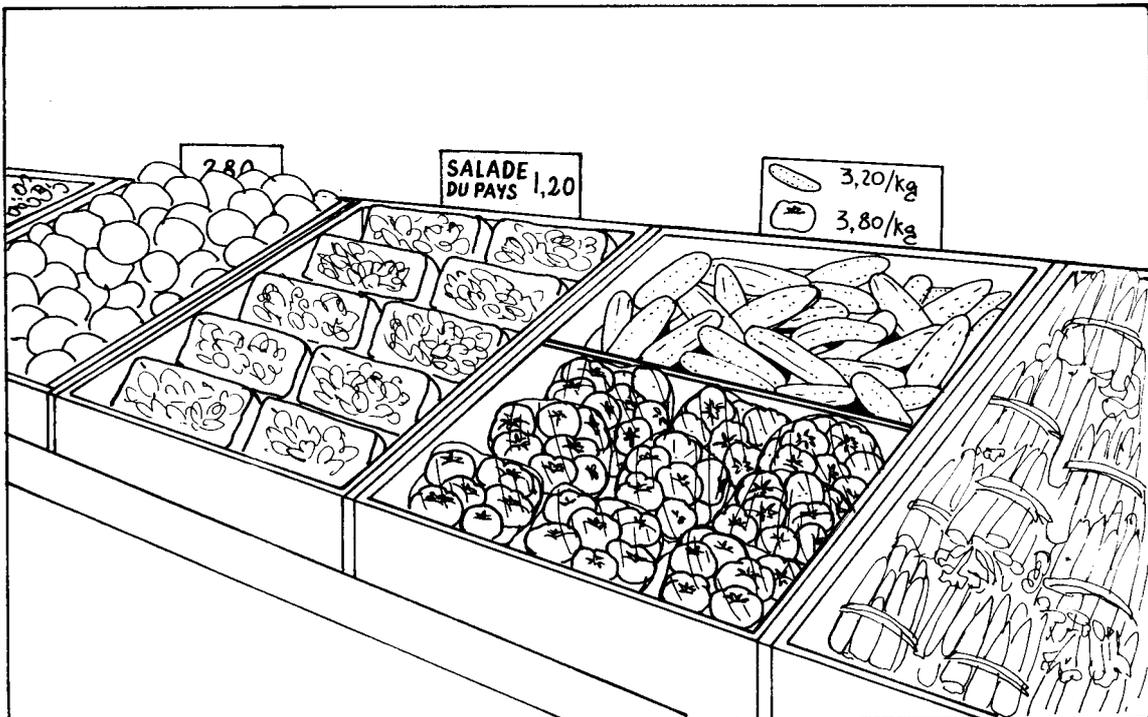
S'il y a une étiquette sur l'étagère, vérifiez le prix qu'elle indique, car il pourrait se référer à des paquets de 1 kg alors que vous venez d'y poser des paquets de 2 kg.

Examinez l'étalage. A-t-il un bel aspect? Tous les sacs de produits sont-ils intacts et bien fermés?

ALIMENTS FRAIS

Le préemballage des aliments frais diffère, à certains égards, de celui des aliments secs.

- a) On ne peut emballer les aliments frais en quantités toujours égales. On ne peut pas couper exactement 200 g de fromage ou 1/2 kg de viande on emballe donc des morceaux de la dimension voulue, puis on calcule le prix.
- b) Il est très important de choisir un matériel d'emballage approprié. Les clients désirent souvent pouvoir voir le contenu du paquet, ce qui signifie qu'il faut utiliser des feuilles de plastique transparent.
- c) Même si vous avez préemballé la plupart des aliments frais, certains clients pourraient ne pas y trouver ce dont ils ont besoin, et il faudra alors les servir personnellement. C'est ce qui arrive d'ailleurs fréquemment dans les libres-services.
- d) Les produits qui peuvent se détériorer rapidement ("les denrées périssables") requièrent une attention particulière. Il est nécessaire de vérifier les paquets plusieurs fois par jour. En levez immédiatement les produits qui se sont détériorés.

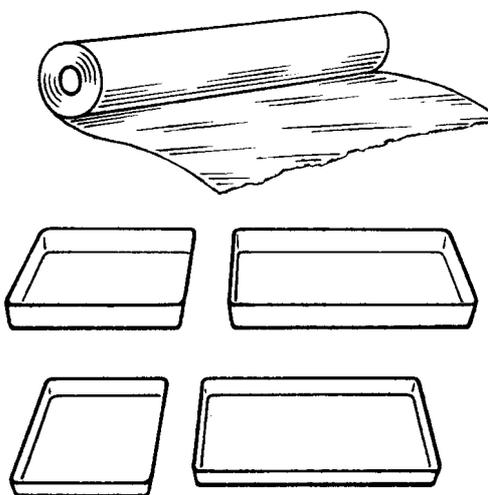


La viande

Nous n'entendons pas, dans ce fascicule, vous enseigner comment couper la viande correctement. Une formation complète et une longue expérience sont nécessaires pour maîtriser cette technique. Si c'est mal fait, cela causera du préjudice à la fois aux clients et au magasin.

Si vous vendez de la viande dans votre magasin et qu'elle a été coupée en beaux morceaux par un professionnel, elle devra alors être emballée. Il faut procéder de la manière suivante:

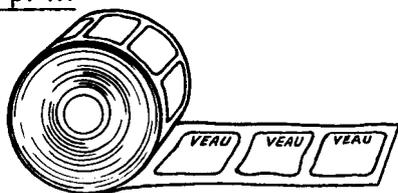
1 Choisissez le matériel d'emballage approprié



Les films de plastique transparent extensible, en rouleaux, conviennent bien. Des sacs de plastique peuvent aussi servir pour certains produits à base de viande.

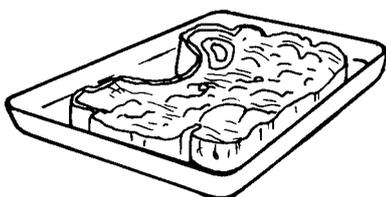
Il se peut que vous ayez besoin de plateaux en plastique pour y poser la viande. Ils permettent de bien présenter le produit et présentent en outre une surface solide sur laquelle l'emballage peut être scellé à chaud sans risquer de brûler la viande elle-même.

2 Préparez les étiquettes des prix



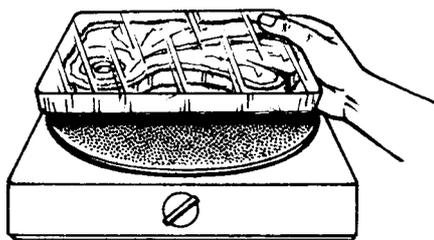
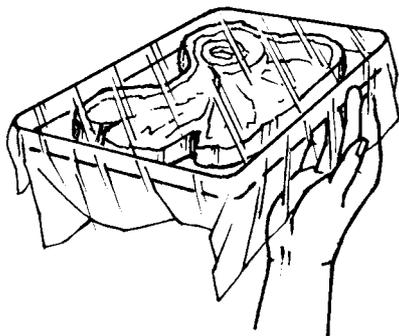
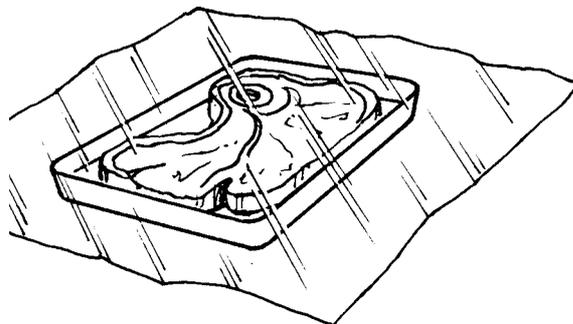
Utilisez des étiquettes adhésives. Préparez-les à l'avance, si c'est nécessaire, en y inscrivant les indications concernant les produits que vous voulez emballer.

3 Emballer la viande



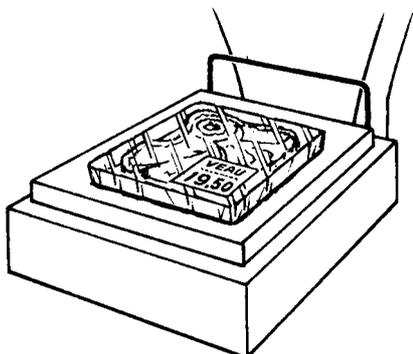
Quelques points à retenir:

N'essayez jamais de tromper les clients en utilisant un plateau pour dissimuler une partie de la viande qui est avariée ou qui a mauvais aspect.



- Utilisez seulement des plateaux et des cartons peu profonds, de la taille qu'il faut.
- Coupez un film de plastique d'une longueur un peu plus grande que le double de la dimension du paquet.
- Enroulez le film autour du paquet.
- Pour le sceller, on peut "souder" la feuille de plastique en l'appuyant contre une plaque chaude.
- Enveloppez la viande rouge avec le film sans la comprimer - sinon elle saignerait et perdrait sa couleur.

4 Pesez et étiquetez
Les paquets



Pesez les paquets un par un, sans oublier la tare.

Calculez-en le prix et marquez-le sur l'étiquette.

Collez tout de suite l'étiquette sur le paquet.

Les oeufs

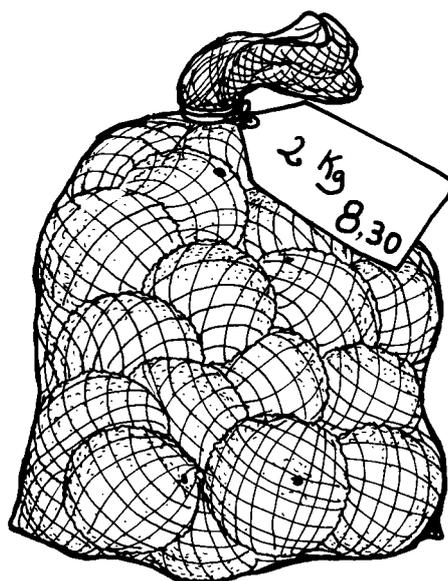
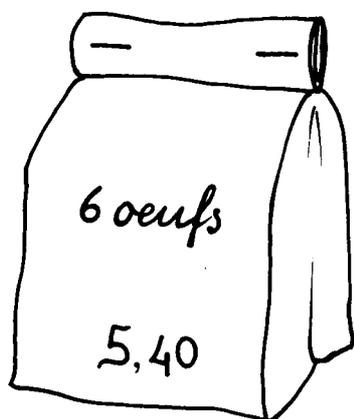
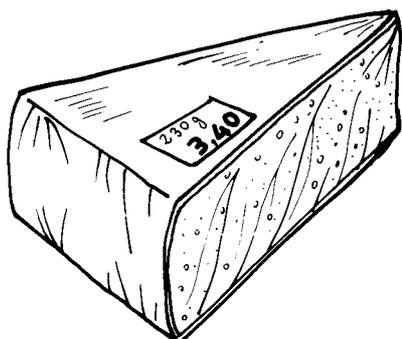
Il existe des cartons et des récipients spéciaux pour protéger les oeufs et empêcher qu'ils ne se cassent. Si vous voulez préemballer des oeufs en petites quantités avec du matériel meilleur marché, utilisez des journaux ou des sacs solides de papier. S'il vous est difficile de fermer les sacs en les pliant, utilisez des agrafes.

Le fromage

Le fromage doit être coupé de manière économique et non en tous petits morceaux. Le film de plastique transparent est idéal pour ce produit.

Les fruits et légumes

Les clients pourraient désirer vérifier la qualité de certains produits (par ex., les tomates) avant de les acheter. C'est pourquoi des sacs transparents, ou un genre de filet, devraient être utilisés. Sinon on peut les remplacer par des sacs en papier solide.



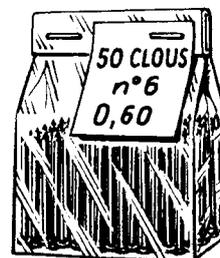
PRODUITS NON ALIMENTAIRES

La quincaillerie

Les clous et les vis constituent des types d'articles qui sont parfois préemballés dans le magasin. Dans certains magasins on achète des caisses contenant des milliers de clous parce qu'ils coûtent moins cher que les paquets de clous conditionnés industriellement. On les pré-emballe ensuite dans des petits paquets contenant 25, 50 ou 100 clous ou même davantage si c'est nécessaire. Il se pourrait même que les petits paquets de clous conditionnés industriellement contiennent un trop grand nombre de clous par rapport à la demande des clients. Si tel est le cas, vous pourriez répartir le contenu de quelques paquets en un certain nombre d'unités encore plus petites.

Pour emballer les clous on peut utiliser du papier ou des sacs en plastique.

Le type de clous, leur quantité et leur prix devraient être marqués sur chaque paquet.



Vous avez l'intention d'emballer tout le contenu d'une caisse de clous en petits paquets de 200 chacun. Quelle est la façon la plus rapide de le faire?

Les vêtements

Comme les vêtements qui se salissent dans le magasin perdent leur attrait, des sacs en plastique transparent devraient être utilisés pour les chaussettes, les chemises, les shorts, etc., afin de les protéger contre la poussière et les manipulations. Le prix et la taille devraient être indiqués sur les sacs. Le client peut voir l'article, son prix et sa taille sans avoir à ouvrir le sac.

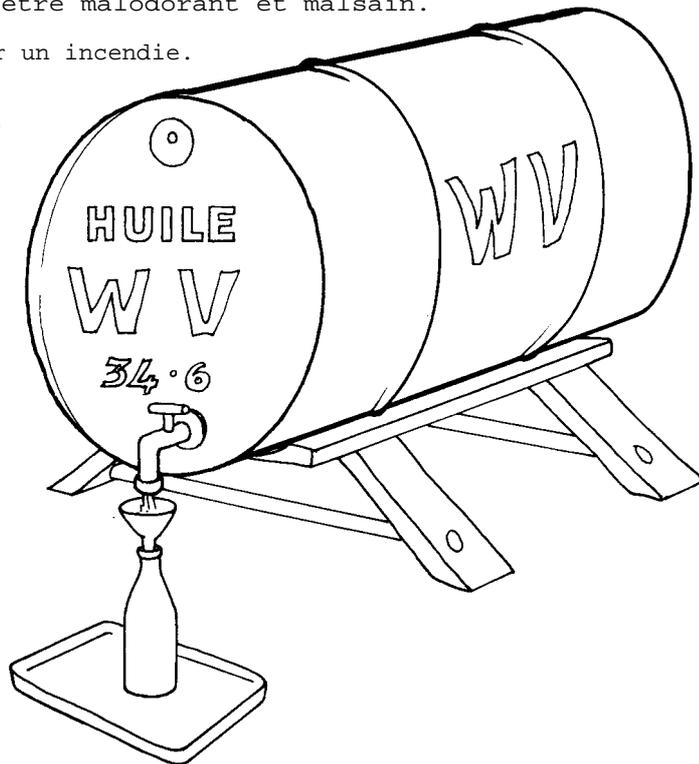
Bien entendu, ces articles peuvent être retirés de leurs sacs pour les montrer aux clients mais, avant de les remettre dans les sacs, assurez-vous qu'ils sont bien pliés.

LES LIQUIDES

Les liquides qui sont livrés dans le magasin en barils ou en bidons, devraient être "préemballés" dans de petites bouteilles.

Des ustensiles spéciaux sont nécessaires à la mise en bouteille: des mesures, des entonnoirs, des bouteilles, des bouchons, des étiquettes adhésives, un plateau pour récupérer le liquide répandu et peut-être même une pompe. Voilà comme vous devez procéder:

- Vérifiez et nettoyez bien les bouteilles. Rappelez-vous cependant que les bouteilles de paraffine ne doivent servir pour aucun autre produit et prenez soin de ne pas les confondre avec d'autres bouteilles.
- Remplissez les bouteilles directement à la pompe ou au robinet. Si vous utilisez des bouteilles de dimension standard, vous n'avez pas besoin de mesurer. Servez-vous d'un entonnoir pour éviter de répandre du liquide hors de la bouteille, mais posez un plateau ou un objet similaire en dessous de la bouteille pour le cas où vous en renverseriez. Tout liquide qui se répanderait sur le sol causerait des pertes et pourrait être malodorant et malsain. Il pourrait même provoquer un incendie.
- Essuyez les bouteilles; et appliquez-y les étiquettes adhésives avec les prix.



Rappelez-vous que les bouteilles en verre coûtent de l'argent et que vous ne pouvez les remettre gratuitement. Pour chaque bouteille le client doit donc payer une consigne que vous lui rembourserez lorsqu'il la rapportera. Le client qui ne désire pas payer la consigne devrait apporter une bouteille de rechange.

TEST DE CONTROLE

Afin de vous assurer que vous avez bien compris ce fascicule, il vous faut résoudre maintenant les questions suivantes. Cochez celle que vous croyez être la bonne réponse à chaque question. Si une question vous embarrasse spécialement, relisez le chapitre correspondant. Votre formateur vérifiera vos réponses ultérieurement.



- 1 Que signifie le mot "préemballage"?
 - a Que les clients apportent leurs propres récipients.
 - b Que le vendeur emballe les produits lorsqu'il les vend.
 - c Que les produits ont été emballés avant d'être exposés.

- 2 Quelle est la bonne raison pour le préemballage?
 - a Il réduit le coulage.
 - b Le personnel a de cette façon toujours quelque chose à faire.
 - c Il est courant dans les magasins de détail.

- 3 Quels produits devraient être préemballés?
 - a Les produits alimentaires seulement.
 - b Les denrées périssables seulement.
 - c Tout produit dont le préemballage rendrait service au personnel et aux clients.

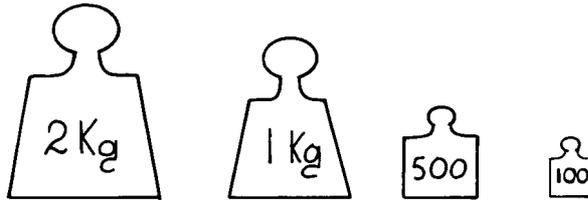
- 4 Qu'arrivera-t-il si vous renversez des produits alimentaires en les pesant?
 - a Le coulage augmentera.
 - b Le coulage n'en sera pas affecté.
 - c Le coulage diminuera.

- 5 Qu'arrivera-t-il si vous remplissez trop les sacs en les préemballant?
 - a Le coulage n'en sera pas affecté.
 - b Le coulage augmentera et le magasin subira une perte.
 - c Il n'y aura de perte pour personne.

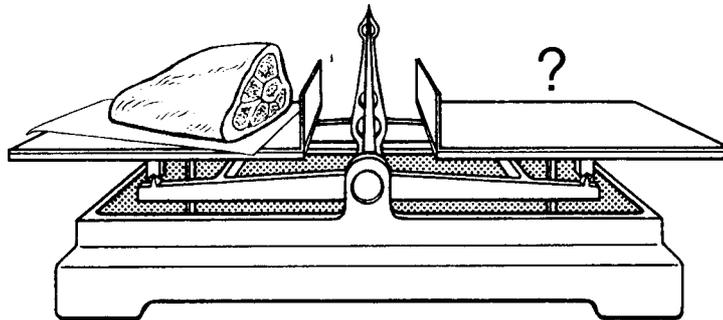
- 6 A quel moment devrait-on inscrire les indications nécessaires sur les sacs en papier?
- a Après les avoir fermés.
 - b Quand ils ont été placés sur l'étagère.
 - c Avant de les remplir.
- 7 Que devrait-on inscrire sur les paquets de sucre préemballés?
- a Le prix seulement.
 - b Le contenu et la quantité seulement.
 - c Le contenu, la quantité et le prix.
- 8 Qu'arrivera-t-il si l'aiguille de la balance indique moins de zéro, alors qu'il n'y a rien sur le plateau?
- a Vous ferez payer le client trop cher.
 - b Vous ferez payer trop peu au client.
 - c Vous demanderez le prix exact.
- 9 Quel est le meilleur matériel pour le préemballage des vêtements?
- a Le papier blanc.
 - b Le papier gris.
 - c Le plastique transparent.
- 10 Que devrait-on utiliser pour marquer des sacs en plastique?
- a Un crayon.
 - b Un stylo à bille.
 - c Un crayon-feutre.
- 11 Quelle est la meilleure manière de fermer un sac en plastique?
- a Faire un noeud.
 - b Utiliser un élastique.
 - c Replier le plastique.
- 12 Quel est le nom de la marge de poids du récipient dans lequel les produits sont préemballés?
- a La part.
 - b La tare.
 - c La barre.

13 Et, finalement, quelques questions embarrassantes. (Vous pourriez vous trouver dans une telle situation si vous ne disposez pas d'un jeu de poids suffisant dans votre magasin!)

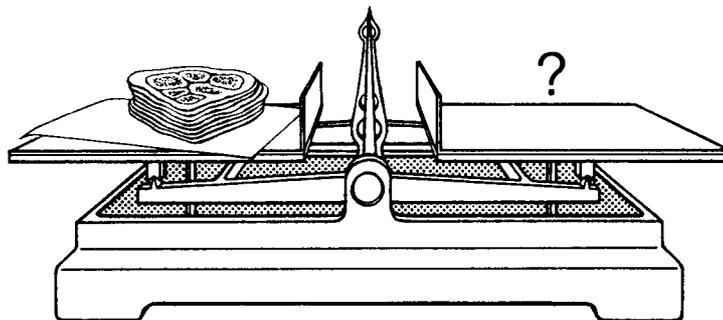
a) Vous avez une balance, un morceau de viande, et seulement les poids suivants:



Vous trouvez que la viande pèse 2,4 kg. Indiquez ci-dessous comment vous avez placé les poids sur la balance.



b) Un client demande 400 grammes de jambon en tranches. Indiquez comment vous utiliseriez la balance si vous disposiez des mêmes poids que précédemment.



c) Supposez qu'un client en demande 200 grammes. Que feriez-vous alors?

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 pratiques en groupes dans un magasin

1 Exercices de préemballage

Un groupe fait une démonstration de préemballage, à laquelle il devrait, d'ailleurs, se préparer d'avance.

Les autres groupes commentent l'organisation et la manière de procéder. Les groupes discutent ensuite de la manière d'améliorer le procédé.

2 L'endroit réservé au préemballage

Examinez l'endroit réservé au préemballage dans le magasin. Préparez un rapport sur la façon dont on pourrait mieux l'aménager.

3 Le temps de travail

Cherchez combien de temps il faut à un vendeur dans un magasin de vente au comptoir pour remettre à un client quelques produits qui n'ont pas été préemballés (par ex., 2 kg de riz et 1/2 kg de sel). Calculez la distance à parcourir pour peser, emballer et servir ces produits. Comparez cette situation à celle où les mêmes produits ont été préemballés et se trouvent à disposition près du comptoir.

Discussion en groupe

4 "Pense-bête"

Vous décidez d'afficher un "PENSE-BETE" dans l'endroit réservé au préemballage. Qu'y indiqueriez-vous? Ce pense-bête devrait rappeler à toutes les personnes employées au préemballage quelques aspects très importants de leurs tâches. Discutez de ce que vous y inscririez et quels termes vous emploieriez pour qu'il soit efficace.

Comparez les propositions des différents groupes. Choisissez les meilleures, et préparez un pense-bête pour chacun d'entre vous, que vous emporterez et que vous placerez dans votre magasin.