

# LE BALAFON

Magasin du commerce équitable

## GUIDE PRATIQUE

A l'usage des bénévoles et permanent-e-s du Balafon.

### URGENCES: QUE FAIRE ?

Par exemple : vol, présence de personne agressive ou suspecte...

1. Appeler immédiatement la Police au n° 117
2. Informer sans délai :
  - a. Heidrun Levet: 076 307 20 49
  - b. Daniel Aubert: 022 796 04 82 ou 077 411 53 26
  - c. toutes autres personnes sur la liste affichée sur le tableau dans le vestiaireou envoyer un email à [balafon@fgc.ch](mailto:balafon@fgc.ch)
3. Pour les urgences médicales: Tél. 144

### TABLE DES MATIERES

	Page
Urgences: que faire ?	1
Références utiles	2
Check-list (déroulement quotidien)	
Comment procéder (situations diverses)	
Communication & informations	

## REFERENCES UTILES

### Horaires du magasin:

Lundi: fermé

Mardi-Vendredi: 10h00-18h30

Samedi: 10h00-17h00

### Adresse:

Rue de Villereuse 2, 1207 Genève

### Téléphone:

022 735 10 65

### email:

balafon@fgc.ch

### Site internet:

[www.lebalafon.ch](http://www.lebalafon.ch)

### N° de TVA:

CHE 100.828.726

### N° registre du commerce:

CH-660.0.687.997-5

### N° de CCP:

17-395612-8

### Permis d'importation général (PIG):

Huile: 104145

Riz: 121185

Café: 161615

Céréales: 80112

Sucre: 141054

### Assurance RC vol, dégâts (incendie, inondation):

La Mobilière

Agence général Lausanne, M. Pierre Alain Wyer

Av. du Théâtre 7, Case postale 6935, 1022 Lausanne

Appel d'Urgence 24h/24 : 021 321 21 21 ou 084 484 84 84

### Gérance de l'immeuble (magasin)

Ville de Genève, Service de la gérance immobilière

Rue de l'Hôtel-de-Ville 5, 1204 Genève

Tél.: 022 418 34 05

## CHECK-LIST (déroulement quotidien)

### A l'ouverture

#### 1. Lumières

Allumer la lumière (aux toilettes, ne tourner que les boutons marqués par une flèche sur le tableau).

#### 2. Fond de caisse

Le tiroir de la caisse doit être ouvert (si non, presser la touche verte TL/NS, sur le clavier de droite).

Appuyer sur n'importe quelle touche pour mettre la caisse en fonction.

Compter l'argent (fonds de caisse)

Noter le détail sur la feuille de caisse **xxx** (voir modèle plus loin dans le guide).

Reporter le solde trouvé sur la feuille de caisse **xxx** (voir modèle plus loin dans le guide) ainsi que vos initiales et la date du jour.

Veiller à faire de la monnaie. Le cas échéant, la Migros le fait volontiers au service client.

### Utilisation de la caisse pendant la journée

#### 3. Ventes

- Toujours typer le montant en centimes sans le point, donc 5.00 = 500 suivi du code (par exemple 1 = alimentaire; il y a 15 touches blanches à droite sur la caisse pour les différents codes).
- Typer tous les produits vendus selon leur code puis taper la touche "sous-total" (touche #/TM ST)
- Typer la somme reçue du client puis taper la touche "total" (touche TL/NS).
- Le tiroir s'ouvre et le montant à rendre s'affiche.
- Si la caisse se bloque, se référer au chapitre **xxx**.

### A la fermeture

#### 4. Décompte de caisse

- Fermer la porte à clé (pour être tranquille).
- Merci pour notre comptable d'être attentif dans l'établissement des décomptes !
- Vérifier si tous les tickets de carte de crédit / débits directs ont bien été inscrits sur la feuille de caisse.
- Faire le total des ventes payées par carte de crédit / débits directs du jour et l'inscrire dans la colonne cartes de crédit (ne pas compter ce total comme de l'argent liquide mais en tenir compte dans le calcul des ventes du jour).
- Reporter le total des bons d'achat encaissés dans la colonne "bons d'achat" et, le cas échéant, les factures payées par la caisse (montant à ajouter dans le calcul des recettes du jour, dans la rubrique spécifique de la feuille de caisse).
- Compter l'argent (cash) dans la caisse et reporter le total sur la feuille **xxx**.
- Laisser un solde de CHF 300.- à 400.- maximum avec, si possible, assez de monnaie
- Pour les personnes qui retirent l'argent de la caisse pour le virer sur le CCP, marquer le montant de l'argent prélevé dans la colonne "poste" et remplir un bulletin de versement (noter la date et le nom dans les communications).
- Laisser le tiroir-caisse grand ouvert.
- Laisser le classeur bleu avec les feuilles de caisse sur le tiroir ouvert.

#### 5. Derniers détails qui font la différence (c'est plus agréable pour ceux du lendemain)

- Faire sa vaisselle.
- Laisser le magasin en ordre.

#### 6. Lumières

- Eteindre les lumières (aux toilettes, ne tourner que les boutons marqués par une flèche sur le tableau).
- Vérifier que les lumières des WC et de la réserve sont éteintes.
- Ne pas éteindre les lumières des vitrines !

#### 7. Fermeture

- En été, enclencher la ventilation (télécommande accrochée contre le mur, au-dessus du téléphone; la marche à suivre est collée sous le boîtier).
- Ne pas oublier de fermer à clé.

## COMMENT PROCEDER (situations diverses)

Fruits frais	<p>Mardi: arrivage</p> <p>Attention de ne pas taper les fruits dans les opérations de manutention.</p> <p>Notre partenariat avec TerrEspoir pour les produits frais du Cameroun implique de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réceptionner la marchandise, si possible rendre immédiatement les cartons à la personne qui livre.</li><li>• Vérifier la facture et la glisser dans le tiroir du "Bureau".</li><li>• Peser les fruits avec la balance électronique usage selon son mode d'emploi</li><li>• Arranger les fruits délicatement sur le présentoir sans les entasser ni les taper.</li><li>• Préparer les commandes de fruits frais pour les habitués / réservations.</li></ul> <p>Attention les étiquettes des prix n'adhèrent pas bien sur les fruits (principalement les ananas). Scotcher alors le prix sur les feuilles.</p>
Fruits frais	<p>En semaine:</p> <p>Parfois des fruits s'abiment. Les jeter ou les prendre pour vous et récupérer ce qui est éventuellement mangeable. Quoi qu'il en soit ne pas les laisser en vente (le cas échéant nettoyer) !</p>
Fruits frais	<p>Samedi:</p> <p>S'il reste des fruits frais :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dès le matin, solder à -20% les fruits restants</li><li>• Dès l'après-midi, solder à 50% le reste.</li><li>• S'il y a de bons clients sympas ou/et habitués ne pas hésiter à faire un petit « geste commercial » en offrant un fruit qui reste (pour autant qu'il soit bon bien entendu).</li><li>• S'il en reste malgré tout, prenez-en « cadeau », et bon appétit.</li></ul>
Faux tickets (erreur de somme ou de code)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appuyer sur "total" (touche TL/NS) pour terminer le ticket.</li><li>• Noter sur le ticket "à annuler" en haut ou derrière, sans autres annotations diverses et sans tracer ni les chiffres ni les codes.</li><li>• Mettre le faux ticket dans la caisse (casier de droite avec la réserve de monnaie).</li><li>• L'annulation comptable sera faite par la personne responsable de la caisse.</li><li>• Refaire un ticket correct.</li></ul>
Cartes de crédit / débits directs	<p>Nous pouvons accepter les cartes de crédit/ débits directs et de paiement suivants:</p> <p>VISA / EUROCARD/MASTERCARD / AMERICAN EXPRESS / POSTCARD, EC-Direct et MAESTRO dans notre appareil à carte.</p> <p>Pour utiliser l'appareil à carte:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. D'abord typer la marchandise achetée avec le code sur la caisse enregistreuse.</li><li>2. D'abord appuyer sur la touche 5</li><li>3. Saisir le montant (sans le point)</li><li>4. Confirmer le montant : touche ok</li><li>5. Insérer la carte du client</li><li>6. Le client tape son code</li><li>7. Le client confirme le code : touche ok</li><li>8. Faire le total des achats du client et sortir le ticket de la caisse enregistreuse.</li><li>9. Attendre le ok de la machine</li><li>10. Retirer la carte du client (sinon, les tickets ne sortent pas)</li><li>11. Attendre la sortie du 1er ticket et le détacher (= ticket du Balafon, pour la comptabilité)</li><li>12. Demander au client s'il veut un ticket et faire "Stop" si le client ne le veut pas.</li><li>13. Incrire la vente sur la feuille de caisse.</li></ol>
Bons d'achat	<p>Vente d'un bon (c'est comme une marchandise)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bons se trouvent dans le classeur violet.</li> <li>• Les bons Balafon sont valables au Balafon et en général, les Magasins du Monde les acceptent aussi mais ils ne sont pas obligés.</li> <li>• Date limite: 24 mois dès leur émission.</li> <li>• Il faut noter, la date d'émission, vos initiales et le montant sur le bon.</li> <li>• Noter le numéro du bon, sa valeur et sa date d'émission sur la feuille ad-hoc dans le classeur violet.</li> <li>• Typé le montant du bon sous le code 13 de la caisse enregistreuse (c'est comme une vente de n'importe quel autre article).</li> <li>• Il ne faut pas noter sur la feuille de caisse les bons que les clients achètent car ceux-ci sont enregistrés dans la caisse.</li> </ul>
Bons d'achat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaissement d'un bon (c'est comme de l'argent liquide)</li> <li>• Typé normalement tous les produits achetés dans la caisse enregistreuse avec le code correspondant.</li> <li>• Quand un client paie avec un bon, marquez sur le bon la date d'encaissement et vos initiales, puis le montant du bon et son numéro sur la feuille ad hoc du classeur violet.</li> </ul>
Bons d'achat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATTENTION: achat supérieur à la valeur du bon !!!</li> <li>• Typé tous les produits, encaisser le bon et la différence entre la valeur d'achat et le bon en argent comptant ou carte de crédit /débit direct.</li> <li>• Achat inférieur à la valeur du bon: Rendre en espèces jusqu'à CHF 10.- au maximum. ex.: achat: code 1 pour CHF 40.-, bon encaissé d'une valeur de CHF 50.- (noter les CHF 50.- sur la feuille de caisse). Rendre CHF 10.- en espèces.</li> <li>• Si le montant à rendre dépasse CHF 10.- (ex.: achat code 1 pour CHF 60.- et client paie avec un bon de CHF 100.-) Prendre le bon et noter CHF 100.- sur la feuille de caisse. Ne pas rendre le bon au client en notant le solde restant. Mais, refaire un nouveau bon "Balafon" de CHF 40.-. L'inscrire comme la vente d'un bon sur la liste dans le classeur violet) et typé les CHF 40.- code 13.</li> </ul>
Autres bons	Nous acceptons les bons des Magasins du Monde (Suisse romande), les traiter comme nos propres bons.
Marchandise en retour	<p>Les produits <u>soldés</u> ne sont jamais repris, ni échangés, ni remboursés !!! Toujours reprendre à la fois la marchandise en retour et le ticket de caisse qui justifie l'achat. Vérifier que la marchandise est en bon état (sauf question de vice caché). Procéder soit à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un échange de marchandise identique, ou autre produit.</li> <li>• Si non faire un bon d'achat de la même valeur.</li> <li>• Aucun remboursement en argent n'est accepté !</li> </ul>
Date de péremption	<p>Chaque semaine les dates de péremption des produits alimentaires sont vérifiées. Les baisses de prix lorsque la date est très proche ou dépassée sont alors décidées par les personnes responsables. Si vous constatez qu'un produit arrive à échéance, veuillez mettre un petit mot dans le cahier. (Parfois des produits sont soldés bien avant la date de péremption, en général c'est pour diminuer le stock ou en finir avec un article dont il ne reste qu'un exemplaire).</p>
Produits abîmés ou pour notre propre consommation	Dans un cahier prévu à cet effet (sous la caisse), nous notons les produits invendables (cassés, abîmés, périmés, volés), ainsi que les produits alimentaires pour la dégustation et notre propre consommation (café, thé, sucre).

- Retour produits **ATTENTION : TOUJOURS VERIFIER SI LE PRODUIT RETOURNÉ EST EN BON ETAT ET A BIEN ETE ACHETE AU BALAFON.**  
 Reprise uniquement sur présentation du ticket de caisse,  
 o les produits soldés ne sont ni repris ni échangés.
- Vérifier si le produit retourné est en bon état.
  - Marquer au dos du ticket de caisse rapporté : l'article rendu, le prix et le code et mettre ce ticket avec les autres tickets à annuler (important pour la comptabilité).
  - La cliente/le client ne prend pas autre chose
- o faire un bon d'achat de la même valeur en échange, noter le bon sur la liste dans le classeur violet et le typer au code 13.
- La cliente/le client choisit un autre article de la même valeur
- o typer cet article avec son code.
- La cliente/le client choisit un autre article plus cher
- o typer cet article avec son code et encaisser la différence (en liquide ou carte de crédit / débit direct).
- La cliente/le client choisit un autre article moins cher
- o typer cet article avec son code et faire un bon d'achat pour la différence, noter le bon sur la liste dans le classeur violet et le typer au code 13.
- Marquer alors au dos du ticket de caisse rapporté, l'article rendu, le prix et le code et le montant du remboursement en espèce. Mettre ce ticket avec les autres tickets à annuler.
- NE JAMAIS RENDRE DE L'ARGENT LIQUIDE, SAUF SI LE PRODUIT A MANIFESTEMENT UN DEFAUT NON IMPUTABLE AU CLIENT**
- Réservation Veuillez remplir une fiche de réservation.  
 Elles se trouvent sous le comptoir de la caisse.  
 Les pièces uniques peuvent être réservées pendant une semaine environ, lorsqu'il s'agit d'un produit où nous avons suffisamment de réserve, nous pouvons le garder plus longtemps.  
 Remplir la fiche de réservation scrupuleusement avec au minimum les indications mentionnée.  
 Ne pas demander/accepter d'acompte.
- Veuillez remplir une fiche de réservation. Elles se trouvent sous le comptoir de la caisse. Les pièces uniques peuvent être réservées pendant une semaine environ, lorsqu'il s'agit d'un produit où nous avons suffisamment de réserve, nous pouvons le garder plus longtemps.  
 Remplir la fiche de réservation scrupuleusement avec au minimum les indications mentionnée.
- Vitrines Quelques personnes arrangent les vitrines avec dévouement. Il est donc recommandé de:
- Même si on trouve son idée meilleure, plus belle, cohérente, harmonieuse... ne pas chambouler le travail des autres.
  - Si les objets des vitrines sont vendus et qu'il n'y en a plus en réserve ne pas oublier d'enlever les prix et déposer l'étiquette sur la commode.
  - Merci de ne rien remettre au hasard juste pour boucher le trou ! Mieux vaut laisser vide un jour. Les personnes responsables interviendront rapidement.
  - Si un client désire un objet de la vitrine dans les escaliers, la clé se trouve dans la caisse.  
 Attention la serrure est capricieuse...
- Mise en rayon La logique de présentation des produits n'est naturellement pas optimale mais en tous les cas réfléchi et répond à certains critères parfois simplement

pratiques (facilité de suivi des produits et des commande, fournisseurs, thèmes...).

Pour l'alimentaire, un trou dans un rayon signifie une rupture de stock. Laisser le "trou".

Réserve	Dans la mesure du possible, la réserve est maintenue rangée le mieux possible en fonction de la place disponible et des arrivages. Les produits sont stockés en général aux mêmes endroits ce qui facilite les réapprovisionnements et la préparation des commandes.
Etiqueteuse	L'étiqueteuse se trouve dans un tiroir de la commode et la réserve de rouleau d'étiquettes sur l'étagère vers le porte manteau. Le mode d'emploi pour changer les rouleaux d'étiquettes est dans le tiroir aussi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Enlever l'ancien rouleau en écartant délicatement les parties latérales du haut de l'appareil.</li><li>• Prendre un nouveau rouleau et supprimer (décoller) une vingtaine d'étiquettes</li><li>• Mettre le nouveau rouleau (en écartant à nouveau délicatement les parties latérales du haut de l'appareil) de manière à ce qu'il se dévide en bas sur le devant de l'étiqueteuse.</li><li>• Ouvrir l'étiqueteuse avec les 2 parties noires de chaque côté de l'appareil.</li><li>• Passer la bande d'étiquettes (sans étiquette) de façon à ce que le ruban aille vers l'arrière de l'étiqueteuse.</li><li>• Dessous avant la poignée, un plaque noire horizontale est prévue pour que le ruban passe dedans et ressorte vers la poignée. Enfiler la bande dedans en poussant vers l'arrière jusqu'à ce que le ruban sorte de l'autre côté.</li><li>• Refermer le devant de l'étiqueteuse que vous avez ouvert précédemment en rabattant la partie flexible du bas vers le haut.</li><li>• Etiqueter à vide jusqu'à ce que la partie du ruban sans étiquette en ait à nouveau. Toujours mentionner les codes selon la catégorie des produits et étiqueter les codes à 2 chiffres svp (01, 02... 14, 15)</li><li>• Afficher les prix de manière homogène (10.90 et non pas 10.9 ou 11.00 et non pas 11.-)</li></ul> <p>Etiqueteuse: Attention d'étiqueter les produits sur les codes barres sans masquer les dates de péremption. Ne pas mettre d'étiquette sur les papiers (album photos, livres...).</p> <p>Utiliser si besoin des étiquettes volantes à nouer sur les objets artisanaux. Toujours mentionner les codes selon la catégorie des produits et étiqueter les codes à 2 chiffres svp (01, 02... 14, 15). Indiquer le pays de provenance du produit pour l'artisanat. Afficher les prix de manière homogène (10.90 et non pas 10.9 ou 11.00 et non pas 11.-)</p>
Caisse enregistreuse	Le mode d'emploi se trouve dans le classeur violet sur l'étagère avec tous les autres classeurs d'information. Les rouleaux de papier sont stockés au-dessus du lavabo.
Caisse (codes)	(...)
Caisse bloquée	Caisse bloquée Le plus souvent, cela arrive dans le cas suivant: Un client achète 3 articles pour 10.-, 20.- et 5.- o Typé : 1000 code 9 (soit 10.00) o Typé 2000 code 3 (soit 20.00)

o Typé 500 code 1 (soit 5.00)  
o Confirmer avec la touche « sous-total » qui va comptabiliser 35.00  
Le client paie alors avec un billet de 50.00 mais par erreur, vous tapez « 500 » (= 5.00 et non pas 50.00) et appuyez sur la touche total. La caisse se met à siffler et se bloque puisqu'il lui manque mathématiquement de l'argent. Appuyer alors sur la touche « CL », puis taper 4500 (donc les 45.00 francs manquants ou n'importe quel montant supérieur à la somme manquante) et ensuite confirmer avec la touche total. La caisse se débloque.  
Vous pouvez vérifier si les ventes ont été typées correctement en regardant la bande droite (faire avancer en appuyant sur le bouton journal). Il faut toujours qu'il y ait le code Balafon (1 à 15) et le montant. S'il y a seulement des chiffres sans le code à gauche, la vente n'a pas été enregistrée correctement.  
Parfois il y a une petite suivie d'un montant. Cela correspond à la somme encaissée (◇) ou à la somme à rendre (⇓).  
Si vous avez un doute, appuyez sur la touche TOTAL pour sortir le ticket et le mettre dans la caisse en marquant "à annuler" (voir point « tickets à annuler »).  
**Tickets à annuler**  
Lorsque vous remarquez que vous vous êtes trompés, appuyez sur la touche TOTAL pour sortir le ticket. Marquez simplement sur le ticket « à annuler » : en haut ou derrière, sans autres annotations diverses et sans tracer ni les chiffres ni les codes, le mettre dans la caisse et refaire un ticket correct pour le client.  
**IMPORTANT** : Marquez uniquement « à annuler » sur le ticket comme stipulé ci-dessus. Il n'est pas nécessaire d'entourer le montant faux ou de noter les corrections parce que cela prête à confusion. Ne marquez rien sur la 2e bande (le journal) parce que ces corrections ne seront pas vues.

Rouleaux de caisse et de cartes de crédit / débits directs

Des réserves de rouleaux sont disponibles dans les toilettes (au-dessus du lavabo). Les gros pour la caisse enregistreuse, les petits pour les cartes de crédit / débits directs.  
Mettre le rouleau de façon à ce qu'il puisse se dérouler devant vous depuis le bas pour les deux appareils.

Après la vente

Veillez noter L'ARTISANAT vendu sur les feuilles prévues à cet effet (tout artisanat confondu).  
Si possible, donner le plus de détails : date, désignation, origine, couleur, code, fournisseur, prix. Eventuellement coller l'étiquette sur la feuille).  
Noter l'artisanat est très utile pour pouvoir recommander les produits car avec plus de 1000 produits artisanaux, il y a un risque qu'on oublie de recommander certains produits.  
Il n'est pas nécessaire de noter l'alimentaire car on voit tout de suite ce qui manque.  
**N'OUBLIEZ PAS DE CHERCHER DANS LA RESERVE ET DANS LES TIROIRS POUR REMPLACER L'OBJET VENDU ET LE REMETTRE EN RAYON.**

Rabais

Il arrive que les clients essayent de marchander et demandent des réductions. En principe, nous n'accordons pas de réductions et en leur expliquant les principes du commerce équitable, ils devraient comprendre ceci. Nos marges sont plus faibles que les marges dans un commerce traditionnel. (en plus, à la Migros, ils ne marchandent pas non plus ...).  
Mais comme toujours, il peut y avoir des exceptions, notamment quand le produit est visiblement abîmé.  
Dans ce cas là, nous pouvons proposer une réduction de 10 % (évtl. plus) - à voir selon le cas et pas pour un petit défaut dû à la fabrication artisanale du produit.

Commande de quantité ou commande spéciales

Il arrive que des clients soient intéressés par des commandes et livraisons régulières ou/et de quantités.  
Dans tous les cas :  

- Prendre les références du client (nom, prénom, n° de tel et adresse) et les transmettre au bureau rapidement (souvent il est nécessaire de réagir vite).



- Communiquer les coordonnées du bureau tel 022 796 10 70 mail : [balafon@fgc.ch](mailto:balafon@fgc.ch) et le nom du responsable pour que le client puisse prendre contact directement.

#### Arrivages

##### Fournisseurs suisses:

- Déballer la marchandise et contrôler la qualité
- Cocher au fur et à mesure l'objet sur le bulletin de livraison / la facture du fournisseur et vérifier que la quantité reçue correspond à la quantité facturée
- Vérifier alors les prix de ventes (voir en rayons)
- Le prix de vente sur la facture fait foi sauf si des articles sont en promotion ou prix réduits.
- De manière générale, coller les prix sur les codes barres mais faire aussi attention de ne pas cacher les dates péremption !

#### Arrivages

##### Artisanat:

- Souvent déjà muni d'une étiquette autocollante du fournisseur, rajouter à la main le code de notre caisse enregistreuse (01 à 15) selon la liste des familles et entourer le code p.ex. bijoux (09)
- Mentionner les pays d'origine des produits.
- Mettre un exemplaire de chaque produit en rayon et ranger les autres dans les tiroirs, dans la réserve avec les produits semblables.
- Attention : ne pas coller des étiquettes sur des objets en pierre à savon / bois et livre / papeterie, elles laissent des traces et sont difficiles à enlever. Coller l'étiquette sur un petit papier et la mettre à l'intérieur de l'objet ou dessous ou autre endroit approprié ou utiliser les étiquettes volantes.

#### Arrivages

##### Alimentaire:

- Etiqueter les produits alimentaires avec l'étiqueteuse : code + prix (code à deux chiffres (01 et 02 pour l'alcool) et prix avec les centimes (par ex : 10.00)
- Remplir les rayons si le produit manque sinon ranger les produits dans la réserve.
- Attention : les dates de péremption ; vérifier toujours s'il y a encore de la réserve avec des dates plus courtes avant de mettre en rayon.
- Si vous constatez une erreur sur la facture (objet pas reçu mais facturé, quantité pas correcte etc.), veuillez noter sur la facture ce que nous avons effectivement reçu.
- Objets abîmés : marquer sur la facture et mettre de côté sur la commode.
- Viser la facture ensuite, afin que l'on sache qui a traité la commande en cas de questions ou problèmes.

#### Arrivage

##### Variation de prix:

Si les prix diffèrent – augmentés ou diminués – par rapport à ce qui est en rayon, le noter sur la facture et mettre le produit de côté.

Pour certains fournisseurs étrangers, les tarifs se trouvent dans le classeur rouge.

Afin de libérer l'espace du magasin et ne pas gêner les clients, veiller à stocker l'arrivage, si possible, dans la réserve. Les produits seront ensuite étiquetés au fur et à mesure.

Si vous n'avez pas le temps de contrôler tout l'arrivage, veuillez regrouper les cartons encore à vérifier et laisser la facture avec ce qui reste à faire pour la personne suivante.

#### Réassortiment, mise en rayon

Réassortir les rayons « alimentaire » uniquement avec des produits étiquetés en tenant compte des dates (mettre les plus longues durées derrière).

Remplacer si possible l'artisanat pris du rayon par ce qui est en réserve, soit dans les tiroirs sous les rayons, soit derrière.

Comptoir	Le comptoir qui fait aussi vitrine pour les bijoux doit toujours rester vierge de marchandises.
Euros	Nous n'acceptons les paiements en euros que pour les sommes inférieures à CHF 10.-
Chèques	Nous n'acceptons aucun paiement par chèque.

## COMMUNICATION & INFORMATIONS

Communication	<p>Afin de communiquer entre nous, nous avons un cahier où nous posons des questions et où répondent les personnes concernées.</p> <p>Certaines personnes (responsables d'un secteur, de certaines commandes) ont un casier sous le comptoir de caisse.</p> <p>Pour communiquer verbalement : une liste avec le nom, n° de tél., adresse et mail de tous les bénévoles est affichée au magasin.</p>
Planning	<p>Le planning est suivi via le système internet Framagenda, sous la responsabilité d'une personne déterminée:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.framagenda.org">www.framagenda.org</a></li><li>• utilisateur: LeBalafon</li><li>• mot de passe: Etico2020</li></ul> <p>Celles et ceux qui peuvent s'organiser entre eux c'est bien (mieux), mais ne pas oublier s'inscrire sur Framagenda et de faire un "email à tous".</p> <p>Pour les remplacements en urgence, appeler la personne responsable ou/et le bureau 022 796 10 70.</p>
Boîte aux lettres	<p>Vider la boîte aux lettres (clé dans le compartiment de droite de la caisse).</p> <p>Mettre le courrier dans le tiroir du Bureau.</p>
Machine à café et thé, réfrigérateur	<p>Pour vos consommations à volonté et utilisation sans restriction.</p> <p>Le mode d'emploi de la machine est placé à coté de celle-ci.</p>
Rangement et nettoyage courant	<p>Si vous pouvez et avez le temps, nettoyer la vitre du comptoir et les vitres de la vitrine à bijoux. Produits en réserve aux toilettes.</p> <p>Parfois un léger coup de balais est le bienvenu ou plus si c'est vraiment sale particulièrement avec la pluie ou en hiver avec le sel et la neige.</p>
Désagréments urbain (incivilités)	<p>La devanture et les escaliers sont aussi de notre ressort (et une carte de visite pour le Balafon).</p> <p>Parfois, les nuits sont malheureusement salissantes !</p> <p>Merci de nettoyer le cas échéant.</p>
Principaux fournisseurs	<p>Se référer au site internet du Balafon (<a href="http://www.lebalafon.com">www.lebalafon.com</a>).</p>
Autres magasins du commerce équitable	<p>Des collaborations entre les magasins existent mais chaque magasin est géré de manière indépendante et nous n'avons pas tous le même assortiment.</p> <p>Lorsqu'un produit n'est pas disponible chez nous et que les clients ne peuvent pas attendre une prochaine commande, vous pouvez leur donner ce petit papier (rangé près du téléphone) ou lancer un coup de fil aux autres magasins pour demander si le produit est en stock.</p>

LA CALEBASSE  
Rue St-Joseph 1227 Carouge  
Tél. 022 342 01 11

MAG'GROTTE  
Rue des Grottes 9 1201 Genève  
Té. 022 733 47 33

AU MAGAS  
Bd Carl-Vogt 7 1205 La Jonction  
Tél. 022 329 83 30

CAP INDIGO  
Rue de Carouge 53 1205 Genève  
Tél. 022 320 48 28  
[www.capindigo.ch](http://www.capindigo.ch)

BOUTIQUE AYNI  
Rue John Grasset 3 1205 Genève  
Tél. 022 321 93 92  
[www.projetswaki.ch/Sources/Corp/AYNI.php](http://www.projetswaki.ch/Sources/Corp/AYNI.php)

Fondation Le  
Balafon

Se référer au site internet du Balafon ([www.lebalafon.com](http://www.lebalafon.com)).

Commerce  
équitable  
(principes,  
fondements)

Se référer au site internet du Balafon ([www.lebalafon.com](http://www.lebalafon.com)).