

■ LE COULAGE

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

LE COULAGE

Table des matières

Introduction	3
Qu'est-ce que le coulage	5
Comment calculer le coulage	8
Comment se produit le coulage	14
Conséquences du coulage	18
Les responsabilités	20
Comment prévenir le coulage	24
Test de contrôle	25
Exercices complémentaires	27

Fascicule MATCOM No:18-01

Edition universelle 1981
ISBN: 92-2-202049-9

LES PREALABLES

Pour tirer profit de ce fascicule d'instruction vous devriez

- avoir une certaine expérience des magasins de vente au détail,
- être en mesure de faire de simples calculs de pourcentage.

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 ultérieurement chargés.
- Après avoir vous-même étudié le fascicule, discutez-en avec votre formateur et vos collègues stagiaires, puis participez aux exercices pratiques organisés par votre formateur.

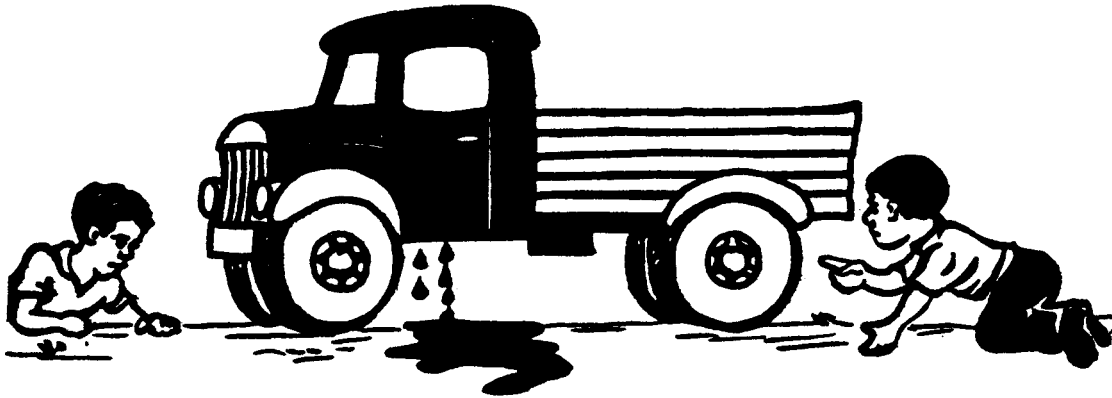
Texte original (anglais) : Urban Strand

Traduction/adaptation : Mauritius Co-operative Union Ltd./A.Benjacob

Illustrations : Anja L'ángst/Roberto Mani

Imprimé à Vienne, Autriche, 1981

INTRODUCTION



"Une fuite!!! C'est embêtant. L'huile que nous avons payée est en train de se perdre. A moins d'y remédier immédiatement, nous perdrons de l'argent. Nous ne pourrons plus utiliser notre camion ..."

Si vous travaillez dans un magasin de vente au détail, vous rencontrerez souvent l'expression "coulage". Elle a le même sens que dans l'exemple précédent: ... "quelque chose qui a coûté de l'argent est en train de disparaître".



Le coulage peut constituer un très sérieux problème dans le commerce de détail. En fait, c'est à cause du coulage que certaines coopératives ont dû cesser leurs activités.

Il est donc très important que tous ceux qui travaillent dans un magasin sachent ce qu'est le coulage et dans quelles circonstances il peut se produire. En réalité, pour être vraiment qualifié pour travailler dans un magasin, vous devez savoir comment prévenir le coulage.

En étudiant ce fascicule, vous apprendrez :

- ce qu'est le coulage
- comment en mesurer le volume dans votre magasin
- les conséquences du coulage
- comment le déceler dans votre magasin
- que vous devez assumer la responsabilité du coulage toutes les fois qu'il se produit dans le cadre de vos activités.

Relisez ces cinq objectifs de l'étude. N'en manque-t-il pas un, encore plus important? Si oui, lequel? Référez-vous à la page 3 ...



En effet, l'objectif le plus essentiel est de prévenir le coulage. Mais ce n'est pas par la simple utilisation de ce fascicule que vous réussirez à l'apprendre.

Vous ne serez vraiment en mesure de combattre le coulage qu'après avoir connu le déroulement de chaque opération et de chaque tâche aussi petites soient-elles, dans le magasin.

Aussi, en entreprenant l'étude des autres matières de votre programme de formation, gardez toujours à l'esprit le problème du coulage et ce que vous devriez faire afin de l'éviter.

QU'EST-CE QUE LE COULAGE ?

Quelques exemples simples vous permettront de saisir ce que l'on entend par coulage lorsqu'il s'agit d'un magasin.

Le premier exemple a trait à une opération commerciale très simple. Il y est question de Jean qui a un stand au marché.



Un matin, Jean se rend chez un fournisseur et achète 400 oranges.

Il compte vendre les oranges à 25 centimes la pièce.* (Evidemment, il ne s'agit pas du prix auquel il a payé les oranges. Il y a ajouté quelques centimes afin de réaliser un bénéfice.)

Ainsi donc, ce matin-là, Jean a un stock de 400 oranges. Au prix de 25 centimes l'orange, la valeur du stock au prix de vente représente 100 DF.* C'est la somme que Jean espère obtenir lorsque toutes les oranges auront été vendues.

A la fin de la journée, Jean a effectivement liquidé tout son stock et compte l'argent. Il y trouve seulement 97 DF!!

D'une façon ou d'une autre Jean a perdu 3 DF. Son profit est plus faible que prévu. Il y a eu un coulage de 3 DF.



Comment cela s'est-il produit? Quelle a été votre réaction?
Indiquez-le ci-après.

* Ce fascicule étant utilisé dans différents pays, nous avons recours ici à une unité monétaire fictive que nous désignons sous les termes "dollars et centimes de formation" (DF).



LE MATIN: Jean a un stock valant 100 DF



LE SOIR: Jean n'a plus de stock mais 97 DF en espèces. - Pourquoi pas 100 DF?

Que s'est-il donc passé au stand de Jean? A quoi peut-il attribuer ce coulage? Lui aurait-on volé quelques oranges? Le fournisseur lui aurait-il livré 400 oranges ou bien 388 seulement? Aurait-il par erreur donné plus d'oranges à un client? Et ce type qui disait "Je paierai plus tard", - a-t-il effectivement payé ...? En réalité, Jean ne le sait pas. Et c'est là la caractéristique du coulage. Vous ne savez pas toujours où, quand et comment il se produit.

De deux choses l'une: ou bien Jean a perdu des oranges, ou bien il a perdu de l'argent. S'il avait perdu de l'argent, nous pourrions parler de "déficit de caisse". Mais dans l'exemple en question nous ne savons pas exactement ce qui s'est passé, ainsi, utilisons-nous le terme plus général de "coulage".

Pourtant Jean sait bien qu' il y a eu coulage et à combien il s'élève. Il est facile de comprendre son raisonnement: "Lorsque j'ai ouvert le stand j'avais un stock d'une valeur de 100 DF. Je l'ai entièrement vendu et je n'ai que 97 DF. Quelque chose a mal tourné et j'ai perdu 3 DF."

Le lendemain matin, Jean ouvre son stand avec un stock de 200 kg de pommes de terre qu'il vend à 65 centimes le kilo. En trois jours, il vend tout son stock et fait ses comptes: 127,40 DF.



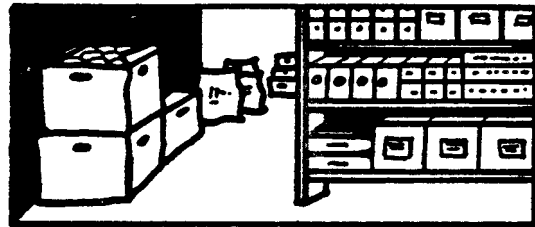
Comparez le STOCK INITIAL EVALUE AU PRIX DE VENTE et le MONTANT DES VENTES afin de voir s'il y a eu coulage. Faites vos calculs dans l'espace ci-dessous.

Réponse: Le coulage était de _____ DF

Il était facile pour Jean de calculer le coulage parce qu'il avait tout vendu. Au début il possédait un stock d'un montant déterminé, puis il a eu de l'argent à la place. C'est une simple question de comparaison entre les deux montants.

Si vous pouviez faire la même chose dans votre magasin, ce serait aussi facile de vérifier s'il y a eu des pertes. Voici un exemple:

Vous avez un magasin avec un stock d'articles divers.



Chaque article a un prix de vente.



Le total du stock au prix de vente équivaut à 60 000 DF.

**VALEUR DU STOCK
AU PRIX DE VENTE**



Après avoir tout vendu, il vous reste 58 800 DF en espèces.

VENTES



Le coulage s'élève à 1 200 DF.

COULAGE



Certes, vous savez maintenant que des marchandises d'une valeur de 1 200 DF ont été perdues d'une façon ou d'une autre. Mais il ne vous sera pas possible de déterminer exactement quels articles ont disparu.

Maintenant que nous avons examiné les exemples, mettons-nous d'accord sur le sens du terme "coulage".

LE "COULAGE" REPRESENTE DES PRODUITS
QUI ONT DISPARU SANS AVOIR ETE PAYES.

Au cas où de l'argent (reçu en paiement des marchandises) disparaît, il est également inclu dans le coulage, tout comme si des produits n'avaient pas été payés.

COMMENT CALCULER LE COULAGE ?

En pratique, il est rarement possible de calculer le coulage suivant la méthode simplifiée de Jean. Cela résulte du fait que vous n'achetez pas tout simplement un stock et attendez de l'avoir entièrement écoulé avant de vérifier si un coulage s'est produit. Au contraire, vous achetez et vendez des marchandises de façon continue, de sorte que celles-ci ne seront jamais complètement épuisées. Néanmoins, il est toujours possible de calculer le coulage!

Georges est le gérant du magasin Coop Palma. Voyons comment il calcule le coulage pour un mois d'activités.

L'inventaire du magasin de Georges est fait à la fin de chaque mois. Tous les articles du stock sont inventoriés et la quantité et le prix de vente de chacun d'eux enregistrés. De cette façon, la valeur totale du stock au prix de vente peut être calculée.

Ainsi, au matin du 1^{er} octobre, quand Georges ouvre son magasin, il sait que la valeur du stock est de 30 000 DF.

Dès lors, il aura à contrôler comment la valeur du stock change de jour en jour. A cet effet, il tient un livre de gestion du stock.

Tout d'abord, il enregistre la valeur du stock initial.

Le 1^{er} octobre, il vend des marchandises pour 2 000 DF. Il enregistre ce montant et note que la valeur du stock a baissé à 28 000 DF.

Le jour suivant, les ventes s'élèvent à 2 400 DF. La valeur du stock est maintenant de 25 600 DF seulement.

Le 3 octobre, il achète d'autres marchandises. Il en calcule le prix de vente qui est de 4 200 DF. La valeur du stock augmente. Elle est maintenant de 29 800 DF.

Le 3 octobre, les ventes s'élèvent à 2 200 DF. La valeur du stock est réduite du montant correspondant.

	VARIATIONS		VALEUR DU STOCK
	+	-	
1. 10. <i>Stock d'ouverture</i>			30 000
1. 10. <i>Ventes</i>		2 000	28 000
2. 10. <i>Ventes</i>		2 400	25 600
3. 10. <i>Achats</i>	4 200		29 800
3. 10. <i>Ventes</i>		2 200	27 600

De cette manière, Georges continue à enregistrer chaque jour les variations de la valeur du stock. Il sera ainsi en mesure de dire à tout moment quelle devrait être la valeur de celui-ci. (Il note aussi les variations de prix et tout ce qui affecte la valeur du stock. Vous apprendrez encore davantage à ce sujet lorsque vous étudierez les fascicules MATCOM sur la gestion du stock.)

Au 31 octobre, Georges devrait avoir un stock d'une valeur de 34 200 DF. C'est la valeur théorique du stock telle qu'elle résulte du livre de gestion.

31. 10. <i>Valeur théorique du stock</i>			34 200
---	--	--	--------

Mais quelle est la valeur réelle du stock en fin d'exercice, le 31 octobre? Pour le savoir, Georges doit procéder à un nouvel inventaire.

*Valeur
théorique
du stock* 34 200

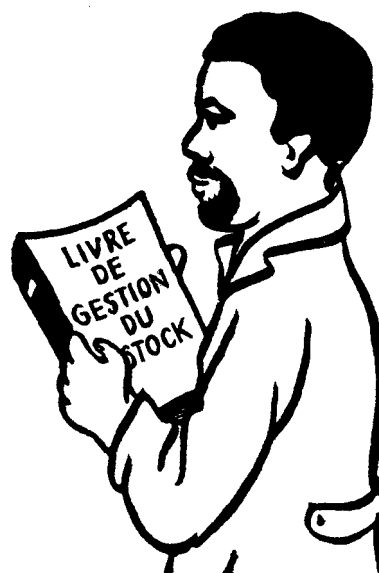
L'inventaire révèle que la valeur réelle du stock à cette date est de 33 700 DF seulement.

*Valeur
réelle
du stock* - 33 700

Coulage = 500

C'est-à-dire 500 DF de moins que la valeur théorique du stock inscrite dans le livre. Pourquoi cette différence?

Certaines variations de stock se sont produites et n'ont pas été enregistrées - simplement parce que Georges n'en avait pas connaissance.



D'OU LE COULAGE!



Mais avant de poursuivre, avez-vous une idée des changements survenus dans le stock et que Georges ignorait? Qu'à-t-il pu se passer pour que la valeur du stock soit réduite de 500 DF? Indiquez brièvement certaines des raisons éventuelles qui pourraient être la cause de ce coulage.

Revoyons maintenant comment calculer le coulage sur une période déterminée.

1. Faites l'inventaire au début de la période afin de connaître la valeur réelle du stock.
2. Enregistrez toutes les variations survenues dans la valeur du stock pendant la période afin de connaître la valeur théorique du stock à la fin de celle-ci.
3. Refaites de nouveau l'inventaire à la fin de la période pour établir la valeur réelle du stock.
4. La différence entre la valeur théorique et la valeur réelle du stock représente le coulage.

LA VALEUR THEORIQUE DU STOCK (conformément au
livre de gestion du stock)

- VALEUR REELLE DU STOCK (après inventaire)

= COULAGE

Notez bien: Toutes les valeurs doivent être
exprimées en prix de vente.

Comment exprimer le coulage en pourcentage

Jean avait un coulage de 3 DF le jour où il a vendu des oranges.
Georges avait 500 DF de coulage dans le magasin coop en un mois. Il est cependant possible que le coulage de Jean soit plus important que celui de Georges, simplement parce que les deux montants ne sont pas comparables. Il faut tenir compte du volume des affaires.

Mais au lieu de déterminer le coulage en termes monétaires, nous pouvons l'exprimer en pourcentage des ventes. C'est une meilleure mesure.

Exemples:

Les ventes de Jean étaient de 100 DF. Son coulage s'élevait à 3 DF.
En d'autres termes, le coulage était de 3 %.

Le total des ventes de Georges durant le mois d'octobre s'élevait à 50 000 DF. Le coulage était de 500 DF. Que représente 500 par rapport à 50 000 en pourcentage?

Le calcul:

$$\frac{\text{Coulage} \times 100}{\text{Ventes}} = \text{pourcentage de coulage}$$

c'est-à-dire

$$\frac{500 \times 100}{50\ 000} = 1\%$$

Ainsi, le coulage de Georges représentait 1 %.





Dans un magasin coop le coulage a atteint 240 DF durant un mois au cours duquel les ventes étaient de 16 000 DF. Calculez le pourcentage de coulage. La réponse exacte est 1,5 %.



Un autre magasin a subi 2 450 DF de coulage en une année au cours de laquelle les ventes s'étaient élevées à 306 250 DF. Indiquez comment vous pourrez calculer le pourcentage de coulage.

Réponse: Le coulage était de _____ %.



Le gérant a informé le conseil d'administration qu'au cours des trois derniers mois les ventes se sont élevées à 96 240 DF et que le coulage a atteint 1,2 %. Quel est le montant que la coopérative a perdu pour cause de coulage?

Réponse: La coopérative a perdu _____ DF.

COMMENT SE PRODUIT LE COULAGE?

En général, il est difficile de savoir exactement comment, quand et où le coulage se produit. Il pourrait y avoir de nombreuses raisons de coulage dans un magasin.

Prenons, à titre d'exemple, deux produits différents - le sucre et les boissons non alcoolisées - et voyons dans quelles circonstances le coulage peut se produire si nous sommes négligents.

1. Avez-vous recu la quantité exacte des produits?

- Vous avez commandé un sac de sucre de 50 kg, mais vous ne savez pas qu'en réalité il ne contenait que 48 kg.

- Vous avez commandé 250 bouteilles de boissons non alcoolisées. Plus tard vous découvrirez deux bouteilles cassées dans une caisse.



2. Avez-vous emmagasiné les produits sans risque?

- Une bouteille placée sur le rebord d'une étagère a été accidentellement projetée au sol.

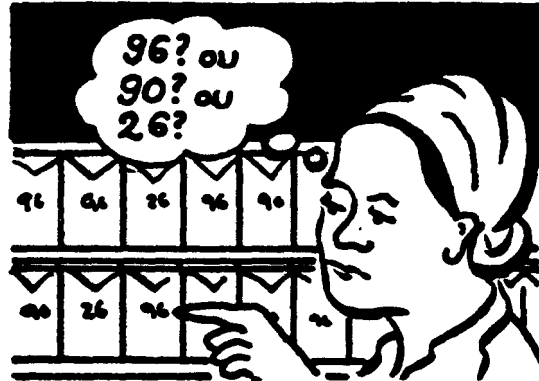
- Des rats ont atteint un sac de sucre et en ont détérioré une partie. Le sac était directement posé sur le sol et une partie de son contenu a été abimé par l'humidité.



3. Avez-vous vendu les produits au prix exact?

- La caissière a facturé par erreur une boisson non alcoolisée à un prix inexact; elle l'avait confondue avec une autre marque.

- Le prix marqué sur un sac de sucre n'était pas clair et un prix inférieur a été facturé par erreur.

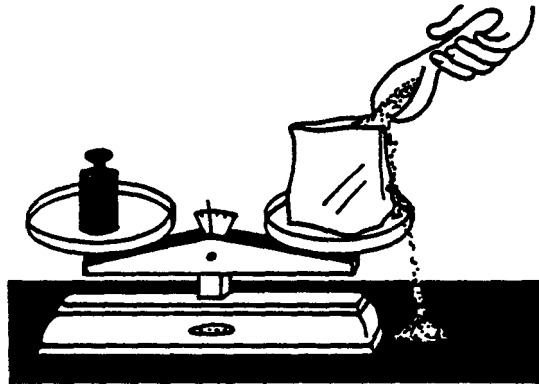


4. Avez-vous été la cause de cou-
lage en pesant les produits?

- La balance n'était pas ajustée correctement.

- Vous avez surpesé.

- Vous avez laissé tomber un peu de sucre sur le comptoir en pesant.



5. Avez-vous été prudent en maniant l'argent?

- Un jour, vous avez commis une erreur en additionnant les achats d'une cliente. Le total à payer a été sous-facturé.



6. Certains produits ont-il été utilisés ou consommés sur place sans avoir été enregistrés?

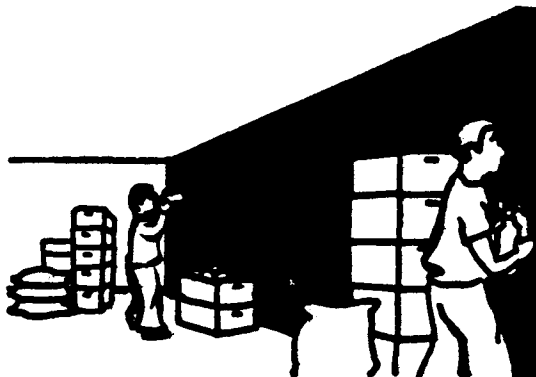
- Le président du conseil d'administration a accueilli des visiteurs. Les boissons servies pour la circonstance n'ont jamais été enregistrées.



7. A-t-on volé des produits?

- Un voleur à l'étalage a réussi à emporter quelques bouteilles.

- Un vendeur avait soif et s'est servi une boisson non alcoolisée. Il a aussi pris un kilo de sucre pour sa mère, qu'il a oublié de payer.



8. Avez-vous consigné les emballages vides?

- Certains clients n'ont pas payé la consigne, promettant qu'ils retourneraient immédiatement les bouteilles vides. Ils ne l'ont jamais fait.



Telles sont les raisons les plus courantes du coulage. Lorsqu'il s'agit de denrées périssables, vous devriez y ajouter:

9. Avez-vous commandé la quantité qu'il fallait?

- Vous avez commandé trop d'aliments frais. Une partie s'est détériorée avant d'être vendue.



Revoyez les neuf raisons de coulage mentionnées aux pages 14-17. Vous pouvez observer que certains mots sont soulignés. Ecrivez les ci-dessous et vous aurez un aide-mémoire lorsque vous chercherez à déterminer le coulage.

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Dans un magasin, comprenant un personnel bien formé et expérimenté, les incidents tels que ceux décrits précédemment ne se produiront pas souvent et le coulage sera maintenu à un minimum raisonnable. C'est parce que le personnel connaît les causes les plus courantes de coulage et sait comment les éviter.

Vous aussi connaissez maintenant les causes de coulage. Examinez de suite si vous pouvez établir une liste de certaines règles destinées à le prévenir dans votre magasin. Il y a une case vide sous chacun des dessins figurant aux pages 14-17. Ecrivez dans chaque case une règle qui correspond à l'incident décrit. (Par exemple, dans la première case, vous pourriez écrire: vérifiez toujours les marchandises à leur réception.)



Réfléchissez encore aux neuf causes de coulage et complétez les phrases suivantes:

1. Les trois causes les plus courantes de coulage dans mon magasin sont:

2. Je crois que les produits qui se détériorent chaque semaine dans mon magasin valent approximativement:

3. La première chose à faire dans mon magasin afin de réduire le coulage est de

CONSEQUENCES DU COULAGE



Monsieur Pierre parlait à son grossiste au téléphone.

"S'il vous plait, il faut me vendre 50 kg de riz au moins... Voyez-vous, j'ai un problème ici... Si je n'ai pas de riz dans le magasin, que va-t-il se passer?"

"Oui, Monsieur Pierre, je vois bien votre problème, mais comprenez que vous nous devez déjà trop d'argent. Notre directeur nous a donné l'ordre de ne vous livrer des marchandises que si vous payez comptant."

Or Monsieur Pierre ne pouvait le faire. En fait, depuis quelque temps déjà il lui était difficile de trouver suffisamment d'argent pour couvrir les dépenses courantes et renouveler le stock du magasin.

Il ne comprenait pas ce qui se passait. Bien sûr, il y avait un excédent, mais où était-il passé? Il ne le savait pas parce que ses livres n'étaient pas bien tenus. S'il avait tenu ses comptes bien en ordre, il aurait connu la cause de ses problèmes. C'était le coulage.

Les ventes avaient été bonnes, du moins jusqu'à une date récente; les dépenses étaient normales. Il aurait même dû y avoir un petit excédent.

Mais le coulage était constamment là, dévorant graduellement le peu d'excédent.


Bientôt, il absorberait l'argent destiné au règlement d'autres dépenses, telles que les salaires et le loyer. Comme ces dépenses doivent être payées en tous cas, le coulage s'en prit à l'argent qui aurait dû être versé aux fournisseurs pour les nouvelles commandes.

Monsieur Pierre constata qu'il lui restait de moins en moins d'argent pour l'achat des produits. Et maintenant cela ...! Ce fut un véritable choc pour lui de réaliser que sa réputation auprès des fournisseurs était devenue si mauvaise qu'ils refusaient de lui livrer des produits.

Que devrait-il se passer maintenant?

! Bien sûr, l'avenir n'est pas très brillant pour cette coopérative. Qu'advient-il du magasin, des membres, de Monsieur Pierre? Qu'en pensez-vous? Ecrivez brièvement vos suggestions ci-dessous:

NON!



FOURNISSEUR

Même si le cas n'est pas toujours aussi désastreux que celui de Monsieur Pierre, il n'en reste pas moins qu'un important coulage constitue toujours un grave problème. Un magasin ayant un chiffre d'affaires de 500 000 et qui subit un coulage de l'ordre de 2 % perd 10 000. Ce résultat pourrait se traduire par une perte globale pour la coopérative au lieu d'un excédent et par conséquent pas de dividende ou de ristourne pour les sociétaires.

LES RESPONSABILITES

Vous avez appris jusqu'ici que:

LE COULAGE représente des produits qui disparaissent sans avoir été payés;

LE COULAGE doit être calculé périodiquement;

LE COULAGE réduira les excédents du magasin, et s'il est trop élevé, il se traduira par un manque d'argent et de produits;

LE COULAGE est dû à plusieurs facteurs différents qui ont tous un lien commun - le manque de précautions.

A ce stade, vous conviendrez qu'il est extrêmement important de tout faire pour prévenir les pertes.

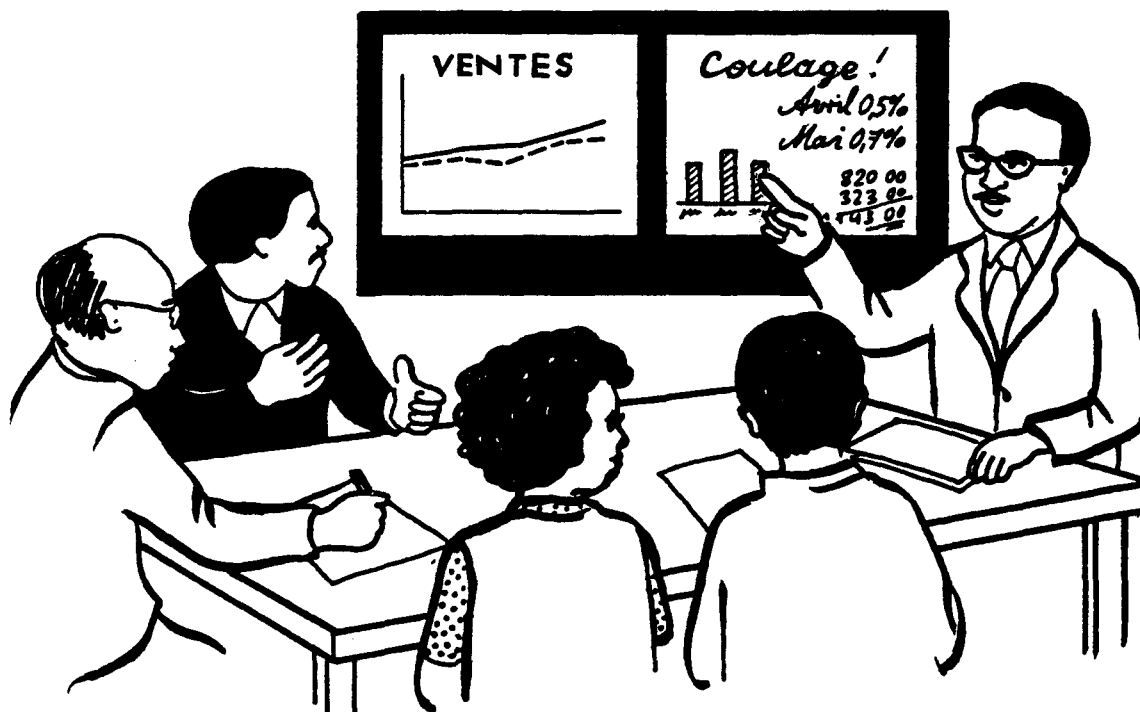
Vous admettez aussi que tous ceux qui travaillent dans le magasin doivent coopérer dans cette tâche. Toute personne qui peut être la cause de coulage peut aussi aider à l'empêcher.

Le rôle du gérant

La responsabilité principale en la matière incombe au gérant. Il doit veiller à ce que les marchandises et l'argent qui lui sont confiés soient gérés avec beaucoup de soin.

Même s'il existe d'autres employés dans le magasin, le gérant assume la responsabilité de leur dire ce qu'ils devraient faire et de leur donner les instructions et la formation nécessaires. Il devrait superviser leur travail. Un bon esprit d'équipe et de bonnes directives de la part du gérant abaisseront le niveau du coulage. C'est la pierre angulaire de réussite d'une coopérative.

En fait, le niveau du coulage est si important qu'il sert d'instrument de mesure de l'efficacité d'un gérant. Un taux élevé de coulage dans un magasin devrait constituer un avertissement que le gérant n'est pas capable de remplir ses fonctions! Par contre, un gérant qui peut justifier d'un faible niveau de coulage sera considéré comme un bon gérant (bien que d'autres faits pertinents doivent également être pris en considération, tels que les résultats financiers, le développement des ventes, l'opinion des membres sur les services de la coopérative, etc.).



Rôle du conseil d'administration

Les chiffres relatifs au coulage doivent être régulièrement communiqués au conseil d'administration. Si le conseil estime que le niveau du coulage est inacceptable, il devrait immédiatement prendre des mesures.

Mais que peut faire le conseil afin d'améliorer la situation?

Voici quelques-unes des possibilités:

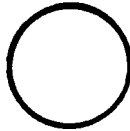
- Le conseil réalise qu'il a commis une erreur en employant un gérant qui n'a pas suffisamment de connaissances en matière de gestion de magasin. Il devrait alors assurer que le gérant soit formé sans délai, avant que les sociétaires ne perdent davantage d'argent du fait du coulage.
- Si le gérant possède déjà une formation suffisante, le conseil peut considérer qu'il ne convient pas à ce genre d'emploi et le licencier.
- En cas de faute grave de gestion, le conseil peut même réclamer au gérant le remboursement à la société du montant des pertes dues à un coulage excessif.

Coulage "normal"

Quelle que soit l'efficacité de votre lutte contre le coulage, vous constaterez qu'il est pratiquement impossible de l'éliminer complètement. En effet, certaines marchandises, par exemple, sont sujettes à évaporation dans un climat chaud, ce qui est très difficile à éviter. Ainsi, la plupart des magasins doivent admettre un certain niveau de coulage.

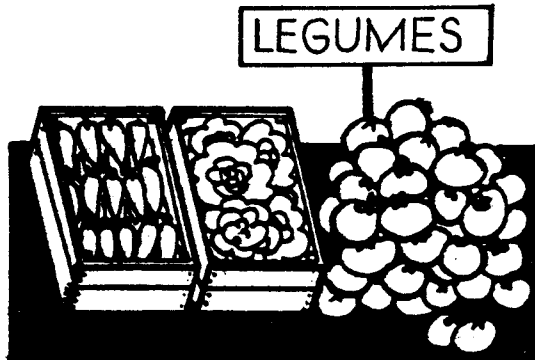
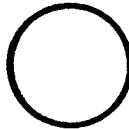
Que devrait-on alors admettre au titre de coulage "normal"? Cela dépend du type de magasin et de la nature des marchandises dont vous vous occupez. Voici quelques directives d'ordre général:

Le coulage (y compris les dommages et gaspillages enregistrés) ne devrait pas dépasser 0,5% du chiffre d'affaires d'un magasin de vente au comptoir qui traite d'un petit nombre d'articles périssables seulement.



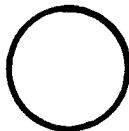
Un magasin de vente au comptoir.

Si l'on y vend de nombreux aliments frais, ce taux peut être majoré de 0,5%.



Un magasin de vente au comptoir vendant des aliments frais.

Une marge supplémentaire de 0,5% est admise dans les magasins de libre-service.



Un magasin de libre-service vendant des aliments frais.

Ainsi donc, le coulage dans un magasin de libre-service comprenant de nombreux produits périssables en stock ne devrait pas dépasser 1,5 % du chiffre d'affaires.

Cependant, en évaluant le coulage, le gérant et le conseil d'administration devraient tenir compte également de:

- L'état du bâtiment dans lequel se trouve le magasin. Un coulage élevé pourrait indiquer que le bâtiment ne convient pas à un magasin. Un toit qui laisse entrer la pluie ou un mauvais plancher qu'il est difficile de tenir propre causeront certainement un coulage plus important.
- L'environnement. Dans une grande ville où le niveau de délinquance est élevé, on pourrait s'attendre à un volume de coulage supérieur à celui qui se produirait dans un village tranquille.



Quel pourcentage de coulage peut être considéré comme "normal" pour les divers magasins de votre quartier. Ecrivez vos réponses à l'intérieur du cercle accompagnant chaque dessin.

Comment contrôler le coulage

Vous réalisez maintenant qu'il est possible d'évaluer le coulage de façon constante. Un gérant ou un conseil d'administration peut, à n'importe quel moment, faire procéder à un inventaire afin de déterminer le niveau de coulage.

Mais pour être en mesure de le faire, encore faut-il que le stock et les ventes soient correctement enregistrés. Vous ne pourrez calculer valablement le coulage que si les comptes reflètent la valeur des produits que vous devez avoir en stock à la date de l'inventaire. Aussi soyez prudent! Si les chiffres inscrits dans les livres sont faux, le conseil peut être induit en erreur et prendre des mesures inadaptées.

Si vous êtes appelé à assumer la responsabilité du contrôle du coulage dans votre magasin, il faudra apprendre davantage sur la tenue des comptes, la gestion du stock et l'établissement de l'inventaire. Ces sujets sont traités dans d'autres fascicules MATCOM.

Mais il reste quelque chose d'extrêmement important. Le savez-vous? Nous l'avons mentionné un peu plus haut. Revoyez la page 4 si vous l'avez oublié

COMMENT PREVENIR LE COULAGE ?

Dans d'autres fascicules MATCOM nous examinerons ce que vous devriez faire pour éviter le coulage. Dans ce fascicule nous avons vu où se produit le coulage et, à titre de résumé et de préparation aux études qui suivent, nous énumérons ci-après les règles de base de la prévention du coulage.

Le coulage sera évité si tant les marchandises que l'argent sont manipulés avec grand soin. En particulier, vous devez observer ce qui suit:

- 1 Commandez seulement les quantités de produits qu'il faut.
- 2 Vérifiez tous les produits à leur réception.
- 3 Entreposez les produits sans risque.
- 4 Soyez prudent à la pesée. Préemballez les produits si possible.
- 5 Marquez clairement le prix exact sur chaque article.
- 6 Veillez à ce que chaque article vendu soit payé au prix exact.
- 7 Veillez à ce qu'une consigne soit versée pour les bouteilles vides.
- 8 Faites attention aux vols à l'étalage.
- 9 Assurez-vous que le personnel reste honnête.
- 10 Tenez correctement les registres du stock et des ventes.

n°



Peut-on comparer les règles que vous avez écrites aux pages 14-17 et celles qui sont énumérées ci-dessus? Vérifiez s'il-vous-plaît.

Toutes les règles ci-dessus sont importantes; certaines pourraient être plus importantes que d'autres afin de réduire le coulage dans votre magasin. Utilisez la colonne de droite pour les énumérer de nouveau selon leur ordre d'importance par rapport à votre magasin.

TEST DE CONTROLE

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



- 1 Afin d'éviter le coulage, vous devriez
 - A faire souvent l'inventaire
 - B travailler avec soin
 - C travailler plus vite

- 2 Le coulage dans un petit magasin de vente au comptoir ne vendant pas d'aliments frais, devrait être inférieur à
 - A 0,5
 - B 1,0
 - C 1,5

- 3 Pour trouver le montant du coulage, il est nécessaire de
 - A préparer un bilan
 - B utiliser une caisse enregistreuse
 - C tenir correctement les comptes du stock et des ventes

- 4 Un mauvais marquage des prix peut causer du coulage parce que
 - A cela prend du temps de trouver le prix exact
 - B un prix inférieur peut être facturé par erreur
 - C les étiquettes de prix coûtent trop cher

- 5 La valeur réelle du stock est de 2 460 DF. Sa valeur théorique est de 2 560 DF. A combien s'élève le coulage?
 - A il n'y a pas de coulage
 - B 100 DF
 - C 2 560 DF

- 6 Vous vendez du pétrole. Vous commettez certaines erreurs concernant :
- le pesage
 - les consignes des récipients
 - l'entreposage
- Lesquelles des erreurs indiquées ci-dessus peuvent causer un coulage?
- A les erreurs concernant l'entreposage et les consignes seulement
 - B les erreurs concernant le pesage seulement
 - C les trois types d'erreurs
- 7 Quelles peuvent être les causes de coulage?
- A des coûts élevés du fret
 - B des prix bas
 - C un manque de contrôle à la livraison des produits
- 8 Pour trouver la valeur réelle du stock, vous devez :
- A vérifier les registres de gestion du stock
 - B vérifier la comptabilité des ventes
 - C faire l'inventaire
- 9 Les rats et les insectes peuvent causer un coulage parce que :
- A ils éloignent les clients en les effrayant
 - B ils occasionnent de fortes dépenses en achats de pièges, etc.
 - C ils abîment et mangent les produits
- 10 Pour mesurer le coulage il faut comparer :
- A la valeur théorique et la valeur réelle du stock
 - B la valeur du stock en début et en fin d'exercice
 - C la valeur du stock au prix de vente et au coût d'achat
- 11 Le chiffre d'affaires annuel était de 450 000 DF. Le coulage était de 0,8 %. En termes monétaires le coulage s'élevait à :
- A 360 DF
 - B 800 DF
 - C 3 600 DF
- 12 Vous êtes en train de préparer des sacs d'un kilo de sucre. Vous pouvez causer du coulage en
- A versant un peu de sucre sur le sol
 - B mettant seulement 0,9 kg dans certains sacs
 - C travaillant lentement

EXERCICES COMPLEMENTAIRES

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



TRAVAUX PRATIQUES DE GROUPES

1. Enquête sur le coulage

Etudiez le travail des commis, l'aménagement du magasin, l'étalage des produits et les autres mesures prises dans un magasin choisi. Etablissez une liste de "risques de coulage" dans ce magasin, c'est-à-dire, les endroits et les travaux où le coulage pourrait se produire.

2. Interviews

Afin de vous rendre compte des problèmes de coulage dans les magasins coop de la région, interviewez certaines des personnes concernées, tels que les gérants de magasins, les commissaires aux comptes, les agents de la coopération, les membres du conseil d'administration, etc. Demandez quels sont les niveaux normaux (acceptables?) de coulage, les problèmes courants et spéciaux qui y ont trait, etc. Communiquez vos constatations à vos collègues stagiaires.

DISCUSSIONS DE GROUPES

3. Les règles importantes

Dans le cadre du groupe, comparez vos réponses à la question de la page 24. Essayez de vous mettre d'accord sur un ordre de priorités qui sera applicable à un magasin de dimension moyenne dans votre région.

4. Conséquences du coulage

Dans le cadre du groupe, comparez vos réponses à la question de la page 19. Comparez aussi vos expériences pratiques du problème du coulage. Y a-t-il quelqu'un parmi vous qui avait découvert ou qui était au courant d'un problème de coulage dans son magasin et qui a réussi à le résoudre?

5. Le meilleur gérant

On a offert à trois gérants de gérer le même magasin pendant une année chacun. Nous supposons que les conditions étaient les mêmes pour chacun des trois. Voici leurs résultats:

	<u>Gérant A</u>		<u>Gérant B</u>		<u>Gérant C</u>	
Chiffre d'affaires		200 000		400 000		400 000
Coulage	0,5%	1 000	1,0%	4 000	1,2%	4 800
Excédent net	4,0%	8 000	3,0%	12 000	3,5%	14 000

A a un coulage plus réduit et un pourcentage d'excédent plus élevé que B. Est-il le meilleur gérant des deux? Mais il a négligé les ventes. Quel est le plus important? Discutez-en. B et C sont également bons vendeurs. B a le coulage le plus faible. Est-elle la meilleure gérante? Discutez-en.



GERANT A
Le coulage le plus faible



GERANTE B
Chiffre d'affaires élevé



GERANT C
L'excédent le plus élevé