

■ LA RECEPTION DES MARCHANDISES

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

# LA RECEPTION DES MARCHANDISES

Table des matières

Introduction	3
Livraisons - différentes méthodes	4
Préparation pour la réception des marchandises	7
Vérifiez ce que vous recevez	10
Vérifiez ce que vous avez commandé	18
Vérifiez ce que vous payez	19
Test de contrôle	22
Exercices complémentaires	24

Fascicule MATCOM N°: 15-02

Edition universelle: 1983

ISBN: 92-2-202437-0

REMARQUE

Afin de tirer meilleur profit de l'étude de ce fascicule MATCOM, vous devriez:

- avoir quelque expérience de la vente au détail;
- avoir étudié le fascicule MATCOM intitulé "Le coulage" ou avoir des connaissances correspondantes.

COMMENT APPRENDRE

- Etudiez attentivement ce 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 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 Blanc/Urban Strand
Titre original (anglais):	Receipt of Goods
Traduction/adaptation:	B. Conrad-Eybesfeld
Illustrations:	Roberto Mani/Bogna Maertens

Imprimé à Vienne, Autriche, 1983

---

# INTRODUCTION

Le gérant de la Coopérative du Val était en train de vérifier les factures du mois précédent. "Quelle quantité de marchandises nous avons achetée", pensait-il, "et ça va nous coûter cher!"



Il était fier de manier tant de marchandises et tant d'argent, ainsi que de la confiance dont il jouissait.

"Le conseil d'administration sait que je n'autorise jamais un paiement avant d'être sûr que le montant soit exact", se dit-il en lui-même.

Comment pouvait-il être si sûr? Le magasin recevait presque tous les jours des marchandises provenant de différents fournisseurs, et il ne surveillait pas toujours personnellement le déchargement. Comment pouvait-il savoir s'ils avaient vraiment reçu tout ce qui figurait sur les factures?

Avaient-ils reçu les marchandises qu'ils avaient commandées? Tout était-il en bon état? Le prix et les calculs étaient-ils exacts?

S'il avait vérifié tout cela, alors il aurait eu raison d'être fier!

Ce fascicule MATCOM vous apprendra à organiser la réception et à contrôler les entrées de marchandises d'une manière efficace.

## LIVRAISONS – DIFFERENTES METHODES

Les marchandises sont livrées à la Coopérative du Val de différentes façons :

a) L'approvisionnement principal est fourni par la Société coopérative de commerce en gros (SCCG). La Coopérative du Val a passé un accord avec la Société de transport Guillaume, qui va chercher les marchandises commandées tous les mardis.



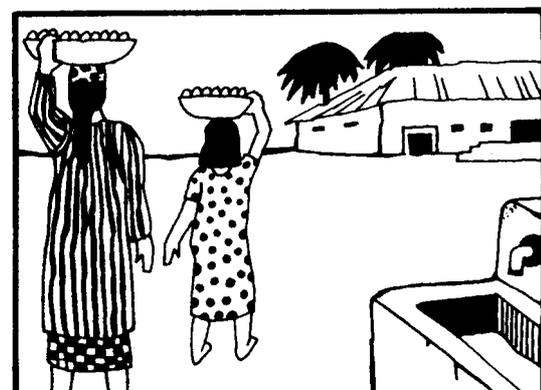
b) Certaines compagnies, comme La Laitière et La Brasserie livrent leurs produits au magasin.



c) Le gérant se rend à la Compagnie nationale des textiles pour acheter des vêtements et ramène d'habitude lui-même les marchandises au magasin en autobus ou en taxi.



d) Certains fournisseurs locaux vendent des produits à la coopérative, comme Mme Poulet qui lui vend des oeufs. Elle les apporte avec sa fille au magasin.



Comme vous voyez, les marchandises arrivent au magasin de différentes manières:

- Il se peut que le vendeur les apporte.
- Il se peut qu'un transporteur les apporte.
- Il se peut qu'un membre du personnel de la coopérative aille les chercher.

Que se passe-t-il s'il manque des marchandises ou si elles sont abîmées? Qui subit la perte?

 <p>Qui, selon vous, est responsable s'il manque des marchandises à l'arrivée au magasin dans les quatre exemples donnés?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a)</li><li>b)</li><li>c)</li><li>d)</li></ul>
--

 <p>Avez-vous eu des problèmes relatifs aux livraisons de marchandises dans votre magasin? Avez-vous eu des pertes? Qui les a supportées? Donnez des exemples.</p>
---

Etes-vous d'accord pour que la personne qui amène les marchandises au magasin soit responsable? Cette personne, son employeur ou la compagnie d'assurances devraient supporter la perte.

Mais, dans la pratique, ce sont souvent les magasins qui perdent de l'argent lorsque des marchandises manquent ou sont endommagées.

Il y a à cela trois raisons:

- ▶ Ils ne se sont pas mis d'accord à l'avance avec les vendeurs ou transporteurs sur les conditions relatives aux réclamations.
- ▶ Ils ne peuvent pas prouver que les marchandises étaient déjà endommagées à la réception ou qu'ils ne les ont pas reçues du tout.
- ▶ Ils ne découvrent jamais que des marchandises manquaient ou étaient endommagées à l'arrivée.



ATTENTION!!

Vous risquez de perdre de l'argent si vous ne recevez pas exactement les marchandises que l'on vous a facturées.



Il est parfois trop tard pour vérifier les marchandises quand elles arrivent au magasin. Donnez-en un exemple. (Comparez avec l'exemple de la Coopérative du Val, page 4).

# PREPARATION POUR LA RECEPTION DES MARCHANDISES

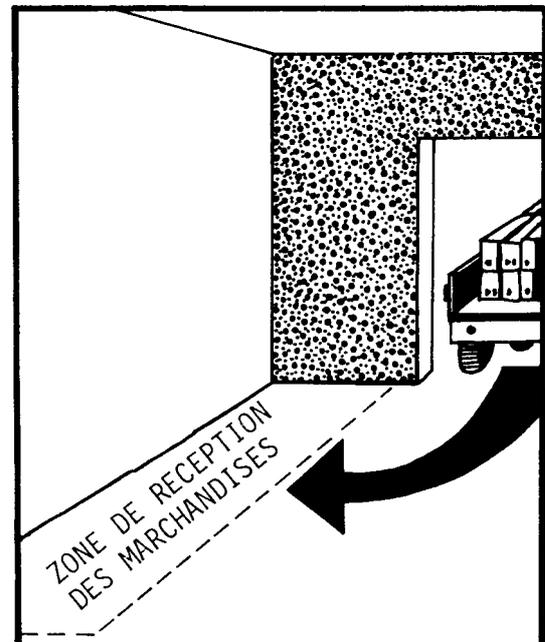
Le livreur a intérêt à: a) se débar-  
rasser des marchandises, b) ce que  
quelqu'un signe un papier disant que  
les marchandises ont été reçues en  
bon état. Alors, il peut s'en aller  
et n'est plus responsable des mar-  
chandises.



Si on ne lui donne pas d'instructions lorsqu'il arrive, le livreur peut déposer les marchandises là où c'est le plus facile - même peut-être à l'extérieur du magasin. Puis, il cherchera quelqu'un pour signer. Il risque même de se montrer très impatient s'il doit attendre. Dans un tel cas, ce ne serait pas très facile de contrôler toutes les marchandises avant de signer. Vous devez vous préparer à l'avance à prendre livraison des marchandises.

## Préparez un endroit

Assurez-vous que vous avez un endroit spécial pour recevoir de nouvelles marchandises. Vous aurez ainsi toujours assez d'espace pour les livraisons et vous ne mélangerez pas de nouvelles marchandises avec le vieux stock. Cet espace peut être situé près de la porte d'entrée de la réserve. Ainsi, le déchargement sera simplifié et personne n'aura à aller dans la réserve au milieu des marchandises qui s'y trouvent déjà emmagasinées, sans y être autorisé.



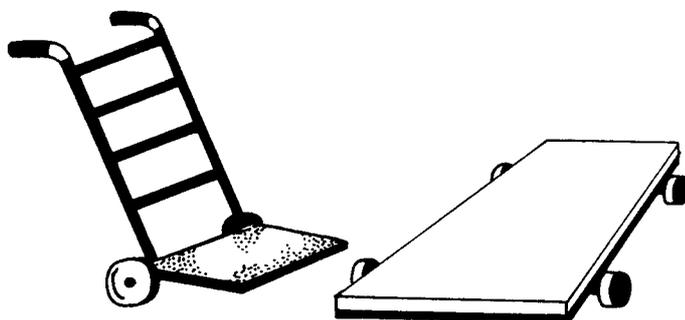


Pourquoi ne serait-il pas recommandable d'avoir une zone de réception des marchandises à l'extérieur du magasin?

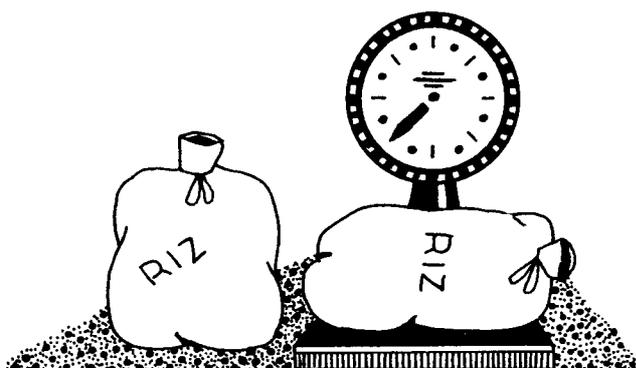
Préparez l'équipement

Enfin, l'équipement dont vous avez besoin pour recevoir et contrôler les marchandises devrait être prêt et disponible dans la zone de réception.

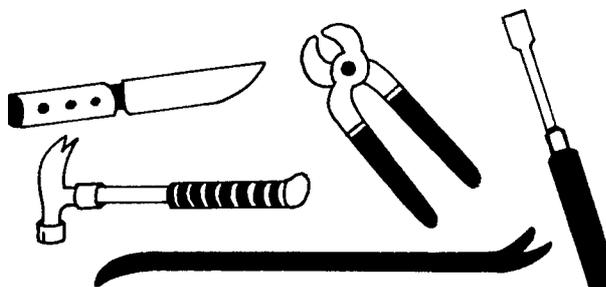
Equipement pour déplacer les marchandises.



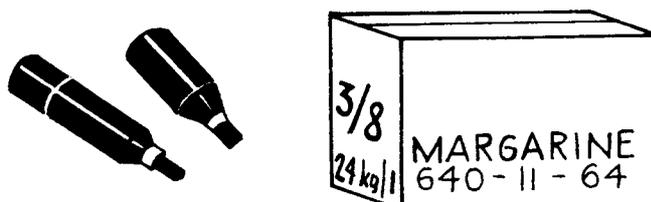
Balance pour peser les colis et marchandises en vrac.



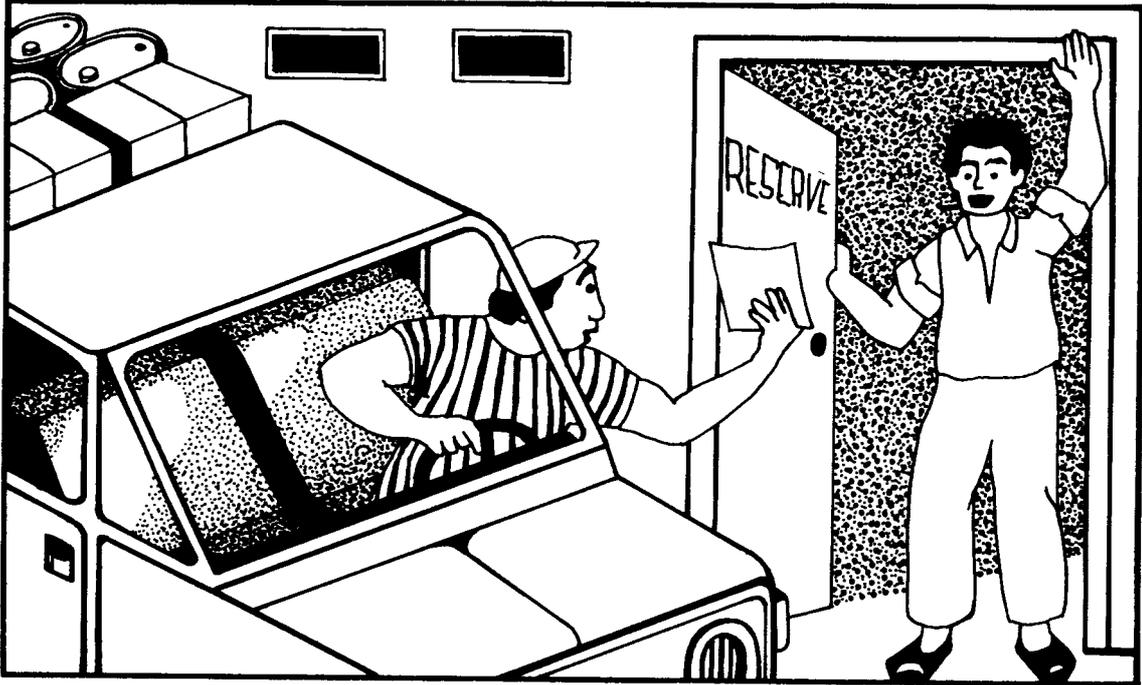
Outils pour ouvrir les boîtes.



Crayons-feutre pour marquer les marchandises vérifiées.



Un membre du personnel doit être présent quand le déchargement commence. Cela signifie que quelqu'un doit être prêt à laisser d'autres tâches afin de prendre en charge la livraison dès que cela sera nécessaire.



Cette personne doit savoir quelles instructions elle devra donner au livreur et à quels contrôles elle devra procéder avant de signer qu'elle accepte les marchandises.

Si la livraison est attendue au moment du déjeuner ou après l'heure de fermeture, un membre quelconque du personnel devra être présent, sinon vous courrez le risque que les marchandises soient déchargées à l'extérieur du magasin et exposées à la pluie, au soleil, au vol, etc.

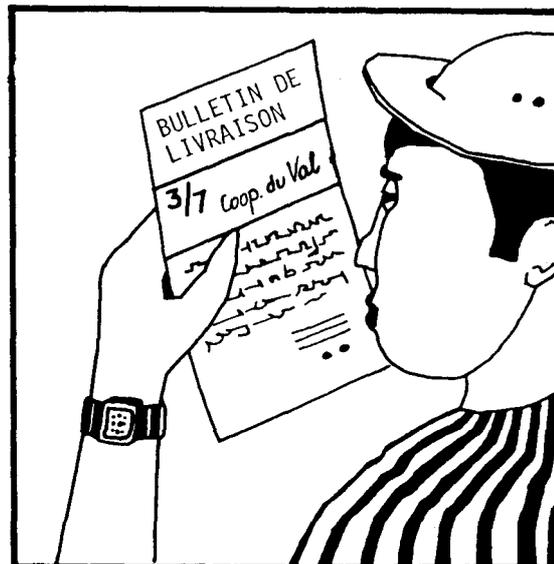


Pourquoi le contrôle ne peut-il être remis au lendemain?

## VERIFIEZ CE QUE VOUS RECEVEZ

### Déchargement

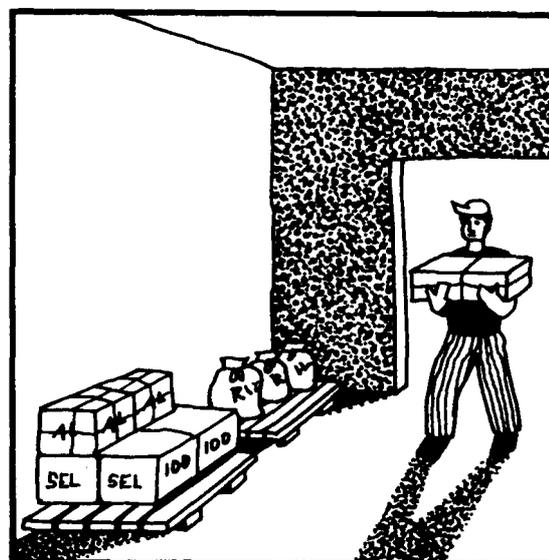
Avant que le déchargement ne com-  
mence, assurez-vous que le livreur  
a bien apporté les marchandises  
commandées. Vérifiez si les docu-  
ments portent bien le nom de votre  
magasin.



Puis, sous la surveillance d'un  
des employés du magasin, tous les  
produits seront amenés dans la  
zone de réception.



Les marchandises doivent être ma-  
nipulées avec soin pour ne pas les  
endommager et placées de telle  
sorte qu'on puisse facilement vé-  
rifier les cartons.



Faites attention, en particulier, à ce que:

- Les marchandises fragiles soient placées de telle sorte qu'elles ne risquent pas d'être endommagées.
- Les paquets contenant les mêmes produits soient mis ensemble.
- Les marchandises qui doivent être pesées soient mises à part.
- Les petits paquets soient placés de façon à ce qu'on les trouve facilement.
- Les produits frais et congelés soient mis à part afin qu'on s'en occupe en premier.
- Les produits dont on a un besoin urgent (peut-être parce qu'il n'y en avait plus en réserve) soient placés séparément, de façon à ce qu'on puisse les déballer immédiatement.

#### Contrôle

Tandis qu'on apporte les marchandises, l'employé du magasin devra veiller à ce qu'il n'y ait pas de produits endommagés, de paquets qui semblent avoir été ouverts ou qui ne paraissent pas pleins. Dans ce cas, mettez-les de côté pour les examiner plus à loisir.

Le contrôle proprement dit commence après que toutes les marchandises ont été déposées dans la zone de réception. Il vous faut alors un document établissant quelles marchandises vous êtes censé avoir reçues. Le livreur doit être en possession de ce document qu'il doit vous remettre. C'est, en général, ce qu'on appelle le bulletin de livraison. Parfois, il y a aussi une fiche d'emballage avec des précisions sur les emballages. Les informations sur les marchandises dont vous avez besoin se présentent comme suit:

<b>SCCG</b>			
BULLETIN DE LIVRAISON / FICHE D'EMBALLAGE			Date: 24/5/1981
Livrée à: <u>Coopérative du Val</u>			
Emballage	Article	Quantité	Remarques
Sac	Sucre 50 kg	2	
Carton	Savon OMO, 100 g	3 x 48	
Carton	Huile de maïs, boîtes de 2,5 l	2 x 6	

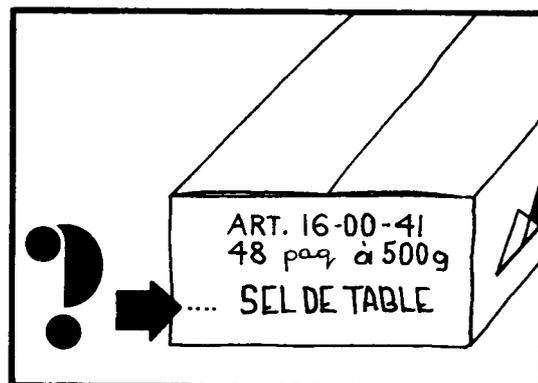
Vous devez contrôler si ce qui figure sur la liste est:

- (a) exactement ce que vous avez reçu et (b) en bon état.

Autrement dit:

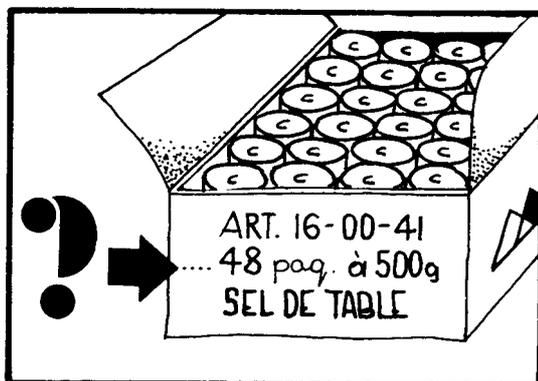
- Est-ce que ce sont bien les marchandises que vous avez commandées?

En général, le nom du produit, la marque, la taille, la couleur, etc. figurent sur le carton d'emballage; mais, parfois, il faut l'ouvrir pour voir exactement ce qu'il contient.



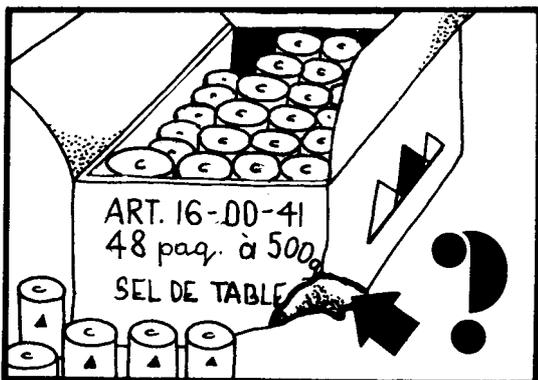
- La quantité est-elle exacte?

S'il y a le moindre doute sur le contenu d'un carton d'emballage, ouvrez-le et comptez tout ce qu'il contient.



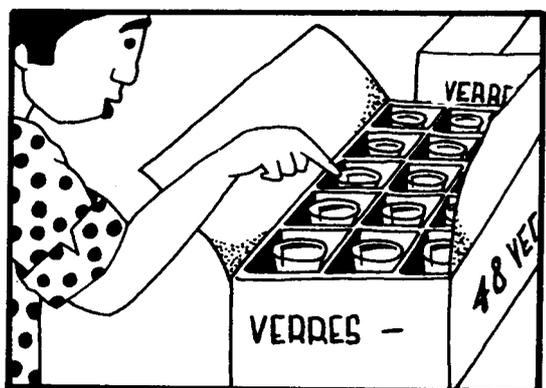
- Y a-t-il des dommages visibles?

Ouvrez tous les cartons endommagés et vérifiez l'étendue des dommages

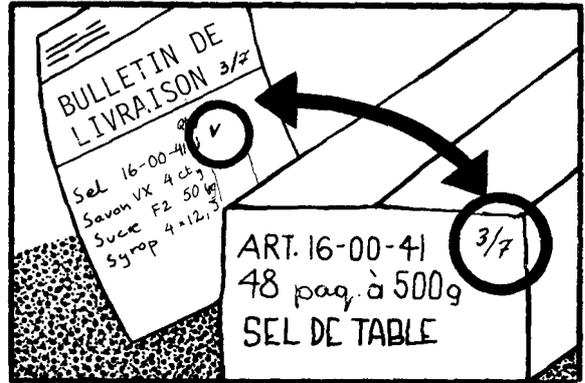


- Y a-t-il des dommages invisibles?

Ouvrez les cartons contenant des produits qui se cassent facilement, des denrées fraîches et des articles très chers.



Marquez les cartons que vous avez vérifiés et cochez la ligne correspondante sur le bulletin.



Pourquoi devez-vous marquer les marchandises et cocher les lignes sur le bulletin?



Les marchandises doivent être en bon état lorsque vous les recevez. Quelles marchandises devraient être examinées avec un soin particulier? Donnez quelques exemples.



Les fiches d'emballage prêtent quelquefois à confusion. Conformément à la liste de la page 11, vous devriez trouver:

Sucre, 2 sacs de 50 kg chacun et des morceaux de savon OMO. Chaque morceau pèse 100 g et il y en a 3 cartons contenant chacun 48 morceaux.

Maintenant, conformément à la même liste, calculez:

- Combien devrait-il y avoir de cartons d'huile de maïs?
- Quel est le contenu de chaque carton?
- Combien de litres y a-t-il dans chaque boîte?

Que faire s'il y a une erreur

Votre société devra payer ce qui figure sur le bulletin de livraison et la fiche d'emballage; c'est pour cette raison que les marchandises reçues doivent correspondre exactement à celles du bulletin. Si vous découvrez une erreur, vous devez en prendre note soit sur le bulletin ou la fiche, soit sur un formulaire que vous joindrez.

Si vous recevez d'autres produits que ceux que vous avez commandés, vous devrez décider si vous voulez les garder ou non. Si vous décidez de les garder, notez-le comme ci-dessous:

Carton	Savon OMO <del>100 g</del> 200 g	3 x <sup>24</sup> 48	
--------	----------------------------------	----------------------	--

Si vous décidez de rendre les marchandises, notez-le comme ceci:

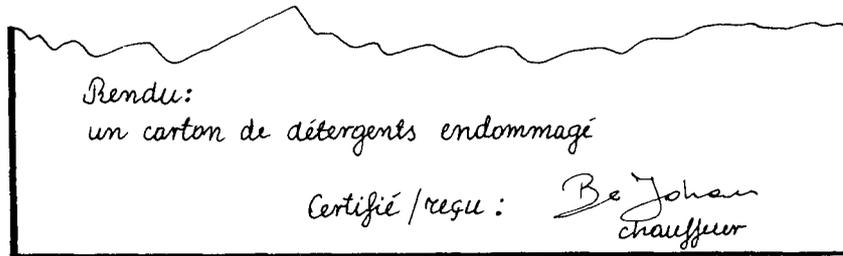
<del>Carton</del>	<del>Savon OMO 100 g</del>	<del>3 x 48</del>	A retourner - la taille n'est pas celle qui a été commandée.
-------------------	----------------------------	-------------------	--

Si c'est la quantité qui est erronée, notez-le ainsi:

Sac	Sucre 50 kg*	2	*Un sac ne pèse que 45kg
Carton	Savon OMO 100 g	<del>3</del> <sup>2</sup> x 48	
Carton	Huile de maïs, boîtes de 2,5 l	2 x 6	Reçu 3 cartons au lieu de 2. Un carton de retour.

Cela montre que: (a) vous vous attendez à ce que l'on vous déduise les 5 kg de sucre qui manquent, (b) vous vous attendez à ce que l'on vous déduise le carton de savons qui manque, et (c) vous avez rendu le carton d'huile en trop.

Comment décider si vous devez garder ou rendre les produits endommagés? Sont-ils encore vendables? Devez-vous baisser les prix? Sur quoi vous êtes-vous mis d'accord avec votre fournisseur? Prenez une décision, notez tout ce qui est erroné et si quelque chose doit être rendu:



Demandez au livreur de certifier tous les changements et annotations que vous faites. Gardez une copie du bulletin de livraison et de la fiche d'emballage dûment signés. Vous en aurez besoin plus tard pour être sûr de ne pas payer des produits endommagés ou manquants.



Si les produits reçus correspondent exactement au bulletin de livraison, vous devez le signer. S'ils diffèrent c'est à la fois vous et le livreur qui devez signer le bulletin. Pourquoi?

#### Emballages consignés

Les caisses, les cartons, les boîtes, les sacs, les bouteilles appartiennent souvent au fournisseur. S'il vous les consigne, il doit en être fait mention dans le bulletin de livraison ou la fiche d'emballage. Puis, il faut les contrôler comme les autres marchandises.



N'oubliez pas de demander un reçu pour les emballages que vous rendez. Notez-en le type et la quantité et demandez au livreur de signer en contrepartie.

Devez-vous faire attendre le livreur pendant que vous procédez au contrôle? Bien sûr, il le faut. S'il demande que vous signiez un document qui indique en détail ce que vous avez reçu, il doit attendre que vous ayez bien vérifié que tout est en bon ordre. Rappelez-vous que votre société se fiera à votre signature pour payer les marchandises.

#### Un contrôle plus rapide

Toutefois, si votre fournisseur ou votre transporteur est d'accord pour donner droit à des réclamations après la réception des marchandises, vous pouvez laisser partir le livreur après un premier contrôle rapide.

Parfois le bulletin de livraison indique seulement le nombre de cartons et ne donne pas de détails sur le contenu.

Cela signifie que le chauffeur a la responsabilité de vous apporter un certain nombre de cartons en bon état.

<b>SCCG</b>	
BULLETIN DE LIVRAISON	
Destinataire	Date
Coopérative du Val	12/6/81
	Quantité
Sacs de sucre	12
Bidons de paraffine	4
Cartons de produits d'épicerie	34
Reçu: _____	

Avant de signer un bulletin de livraison de ce genre et de le décharger de sa responsabilité, vous devez:

- Compter les cartons pour être sûr que le nombre est le même que celui qui figure sur le bulletin de livraison.
- Ouvrir les cartons endommagés et constater l'étendue du dommage.
- Vérifier que rien ne manque dans les cartons qui ont l'air d'avoir été ouverts ou qui ne sont pas complètement pleins.

Si vous découvrez que le nombre des paquets est inexact, que devriez-vous faire dans une telle situation?

Tout d'abord, il faut que vous et le chauffeur soyez convaincus qu'il y a une erreur quelque part. Recomptez-les ensemble. Le nombre de paquets est-il encore inexact? S'il y a des paquets en trop, vérifiez pour voir s'ils ne sont pas destinés à un autre magasin. Si des paquets manquent, demandez au chauffeur de vérifier si tous les paquets ont bien été déchargés.

Le nombre est encore inexact?

Notez la différence et demandez au chauffeur de la confirmer sur le bulletin de livraison.

	Quantité
Sacs de sucre	12
Bidons d'huile	4
Cartons de produits d'épicerie	<del>34</del> 32
Reçu: _____	<i>B. Jean</i>

Continuez à vérifier

Après le départ du livreur, vous devez continuer à vérifier de façon détaillée à l'aide de la fiche d'emballage. Le fournisseur vous fait confiance et s'attend à ce que vous lui notifiez sans délai aussi bien ce qui est en trop que ce qui manque.



Pourquoi n'est-il pas recommandable d'enlever les marchandises de la zone de réception avant que tout ait été vérifié?

## VERIFIEZ CE QUE VOUS AVEZ COMMANDE

"Bon, alors, j'ai vérifié que nous avons bien reçu tout ce qui est indiqué sur la fiche d'emballage", dit un employé.

"C'est bien," dit le gérant, "mais avons-nous vraiment commandé de petites boîtes de margarine? Et où est le café?"



### **COMPAREZ**

Ils consultèrent la fiche d'emballage: Margarine: boîtes de 200 g, c'était bien ce qu'ils avaient reçu. Le café figurait aussi sur la fiche mais la ligne correspondante avait été barrée et quelqu'un avait écrit "manque en magasin". "Je me souviens avoir commandé des boîtes de margarine de 500 g", dit le gérant, "et nous allons manquer de café d'ici la prochaine livraison."

Jusqu'ici, vous avez appris à vérifier les livraisons de telle sorte que vous ne perdez pas d'argent à cause de marchandises endommagées ou manquantes. Pourtant, cela ne suffit pas. Vous devez aussi vérifier que vous avez bien reçu les marchandises que vous avez commandées. Il est important de prendre les mesures qui s'imposent dans les deux cas : lorsque vous recevez des marchandises que vous n'avez pas commandées et lorsque vous ne recevez pas les marchandises que vous avez commandées.

Gardez une copie de votre commande et comparez-la avec la liste des marchandises que vous avez reçues.

## VERIFIEZ CE QUE VOUS PAYEZ

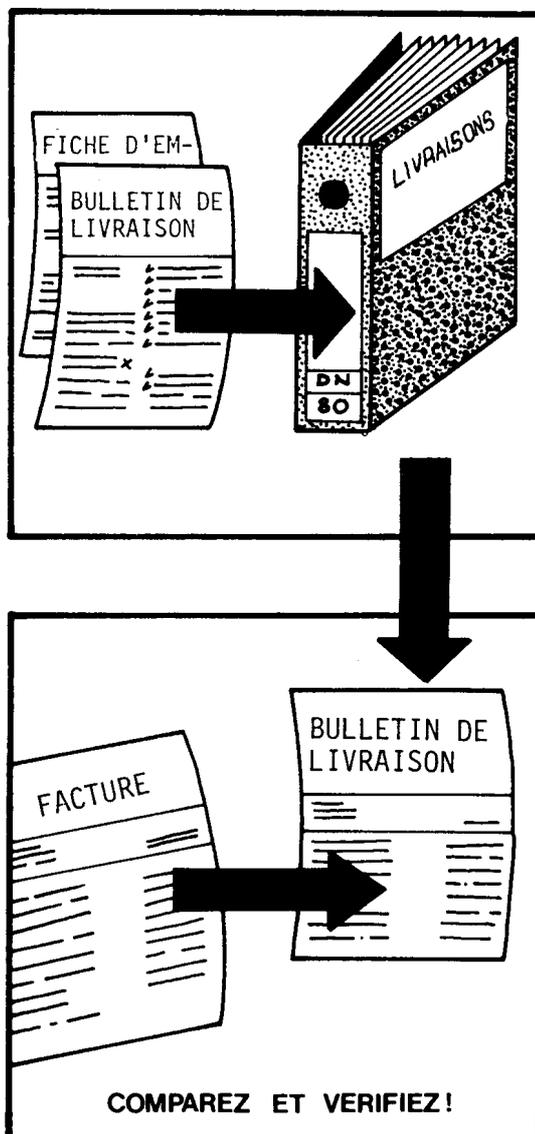
Si vous payez à la livraison, les prix figureront probablement sur le document qui accompagne les marchandises et que l'on utilise pour le contrôle à l'arrivée. Mais il se peut que les prix soient inscrits ailleurs. C'est toujours le cas lorsque les marchandises sont facturées. En tout cas, avant de payer, il y a quatre choses à contrôler:

1. Avez-vous reçu les marchandises que l'on vous demande de payer?

Vous devez comparer les bulletins et les fiches qui vous ont servi pour le contrôle à l'arrivée des marchandises avec la facture.

Dans ce but, vous devriez garder dans votre bureau une copie du bulletin de livraison (et de la fiche d'emballage s'il y en a une) montrant ce qui a été coché et indiquant vos observations concernant les marchandises manquantes et les dommages.

C'est une bonne idée de garder tous les documents ayant trait au contrôle fait à l'arrivée dans un dossier séparé ou dans une boîte en attendant la facture.



Lorsque vous recevez la facture, vous devez vérifier ligne par ligne que les marchandises que l'on vous demande de payer correspondent bien avec les notes concernant ce que vous avez reçu. Vous devriez, en particulier, bien vérifier que l'on a tenu compte de vos observations relatives aux marchandises manquantes ou endommagées.

2. Les prix que l'on vous a facturés sont-ils justes ?

Si vous avez des listes des prix courants, vous pouvez vérifier si les prix de la facture sont justes. Si vous n'en avez pas, quelqu'un qui est au courant des prix devrait vérifier s'ils sont raisonnables.

Il y a des erreurs fréquentes auxquelles vous devez faire attention:

- Le prix au détail est facturé à la place du prix de gros.
- Le prix ordinaire a été facturé alors qu'on vous a fait un prix spécial.



Comment ferez-vous pour être sûr de vous rappeler qu'on vous a fait un prix spécial?

3. Y a-t-il des conditions spéciales de paiement?

N'oubliez pas de contrôler que vous avez obtenu tous les avantages accordés.

- Qui paiera le transport? Vous, ou le fournisseur?
- Vous fait-on une remise si vous achetez de grandes quantités?
- Vous fait-on un escompte si vous payez au comptant?

4. Les calculs sont-ils exacts?

Il faut vérifier non seulement les additions, mais tous les calculs. Assurez-vous qu'on n'a pas mélangé les prix et les quantités correspondant aux divers emballages, par exemple:

2 <u>caisses</u> de thon	72 DF la <u>caisse</u> = 144 DF
ou	
24 <u>boîtes</u> de thon	6 DF la <u>boite</u> = 144 DF

Corrections des erreurs

Si vous trouvez une erreur dans la facture, vous devez en avertir le fournisseur. Selon ce que vous aurez convenu, l'erreur pourra être corrigée de l'une des façons suivantes:

- Vous faites une correction sur la facture et payez la somme juste.
- Vous refusez de payer jusqu'à ce que vous ayez reçu une nouvelle facture portant le prix exact, ou une note de crédit.
- Vous payez le montant indiqué sur la facture, et le fournisseur déduit la somme payée en trop de la prochaine facture.
- Le fournisseur promet de remplacer les marchandises manquantes ou endommagées.

Ce n'est que dans le premier cas que l'affaire est réglée tout de suite. Dans tous les autres cas, vous devez garder tous les documents dans le dossier "en instance".

# 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 Qui perdra de l'argent si personne ne découvre que des marchandises manquent au moment de leur livraison à une coopérative?
  - a Le fournisseur.
  - b Le livreur.
  - c La coopérative.
  
- 2 Si vous allez chercher des marchandises dans un dépôt de gros, quand devez-vous contrôler s'il n'y a pas de produits endommagés?
  - a Au moment où on les retire du dépôt.
  - b Au moment où on les charge sur le camion.
  - c Au moment où on les dépose dans la zone de réception du magasin.
  
- 3 Où la zone de réception devrait-elle être située?
  - a Derrière le magasin, à l'extérieur.
  - b Dans la réserve près de la porte de derrière.
  - c Dans la réserve près de la zone de vente.
  
- 4 On a dit à un employé de prendre livraison des marchandises mais il est occupé avec un client et le livreur arrive. Que devrait-il faire?
  - a Laisser le client et s'occuper du livreur.
  - b Demander au livreur d'attendre un moment et terminer de servir le client aussi vite que possible.
  - c Demander au livreur de commencer à décharger et prendre le temps qu'il faut pour servir le client.
  
- 5 Lorsqu'on vérifie que ce sont bien les marchandises commandées qui ont été livrées, on devrait:
  - a déballer tous les grands paquets;
  - b ouvrir les paquets où le contenu n'est pas indiqué en détail;
  - c se fier à ce qui est inscrit sur le bulletin de livraison ou la fiche d'emballage.

- 6 Lequel de ces produits devrait-on toujours déballer et vérifier?
- a Sucre.
  - b Boeuf en conserve.
  - c Verres.
- 7 Comment devrait-on cocher le bulletin de livraison et la fiche d'emballage?
- a Cocher la ligne correspondant au produit dès qu'il a été vérifié.
  - b Quand toutes les marchandises ont été vérifiées, cocher toutes les lignes correspondant aux produits qui se sont avérés conformes à la commande.
  - c Cocher toute ligne dès que vous en trouvez l'équivalent sur la facture.
- 8 Que devrait noter la personne qui reçoit les marchandises sur le bulletin de livraison et la fiche d'emballage?
- a Tout produit qui diffère du produit reçu.
  - b Seulement les articles qui manquent, s'il en manque.
  - c Seulement les dommages, s'il y en a.
- 9 Qui devrait d'ordinaire certifier les erreurs découvertes au moment du contrôle?
- a Le président de la société.
  - b Un employé de la coopérative.
  - c Le livreur.
- 10 Quand devrait-on déplacer un produit déposé dans la zone de réception?
- a Dès qu'il a été vérifié.
  - b Quand tout le lot a été vérifié.
  - c Quand tout le lot a été payé.
- 11 Comment pouvez-vous contrôler que tous les produits commandés ont été reçus?
- a En cherchant les lignes barrées sur la fiche d'emballage.
  - b En comparant la fiche d'emballage cochée et la copie de la commande.
  - c En cherchant les endroits vides sur les étagères.
- 12 Comment pouvez-vous vérifier que les produits facturés ont été reçus?
- a En interrogeant la personne qui a reçu les marchandises.
  - b En contrôlant les marchandises.
  - c En consultant le bulletin de livraison ou la fiche d'emballage.

# 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

- 1 Préparez une liste de tout ce qu'il faut faire quand on reçoit des marchandises dans une coopérative.

Faites une enquête dans un magasin déterminé

- 2 Etudiez la façon dont les marchandises sont reçues ou demandez aux membres du personnel quel système de contrôle ils emploient. Comparez avec votre liste et écrivez un rapport en indiquant vos recommandations.
- 3 Trouvez combien d'erreurs ont été découvertes le mois précédent et comment elles ont été corrigées. Si possible, vérifiez si les factures ont été corrigées en conséquence.
- 4 Etudiez les divers documents utilisés pour passer les commandes, recevoir et payer les marchandises. Notez les noms des documents et la façon dont ils sont utilisés et conservés.