

# **B L'opération d'un club**

## **La direction**

### **Aperçu**

Il est vrai que plusieurs petits clubs n'ont pas de personnel permanent ou même de personnel à temps partiel; ces clubs opèrent entièrement avec des bénévoles. Même si les informations contenues dans cette section s'adressent surtout à de plus gros clubs, les membres du Conseil et les bénévoles qui sont confrontés avec ces problèmes peuvent y puiser de bons conseils.

### **L'importance d'un gérant dans le fonctionnement d'un club de curling**

La satisfaction de la clientèle et l'efficacité financière sont les points saillants du succès dans les opérations d'un club de curling. Même si un club s'est doté d'une très bonne planification, le succès dépend de l'efficacité avec laquelle le club est géré. Le défi du gérant est de trouver l'équilibre qui promet une agréable expérience de curling, un profit respectable et un endroit confortable et peut-être intéressant pour travailler.

Une première étape dans le développement d'une philosophie de l'administration est de clairement comprendre l'étendue des responsabilités du gérant :

1. Le gérant d'un club de curling porte son attention sur le service à la clientèle.
2. Le gérant s'efforce de savoir si les clients sont satisfaits au point de vouloir revenir année après année. Son rendement ainsi que celui des membres du personnel auront un impact marquant sur la satisfaction des clients.
3. Un gérant prévoit les besoins des clients et est en mesure d'évaluer si l'entreprise peut satisfaire ces attentes.

### **La satisfaction de la clientèle**

Les curleurs sont des êtres humains; ils réagissent soit positivement ou avec indifférence à la façon dont ils sont traités par le gérant. Un accueil positif peut générer des relations harmonieuses qui peuvent demeurer des années durant. D'autre part, des inquiétudes, dès le départ, peuvent devenir profondes et mener au découragement si les **premières** expériences d'un curleur au club sont désagréables. Un client potentiel ou même un curleur aguerrri qui nourrit ces inquiétudes peut ne pas renouveler son adhésion au club de curling; donc, ils ne paieront pas de cotisations, n'achèteront pas d'équipements, n'encourageront pas les différents services et, par ailleurs, n'apporteront aucune contribution à la croissance et à la santé du sport.

### **Dix suggestions pour un service de qualité**

- a) Les curleurs sont les personnes les plus importantes de notre entreprise.
- b) Les curleurs ne dépendent pas de nous; nous dépendons d'eux.
- c) Les curleurs n'interrompent pas notre travail; ils en sont la raison.
- d) Les curleurs nous font une faveur en nous appelant; nous ne leur faisons pas une faveur en les servant.

- e) Les curleurs ne sont pas des statistiques; ils sont des êtres humains qui ont des sentiments et des émotions.
- f) Les curleurs et les locataires font partie de notre entreprise, ce ne sont pas des étrangers.
- g) Les curleurs ne sont pas des personnes avec qui on argumente ou à qui on fait valoir sa supériorité.
- h) Les curleurs ne sont pas des gens nous indiquant leurs besoins; il nous incombe de les découvrir et de les satisfaire.
- i) Les curleurs méritent d'être traités avec déférence et avec attention.
- j) Les curleurs sont l'âme de notre entreprise.

### **Les responsabilités importantes et les descriptions de tâches**

1. Établir une philosophie de fonctionnement assortie de valeurs.
2. Fixer les buts du business.
3. Développer et mettre en place les politiques et les procédures en collaboration avec le Conseil.
4. Déléguer des responsabilités aux membres du personnel.
5. Suivre de près et évaluer les résultats.
6. Prévoir les besoins de vos clients.
7. Fournir un service hors pair.
8. Créer une ambiance qui suscite des idées innovatrices et des opinions positives.

### **Les buts visés dans l'opération d'une entreprise de curling**

Une deuxième étape dans le développement d'une philosophie de fonctionnement c'est de se fixer des objectifs précis afin de donner un service de qualité supérieure et d'opérer l'entreprise efficacement sur le plan des finances. Voici quelques exemples d'objectifs à fixer :

1. Faire connaître le curling dans une ambiance favorable à un plus grand nombre possible de gens et à un prix abordable.
2. Fournir les meilleures conditions de glace et de pierres à un coût minimal.
3. Collaborer avec les membres du Conseil dans tous les aspects reliés au succès du club.
4. Maintenir des programmes sûrs au profit des curleurs, des invités et des employés.
5. Voir à garder un niveau élevé d'efficacité de la part du personnel pour mettre en valeur notre entreprise de curling face au public qui nous observe.
6. Faire la promotion de notre club auprès des membres, du public en général, de l'industrie privée et des médias.

### **Les fonctions/responsabilités**

Chaque club a son propre fonctionnement. Certaines fonctions sont remplies par les membres exécutifs ou les comités et quelques-unes par du personnel. Voici les responsabilités habituelles d'un gérant de club.

1. Être au service du club avec fidélité et en y fournissant les efforts nécessaires.
2. Faire croître les intérêts du club.
3. Exécuter de son mieux les décisions ou les politiques du Conseil.

4. Coordonner les matchs des ligues.
5. Coordonner les horaires des compétitions et des bonspiels.
6. Mettre à jour la base de données de l'ensemble des membres.
7. Recueillir et déposer les revenus.
8. Faire les réservations d'événements spéciaux et des locations hors saison.
9. S'assurer que toutes les adhésions sont en bonne et due forme.
10. Coordonner les relations publiques et les campagnes de promotion.
11. Prendre des mesures concernant les suggestions, les inquiétudes ou les problèmes qui peuvent provenir des membres.
12. Aider les bénévoles à coordonner les événements sociaux reliés aux compétitions, etc, si nécessaire.
13. Gérer la boutique de curling afin d'assurer que les équipements adéquats soient disponibles pour les membres.
14. Être responsable de la gérance du personnel, si requis.

## **Employé ou entrepreneur indépendant?**

Une tendance qui semble se développer de nos jours dans les milieux de travail est d'engager des entrepreneurs plutôt que des employés pour accomplir les tâches nécessaires. Cette tendance est le résultat de plusieurs facteurs tels une plus grande flexibilité, une réduction de l'ensemble des coûts et souvent une spécialisation plus étendue qu'un entrepreneur peut apporter à un projet.

Il est difficile de voir la distinction entre les deux mais la distinction a des implications assez grandes pour votre club.

On doit se pencher sur un certain nombre de différences. Un employé possède des droits de résiliation qu'un entrepreneur n'a généralement pas. Un employeur a des obligations statutaires concernant la retenue et le versement de l'impôt sur le revenu, les indemnités des travailleurs et l'assurance emploi. En contrepartie, les employés possèdent certains droits selon le Code du Travail tels que le paiement du temps supplémentaire, le salaire minimum et les vacances payées qui ne sont pas accordés aux entrepreneurs.

Les problèmes se posent quand les compagnies engagent des entrepreneurs indépendants pour dispenser les différents services; on remarque certains aspects des relations qui s'apparentent aux relations traditionnelles employeur/employé. Plus bas, vous trouverez une liste de facteurs à considérer pour déterminer si un individu est un employé ou un entrepreneur indépendant. Il est évident d'après la liste que vouloir déterminer si quelqu'un est employé ou un entrepreneur ne peut se faire qu'en analysant chaque cas séparément. Par conséquent, il est important de demander conseil avant de déterminer le degré de la relation avec un entrepreneur afin de réduire les risques que cet individu soit déclaré un employé. Il est généralement recommandé de signer un contrat entre la compagnie et l'entrepreneur indépendant afin de faire la distinction entre l'individu et un employé régulier. *(Prudence! Aucun des facteurs n'est déterminant. Veuillez consulter l'Agence canadienne du revenu et des douanes et discuter de votre plan d'action).*

### **Employé : les facteurs plus aptes à déterminer si un individu est un employé**

1. Le club de curling choisit un individu qui va dispenser les services (i.e., engager une personne pour nettoyer le club plutôt que de faire appel à une compagnie qui fournira ses propres employés).
2. L'individu est rémunéré selon un tarif à l'heure, à la semaine, aux deux semaines ou au mois.
3. Le club dicte et supervise le travail chaque jour. L'individu est sous l'autorité du gérant du club ou du Conseil.
4. Le club contrôle la méthode et les endroits. L'individu doit se soumettre à l'horaire de travail du club. Le club décide où, quand et comment le travail sera effectué.
5. L'individu est aidé par des employés du club.
6. Le gérant ou le Conseil réprimande ou renvoie les employés.
7. L'individu est couvert par l'assurance groupe des employés.
8. L'individu ne possède pas de numéros de TPS et de TVQ.
9. Le club fournit les outils ou les équipements nécessaires.
10. Le club remplit le formulaire de cessation d'emploi et les feuillets T4 pour fins d'impôts sur le revenu.
11. L'individu travaille à temps plein pour le club et ne travaille pas pour quelqu'un d'autre.
12. Les relations entre l'individu et le club sont suivies sans qu'une date de cessation d'emploi soit fixée.
13. Il n'y a aucun document attestant un lien autre que celui d'employé.
14. L'individu est traité sur le même pied que les autres employés du club. L'individu est soumis aux politiques du club concernant les employés.
15. L'individu est une partie prenante du business et son travail fait partie intégrante de l'entreprise.
16. L'individu a déjà travaillé comme employé du club au même titre.

### **Entrepreneur indépendant : les facteurs plus aptes à déterminer si un individu est un entrepreneur indépendant.**

1. Les services sont dispensés par un individu choisi par l'entrepreneur.
2. L'entrepreneur reçoit un montant forfaitaire en paiement d'un travail ou d'un projet accompli après remise d'une facture. L'entrepreneur peut tirer profit d'une saine gestion mais peut risquer une perte financière si le projet n'aboutit pas. L'entrepreneur gère ses propres affaires.
3. L'entrepreneur s'engage à produire avec un résultat bien défini mais c'est à l'entrepreneur de choisir les moyens de l'atteindre. L'entrepreneur choisit ses propres heures de travail.
4. L'entrepreneur engage lui-même ses propres employés.
5. Le club ou l'entreprise ne réprimande pas. Si le résultat n'est pas satisfaisant, le contrat entre le club et l'entrepreneur rentre en ligne de compte.
6. On ne verse pas de bénéfices marginaux à l'entrepreneur.
7. L'entrepreneur a ses propres numéros de TPS et de TVQ et doit remettre les montants à qui de droit.
8. L'entrepreneur fournit ses propres outils et équipements. Un projet peut l'obliger à investir un certain montant.

9. On ne tient aucun record d'emploi et on ne prépare pas de T4 car il n'y a aucun lien d'employé.
10. L'entrepreneur a un certain nombre de clients. Le club n'empêche pas l'entrepreneur de travailler pour d'autres.
11. Le lien avec l'entrepreneur se termine lorsque une tâche spécifique est complétée.
12. Un contrat a été signé entre le club et l'entrepreneur.
13. Les travailleurs de l'entrepreneur ne sont pas considérés comme des employés du club.
14. L'entrepreneur fournit des services auxiliaires qui ne font pas partie des opérations du club et n'y sont pas intégrés.
15. L'entrepreneur n'a jamais été un employé du club.

## **La gestion et le contrôle de la nourriture et de la boisson**

### **Aperçu**

Pour quelle raison quelqu'un voudrait-il se lancer dans le business de nourriture et de boisson? Le travail est exigeant, le service est dispendieux si on ajoute l'équipement, la perte, le permis d'alcool et, est-ce que pour autant la clientèle est entièrement satisfaite? Eh bien, c'est un fait, le curling, la nourriture et la bière vont ensemble.

Dans les clubs de curling, la salle de bar se gère bien et s'avère une source avantageuse de revenu. Les clubs de curling comptent énormément sur les opérations du bar pour améliorer leurs bilans financiers.

Voici des points cruciaux pour le succès dans l'opération d'un bar et/ou d'une cantine :

1. Fournir un service qui est en demande.
2. Le garder simple.
3. Le garder sécuritaire.
4. L'orienter sur la clientèle.

### **Points importants**

Choses à considérer quand on prend la décision de commencer à offrir ou d'agrandir un service de nourriture et de bar :

1. Y a-t-il un compétiteur local?
2. Quel est le but financier important de l'opération?
3. Qui sont vos clients?
4. Évaluer vos ressources et vos installations actuelles.
5. Déterminer vos chances de succès financier.

### **La compétition locale**

Vous devez d'abord déterminer si vous avez la « circulation » pour justifier l'opération d'une cantine ou d'un bar. Le point important est de savoir s'il y a un établissement tout près qui offre nourriture et boisson et qui plaît à vos gens. Comme exemple, un restaurant rapide peut être situé voisin du club. Les curleurs peuvent s'y arrêter pour apporter un déjeuner rapide et un café. Il est peu probable que vous seriez capable de battre la concur-

rence quant au prix, à la commodité, au menu varié ou sa qualité; alors, vous pourriez décider de ne pas offrir de déjeuner. L'opération d'une cantine et d'un bar avec succès dépend de votre pouvoir d'offrir **un service nécessaire** plutôt que ce que vous offrez **présentement** ou que ce que vous **voudriez** offrir.

Il est évident que cette situation s'applique surtout aux grands centres car les clubs dans les plus petits centres n'ont peut-être pas la même compétition dans le domaine de la cuisine et du bar.

### **But financier important**

On pourrait le mettre sous forme de question : essayez-vous de faire un profit ou d'offrir un service aux membres du club? Il y a trois projets importants à considérer : une opération à perte, un projet subventionné et un projet profitable.

Opération à perte : Dans certaines régions, il est probablement difficile de faire un profit avec la cuisine. Il se peut que les membres du club s'attendent à ce que leurs cotisations soient utilisées pour aider au fonctionnement de la cuisine et alors, ça deviendra une opération à perte. C'est donc un service offert pour encourager les gens à se joindre au club et à y demeurer. On devrait contrôler les coûts et ne pas s'attendre à faire un profit.

Projet subventionné : Dans plusieurs enceintes publiques, on est prêt à subventionner le service pour l'offrir à des prix raisonnables ou pour garder les membres et les visiteurs. Habituellement, on s'attend à rentrer dans les dépenses ou à opérer avec une perte bien planifiée et d'être subventionné par les cotisations ou par d'autres sources de revenu.

Projet profitable : La plupart des clubs opèrent leurs bars pour générer des profits tandis que le service de cantine peut faire partie d'une des trois catégories.

### **Vérifiez vos membres et vos visiteurs**

Si la cantine et le bar ne sont pas utilisés par une majorité des curleurs, il serait sage de les consulter quand ils viendront verser le montant des cotisations. Vous pourriez leur demander d'évaluer la qualité des services présentement offerts : la qualité de la nourriture, la courtoisie et le temps de service, le coût, etc. En plus, vous pourriez leur demander les changements qu'ils souhaiteraient que vous apportiez.

### **Faites valoir en priorité la nourriture et les boissons les plus en demande**

Maintenant, vous avez recueilli assez d'informations pour vous guider dans le genre de services à offrir. C'est le temps d'envisager une perspective d'affaires ou de voir ce qui ira ou ce qui ne marchera pas pour votre club. Basé sur ce que vous avez trouvé, quel genre d'opération serait la plus appropriée?

#### **a) Distributrices**

Ce service offre aux curleurs des mets prêts à être consommés. La personne derrière le comptoir est un humain virtuel dans une distributrice. Voilà un bon choix pour les clubs qui ne peuvent s'offrir du personnel pour la cuisine, surtout le matin et l'après-midi. Il y a une grande variété de distributrices sur le marché : croustilles, palettes de chocolat, sandwiches, petits pains et boissons gazeuses.

**Pour :**

- Facile à mettre en marche
- Investissement minimal
- Peu d'inventaire
- Peu d'espace requis
- Peu de formation pour le personnel et aucune addition d'employé
- Aucune préparation de nourriture au moment de la vente
- Certains mets de base peuvent être considérés comme un service nécessaire pour les membres.
- Service rapide
- Facile à contrôler et prévenir le vol
- C'est mieux que rien

**Contre :**

- Peu de choix
- N'encourage pas le social après les matchs de curling
- Petit potentiel
- Les visiteurs ont tendance à haïr les distributrices même si elles fonctionnent bien

**b) Opter pour la cuisine ou la cantine**

Ceci est habituellement un endroit pour cuisiner des plats rapides et offrir un menu plus varié et des mets sur commande. On peut aussi y servir le petit déjeuner et le déjeuner. C'est le genre de restauration que la plupart des clubs offrent à leurs membres.

**Pour :**

- Des menus plus variés se vendent mieux
- Un emplacement pour manger aide les ventes
- Service rapide
- Relativement peu dispendieux pour les curleurs

**Contre :**

- Requier des espaces assez grands pour cuisiner et servir
- Requier un inventaire et un entrepôt
- La formation du personnel et, dans certains endroits, l'engagement de cuisiniers certifiés
- L'achat de nourriture de fournisseurs
- La surveillance de l'inventaire est essentielle
- La comptabilité est un peu compliquée
- Soumis aux exigences du Département de la santé publique
- Requier des équipements tels une rôtisserie, une friteuse, un four à micro-ondes, un réfrigérateur, un lave-vaisselle/des lavabos, un entrepôt, etc.

## b) En résumé

Certains clubs de curling vont peut-être trouver qu'une combinaison des deux opérations leur convient en ayant des distributrices toujours en service et une cantine ouverte aux heures de pointe.

Peut-être y a-t-il assez de demandes pour tenir la cuisine en marche le soir ou seulement en fin de semaine quand se déroulent les tournois. Chaque club aura différentes exigences et des besoins assez variés. Vous pouvez décider quel genre de service votre club est prêt à offrir en suivant les étapes élaborées : vérifier la compétition, décider si oui ou non vous optez pour un profit ou vous rendez service à vos membres et informez-vous auprès des curleurs quant à leurs exigences.

## Vue d'ensemble du salon et du bar

Le salon du club de curling est habituellement un endroit populaire. Le curling et le social font bon ménage. Il importe peu que le club ait deux ou 20 pistes, les curleurs s'attendent à avoir un service de bar. C'est aussi une source importante de revenus dans la plupart des clubs, les prix étant attrayants et profitables.

Souvent, le salon est utilisé par les spectateurs pour voir leur équipe favorite à l'œuvre. Il fait partie de la tradition que les curleurs prennent une consommation après un match. Ça augmente aussi les ventes à la cantine car c'est la tendance (dans plusieurs endroits c'est la loi – veuillez vérifier avec les autorités) de manger tout en prenant un verre; donc, c'est profitable dans les deux cas.

Il y a un certain nombre de points à considérer quand on opère un bar :

1. On a besoin d'un inventaire assez considérable et varié
2. On a besoin du personnel expérimenté pour préparer les boissons et les servir ou ne pas les servir à des visiteurs
3. On doit se soumettre aux lois
4. On doit détenir une assurance responsabilité civile
5. Un permis de boisson est requis

### **Les bars des clubs de curling – conseils pour un service efficace**

1. Le *premier contact* qu'ont les clients ou les membres potentiels se fait à la réception, sur la glace et au salon. Il arrive très souvent qu'on ne s'intéresse pas à l'apparence et à l'atmosphère du salon parce qu'on fait de l'argent sans y mettre d'effort. Un permis de boisson n'est pas un permis pour voler mais un moyen d'offrir un service spécial à vos membres pour qu'ils apprécient davantage l'ambiance de **leur** club.
2. Le budget d'opération d'un club ne doit pas reposer entièrement sur les revenus du bar. Se fier aux profits du bar peut changer les vues de la direction quant aux prix de la boisson et, très important à considérer, s'il y a une diminution des activités de curling, le bar va opérer à perte. Une bonne ambiance, un service efficace et des



- prix raisonnables vont aider le club à attirer des nouveaux membres et ainsi augmenter les revenus.
3. Le gérant (ou la personne responsable du bar) doit établir des règles en conformité avec la loi et le club pour l'opération du bar et s'assurer qu'elles sont suivies.
  4. Le thé, le café et les breuvages non alcoolisés doivent toujours être disponibles. De cette façon, on s'assure que les gens qui ne boivent pas d'alcool peuvent rester et se joindre aux discussions d'après match. Habituellement, le permis est conditionnel à la disponibilité des breuvages non alcoolisés. Veuillez prendre note : servez du thé et du café de qualité et une variété de breuvages non alcoolisés. Du mauvais café et des boissons gazeuses de qualité inférieure ne seront pas un plus pour votre business.
  5. Divers articles qu'on peut ajouter au service peuvent s'avérer profitables et appréciés. On parle ici d'œufs dans le vinaigre, des croustilles, des pistaches, du popcorn, etc. Tous ces articles peuvent être payés et enregistrés au bar.
  6. Si le volume des ventes justifie l'ajout d'une caisse informatisée, alors il faudra envisager d'informatiser le débit de boisson. **Avertissement** : un système entièrement informatisé peut s'avérer très dispendieux. Prenez l'avis et le conseil de gens expérimentés dans la nourriture et la boisson avant de vous engager dans une telle dépense.
  7. Des procédures d'ouverture et de fermeture devraient être établies et affichées au bar. Ces procédures ne devraient pas prendre plus de 30 minutes.
    - a) Ouverture (exemple)
      - i. Récupérer le tiroir avec le fonds de caisse
      - ii. Compter l'argent
      - iii. Préparer les items du bar (citron, glaçons, etc.)
    - b) Fermeture
      - i. Mettre le tiroir-caisse en sécurité
      - ii. Nettoyer les tables
      - iii. Nettoyer les cendriers (s'il y a lieu)
      - iv. Bien fermer toutes les portes à clé
  8. On doit faire un rapport de caisse et balancer les reçus de bar chaque jour. La vérification de ces rapports de caisse va éviter des problèmes. Ce travail ne doit pas être effectué par le personnel du bar.
  9. Habituellement la caisse est un peu à court une journée et à la hausse un autre jour. Si la caisse balance exactement chaque jour, c'est possible qu'il y ait un problème. Un moyen de vérifier s'il y a un problème est de secrètement insérer un billet de 20\$ durant la journée; si la caisse balance exactement à la fin de la journée, alors le barman est le problème.
  10. Assurez-vous que le tiroir-caisse se ferme après chaque transaction. En laissant le tiroir-caisse ouvert, on s'expose à avoir des transactions non enregistrées et un manque d'argent.
  11. Prenez le total partiel de la caisse enregistreuse à toutes les heures et demie dans une journée normale et lors de tournois. C'est un moyen d'identifier les périodes d'achalandage et de vous aider à établir un horaire de travail pour qu'il y ait toujours assez d'employés en devoir pour les heures de pointe. En même temps, les totaux partiels vous renseigneront sur les temps morts. C'est durant ces périodes qu'il

sera opportun de nettoyer le bar, de le réapprovisionner et d'accomplir d'autres tâches.

12. On devrait établir un code vestimentaire pour le personnel du bar (rappelez-vous le concept du *premier contact* – ça s'applique également au personnel du bar). Ce code peut être très simple –pantalon noir ou jupe et une chemise blanche fera l'affaire.
13. Établissez l'horaire du bar et assurez-vous qu'il soit observé.
14. Assurez-vous qu'il y ait assez d'argent (et de différentes dénominations) dans le tiroir-caisse pour faire la journée.
15. Le contrôle des stocks est aussi très important. On doit préparer des feuilles de rapport des stocks et prendre l'inventaire régulièrement (ça dépend de l'ampleur de l'entreprise). Ces contrôles aident à établir les commandes et surveiller le *coulage*.
16. Le bar est « sans service » (les clients viennent chercher leurs commandes) ou avec service aux tables. Le service aux tables est plus exigeant, demande plus de supervision et est généralement plus dispendieux. Le « sans service » demande à réfléchir, Les verres sales doivent être retournés ou ramassés pour les laver. Regarder dans les autres clubs pour voir si le « sans service » ou le service aux tables est le mieux adapté à votre club.
17. On doit considérer prendre une autre décision à savoir si ce sera argent comptant seulement ou argent et crédit. C'est un fait reconnu qu'en moyenne les transactions individuelles augmentent avec l'emploi du crédit. Il y a deux façons d'utiliser le crédit, un système de notes de crédit ou les cartes de crédit. Le coût des cartes de crédit varie (1,75% à 3,5%) tandis que le système de notes de crédit exige plus d'administration.
18. Là où les clubs sont réticents à s'aventurer, c'est de permettre à leurs membres d'avoir des notes de crédit. Certains hommes d'affaires ont peu d'argent liquide avec eux et, s'ils ont des factures mensuelles, ils pourront déduire certaines dépenses. De plus, un bon nombre de visiteurs aimeraient mieux que les factures soient envoyées à leurs clubs respectifs. Avec ce genre de clientèle, le barman devra s'assurer qu'ils possèdent une carte membre en règle et que le numéro de leur club apparaisse sur toutes les factures.
19. Si vous décidez d'une opération « sans service », vous pouvez couper certains prix et demeurer efficace et offrir un bon service. Laissez les clients faire leur propre mélange en laissant les boissons gazeuses sur le comptoir. Utilisez des affiches et employez le tableau pour demander aux membres de retourner les verres sales au bar. Il est fortement recommandé d'investir dans un lave-vaisselle. Votre achalandage vous éclairera sur la forme et la grandeur à acheter. Avec ce que vous allez sauver en salaire d'employé, vous devriez être en mesure de le payer en un an.

Comme vous pouvez le constater, il y a plusieurs moyens d'améliorer l'efficacité du bar mais personne ne peut espérer accomplir tout cela les premiers mois. Si vous avez plus d'un barman, vous devriez nommer un barman en chef et, en collaboration avec eux, opérer les changements lentement. Si vous voulez écrire un guide pour le bar, les titres suivants peuvent aider.

## **Inventaire**

Il faut un inventaire assez considérable pour stocker un bar adéquatement, ce qui nécessite un investissement important. Vous devrez garder un bon inventaire tel que mentionné auparavant pour clairement établir les coûts d'opération et par le fait même établir un contrôle des coûts. Un inventaire précis de la boisson et des provisions aide le club à garder les stocks à un niveau convenable et un roulement normal des produits.

Le mot d'ordre pour l'inventaire dans la plupart des clubs de curling est de *le garder bas avant que ça ralentisse*. Parce que notre business est saisonnier, les clubs de curling ne veulent pas entreposer ni conserver un gros inventaire quand la saison de curling tire à sa fin. Un inventaire gèle de l'argent et il doit être bien géré.

## **Personnel qualifié (le personnel et les bénévoles)**

Les plus gros clubs emploient du personnel pour le bar salon; il est donc vrai de penser qu'ils ont engagé du personnel qualifié. Ces gens peuvent servir les clients adéquatement. Dans des plus petits clubs où on emploie surtout des bénévoles, il se peut qu'on ait à faire avec des gens qui n'ont pas d'expérience dans le mélange des boissons. Il est préférable dans des cas semblables d'avoir une liste de choix disponibles (les plus petits clubs peuvent avoir une sélection limitée) et d'écrire la façon de mélanger certaines boissons.

En maintenant un groupe d'employés et de bénévoles expérimentés, on réduit au minimum les pertes de boisson. Celles-ci surviennent à cause d'erreurs humaines, de bris, de déversements ou de malhonnêteté. Même si la perte de boisson fait partie du business, de bons inventaires et le contrôle des argents devraient éliminer la possibilité de lourdes pertes.

## **Étiquette derrière le bar**

1. Toujours verser la boisson sur les glaçons et ne pas avoir peur d'en mettre. Un verre attrayant et bien préparé peut contenir trois à quatre glaçons, un mélange frais, un bâtonnet ou une paille et une garniture (citron).
2. Ne jamais argumenter avec un client.
3. Toujours et toujours mesurer la quantité. Discuter de la quantité de boisson à verser. Il est recommandé de verser de 1 once à 1½. L'idéal est 1¼ once.
4. Ne jamais tourner le dos quand vous versez un verre.
5. Les gens qui rentrent dans le bar recherche une ambiance plaisante et relaxante. Ils s'attendent à le voir propre et avenant (vous rappelez-vous du *premier contact*?)
6. Un barman est très méticuleux de son apparence et devrait toujours être fraîchement rasé et bien habillé.
7. Quand il sert les clients, un barman doit toujours prendre le verre à la base, être poli et souriant.
8. Si un client demande un bon whisky sans en nommer la marque, ne sous-estimez pas son goût en lui servant votre marque la moins dispendieuse. D'ailleurs, en exhibant une série de bouteilles des marques les plus populaires, vous augmenterez vos ventes (i.e. Rhum blanc Bacardi, Rye Seagram VO, Scotch Johnnie Walker Red Label, Vodka Smirnoff, Gin Gordon).
9. Si la sélection de votre bar est pauvre, le client potentiel ne restera peut-être pas pour une deuxième consommation. En vous basant sur les insinuations des mem-

bres, vous devriez envisager d'aménager un endroit pour fumeurs ou établir une politique de non-fumeur dans le salon.

10. Les clients s'attendent à utiliser des toilettes propres (vous rappelez-vous du *premier contact*?) Ils vont vérifier la propreté en général, voir s'il y a assez de papier et si la chasse fonctionne bien; ils vont vérifier le savon, les robinets, l'eau chaude, les serviettes, le miroir, l'odeur, etc..
11. Dans le cas d'un client qui a trop bu, il faut employer beaucoup de tact, de l'intelligence et de bon sens. Loi est intransigeante – a barman ne doit pas servir à boire à quelqu'un qui est ivre. Avec les clients réguliers, il est habituellement plus facile de suggérer d'une façon diplomatique qu'il y aura d'autres moments. Il est probable que la prochaine fois, il vous remercie de vous être inquiété pour lui. C'est le type qui arrive déjà plein qui devient problématique. La règle d'or est de refuser carrément de le servir.

### **Règlements locaux**

Chaque province/territoire possède ses propres règlements sur les heures d'ouverture, la capacité de la salle, la procédure en cas de feu, etc. On devrait vérifier auprès de l'organisme qui donne les permis pour s'assurer qu'on satisfait à toutes les exigences.

### **Assurance responsabilité civile**

La possibilité d'une poursuite légale fait partie de la vie et ça s'applique à toutes les entreprises et même aux clubs de curling. La responsabilité civile est définie comme « la responsabilité légale pour les dommages à la propriété les blessures aux personnes ou autre perte ». Tous les clubs de curling doivent posséder une assurance responsabilité civile pour se protéger en cas d'une poursuite éventuelle. On verra plus en détails dans la section ASSURANCES.

### **Permis de boisson provincial/territorial**

Certains clubs peuvent se procurer un permis de boisson limitant la capacité de leur établissement et leur permettant de vendre au public en général et ne limitant pas la vente à leurs membres seulement. Ce type de permis est habituellement renouvelable chaque année et assorti d'un seul paiement.

D'autres clubs, à cause de certaines restrictions sur leur capacité et de d'autres exigences, ne sont pas capables d'obtenir de permis de boisson et sont obligés de faire la demande d'un permis spécial pour la vente de bières et de boissons alcoolisées. Cela peut devenir assez dispendieux pour le nombre d'activités prévues pour la saison.

Les règlements et les exigences varient à travers le pays. Veuillez vous informer auprès de l'organisme approprié.

## **Confection de la glace / Réfrigération**

### **Horaire de l'entretien**

Pour maximiser les revenus potentiels, il est important d'établir un horaire pour l'entretien afin de ne pas déranger les activités de curling. La grande partie des revenus provient des gens sur la glace et dans le club. L'idéal serait de faire le gros du travail sur

les glaces entre minuit et huit heures du matin. En planifiant ce travail à ces heures-là, on évite le conflit avec les activités de curling et les employés peuvent travailler avec plus d'efficacité en étant très peu dérangés. Plusieurs clubs annulent les matchs du lundi ou du dimanche pour l'entretien. Ça équivaut à fermer ton magasin pendant les heures d'affaires pour cirer le plancher ou faire l'inventaire. Ça ne se fait pas. Ne faites pas ça à votre club!

Une remise à neuf complète avant des tournois importants peut dégénérer en désastre. S'il survenait un imprévu, il en résulterait de pauvres conditions de glace et de mauvaises relations publiques. L'image projetée par le club durant les tournois est importante pour le recrutement de nouveaux membres. Si on a mis en place un bon programme d'entretien, on ne voit pas la nécessité de faire une « nouvelle » surface de glace avant les tournois. Si un travail d'envergure est nécessaire, on devrait le planifier avant une période plus tranquille (i.e. Noël).

### **Conditions de glace**

Tous les membres aiment jouer sur une bonne surface de glace mais il semble que les seniors, les juniors et les locataires héritent des pires conditions de glace. On devrait y remédier car ce sont ces groupes qui jouent aux heures libres au club. On doit traiter ces personnes de la même façon que les ligues élites d'hommes et de femmes. Ce serait nettement mieux pour rendre leur jeu plus agréable. De toute façon, un programme d'entretien après les heures d'achalandage fait partie du service à la clientèle qui assure satisfaction des membres.

À moins de situations d'urgence, l'entretien de la bâtisse peut se faire durant la saison morte. Les avantages de planifier la peinture, les rénovations, les réparations majeures et autres vont de soi. Le gérant a plus de temps quand il n'y a pas de curleurs et que le club ne cause pas d'inconvénients à la clientèle. De plus, quand les membres retourneront jouer au curling ils s'apercevront sans doute du travail effectué et l'apprécieront.

## **Assurances commerciales**

Quand on pense aux assurances commerciales, il nous vient d'abord à l'esprit la protection de la bâtisse et de son contenu. En plus de protéger votre investissement, vous êtes aussi responsables des biens des autres dans votre établissement.

### **Quoi protéger**

Voici ce que votre assurance commerciale devrait protéger :

- La bâtisse et toutes les installations permanentes et électriques, les extensions, etc.;
- Les équipements, les meubles, les machines, les outils, les accessoires et les pierres;
- La marchandise et l'inventaire;
- Les biens d'autrui pour lesquels vous êtes responsables légalement;
- Les améliorations que vous avez effectuées à un bâtiment qui ne vous appartient pas.

Pour garantir que vous êtes bien protégés, votre agent d'assurances vous demandera de lui fournir une liste des prix de chacun des items que vous voulez assurer. En fait, la police d'assurances fait référence à la « valeur d'aujourd'hui » (le coût de remplacement aujourd'hui moins la dépréciation) ou le « coût de remplacement » (le coût de la réparation ou du remplacement de l'article endommagé par un nouvel article du même type et de la même qualité) quand on évalue les biens.

### **Options de couverture**

Votre agent va discuter avec vous des différentes options qui sont offertes. La couverture peut en être une de base ou plus étendue selon les circonstances et les besoins d'un club donné.

1. Une **police de base** couvre les « périls mentionnés » (une telle police spécifie le type de péril qu'elle couvre). Habituellement, elle couvrira dommages occasionnés par le feu et par les éclairs plus ce qu'on appelle « couvertures additionnelles » comme une explosion, objet provenant d'un avion, d'un vaisseau spatial (ce n'est pas rare de nos jours de voir des satellites tomber du ciel!), émeute, fumée, ouragan, grésil et des fuites d'eau. Certaines polices couvrent aussi le vol et le cambriolage mais vérifiez avec votre courtier si ces items sont inclus. Une plus grande couverture est aussi offerte sous « une police élargie » (cette police couvre les pertes causées par tous les dommages à l'exception de ceux spécifiquement exclus de la police).

2. Répondez aux questions suivantes :

- Supposons que vous avez à déménager dans de nouveaux locaux pour continuer vos opérations pendant que l'on procède aux réparations de votre bâtisse; qui paiera pour les nouveaux locaux?
- Combien de temps votre entreprise pourra-t-elle survivre si le feu détruit votre bâtisse et vos biens?
- Est-ce que vos clients s'orienteront ailleurs? Votre personnel clé?
- Supposons qu'un fournisseur indispensable ne peut remplir vos commandes de marchandises et que vous subissiez des pertes de revenus à cause de cette situation?
- Supposons que les gens de l'endroit soient évacués sous l'ordre des autorités civiles après un déversement toxique et que vous ne pouviez avoir accès à votre business?

### **Protection contre l'interruption du business**

C'est un moyen d'assurer votre gagne-pain. Elle peut être adaptée au type de business que vous opérez. Il y a un grand nombre de façons de protéger vos revenus, de la couverture pour perte de revenus à la perte de profits. On peut aussi obtenir une couverture des dépenses additionnelles dues à une perte afin de continuer à opérer tels le coût de location de locaux temporaires, installation de lignes téléphoniques et le loyer de nouveaux équipements pendant les réparations effectuées à votre bâtisse.

Voici le genre de couvertures disponibles pour une interruption du business.

- Une **assurance des revenus bruts** offre une couverture entre le temps de la perte et la réouverture de lieu d'affaires.
- Une **assurance des profits** vous protège non seulement jusqu'à la réouverture mais pour une période déterminée après cela, vous permettant de rattraper le même niveau de revenu d'avant votre perte et de continuer à opérer.
- Une **assurance pour dépenses additionnelles** est conçue pour couvrir les extras après une perte pour vous permettre de continuer à opérer.
- Une assurance d'interruption non prévue couvrira les moments où l'une des compagnies avec qui vous faites affaires subit une perte qui aura des répercussions sur les activités de votre business. Par exemple, un de vos fournisseurs est passé au feu et ne peut vous fournir votre matériel; ou peut-être, un de vos clients a subi une perte et ne peut se procurer votre marchandise ou vos services.

### **Protection contre le crime**

La possibilité d'un cambriolage ou d'un vol est une réalité pour les gens en affaires. Heureusement, vous pouvez prendre une assurance contre ces incidents. Voici des choses auxquelles vous penser :

- Faites-vous des dépôts réguliers à votre banque ou limitez-vous le montant d'argent liquide à garder au club?
- Quel système de sécurité est en place?
- Avez-vous un casier de sécurité? Le contenu est-il assuré?
- Est-ce que votre club peut être une cible pour le vol?
- Est-ce que vous pouvez être victime d'un crime à l'extérieur? Par exemple, si on vous vole en allant faire votre dépôt journalier à la banque?
- Est-ce que vos clients paient avec des cartes de crédit? Si oui, vous devriez penser aux cartes de crédit contrefaites.
- Avez-vous des employés qui gèrent de l'argent ou des biens de valeur?

Il y a d'autres facettes de l'assurance contre le crime que vous devez considérer comme la protection des lieux contre le cambriolage. Discutez avec votre courtier pour avoir son opinion sur la meilleure couverture pour votre business. En plus, demandez conseil pour réduire les risques, par exemple, installer un meilleur éclairage, un système d'alarme, un coffre-fort ou des barres de métal dans les fenêtres avant de la boutique.

## **Contrôler les pertes et gérer les risques**

**Faire et ne pas faire – Conseils d'administration et Dirigeants d'organisations à but non lucratif (Clubs de curling)**

### **Conduite**

#### **Toujours**

- Agir avec honnêteté et de bonne foi pour le plus grand intérêt du club de curling.
- Employer tact, diligence et habileté dans tout ce que vous faites pour refléter la conduite d'une personne raisonnablement prudente.

- Vous familiariser avec les responsabilités toujours accrues des administrateurs.
- Demeurer à l'affût des informations.
- Assister régulièrement aux conseils d'administration. Si vous ne pouvez pas être présent, procurez-vous une copie du procès-verbal et le matériel de ces conseils.
- Exercer votre « devoir de poser des questions » -- remettez en question les procédures et les façons de faire du Conseil.

### **Jamais**

- Assumer que la responsabilité est moindre parce que vous êtes au service d'une organisation à but non lucratif.
- Traiter à la légère votre tâche de Directeur ou Officier.
- Prendre part à des activités qui sont à l'encontre des règlements de l'organisme.

### **Conflit d'intérêt**

#### **Toujours**

- Vous tenir loin des situations qui pourraient vous mettre ou vous faire paraître en réel conflit d'intérêt.
- Avertir le Conseil immédiatement si cela survenait.

#### **Jamais**

- Profiter de votre poste et/ou de l'organisation à but non lucratif pour en tirer personnellement un profit ou un gain.
- Participer à l'examen d'un cas de conflit d'intérêt qui vous implique.

### **Pratiques d'embauche**

#### **Toujours**

- Vous familiariser avec les procédures et les politiques d'opération de votre organisme.
- Vous assurer de mettre en place la marche à suivre en ce qui concerne l'embauche comme : l'égalité des chances dans l'emploi, le harcèlement et la discrimination, l'entrevue, les procédures d'engagement et de licenciement.

#### **Jamais**

- Renvoyer un employé sans vous assurer que les procédures de licenciement ont été bien suivies.

### **Rapport de taxes**

#### **Toujours**

- Vous assurer que les enregistrements, les retenues et les versements de taxes sont faits selon les règles et à temps.
- Vous assurer que votre organisme retourne les rapports annuels selon les lois qui s'appliquent. (Voir Revenu Canada)



- Vous assurer que les rapports de votre organisme qui portent sur les enregistrements obligatoires, les retenues et les versements de taxes soient soumis régulièrement au Conseil d'administration.

### **Jamais**

- Essayer de tout faire seul (à moins d'être qualifié); engagez des gens expérimentés.

### **Assurances**

#### **Toujours**

- Vous assurer que tout est en place pour protéger les biens de votre organisme. Vous assurez qu'ils sont bien assurés.
- Vous assurer que les administrateurs des plans de pensions et autres bénéficiaires des employés soient assurés pour leur responsabilité comme fiduciaires.
- Vous procurer une assurance loyauté pour vous protéger contre le vol relié à l'emploi.
- Vous assurer que vous posséder une assurance responsabilité pour les Administrateurs et les Dirigeants.

### **Jamais**

- Assumer que vous êtes bien couvert parce que vous possédez de l'assurance. Certaines réclamations et certains actes ne sont pas assurables. Vous devez lire les exclusions et les conditions de la police pour bien comprendre la couverture.

### **Indemnités**

#### **Toujours**

- Vous assurer que les règlements et/ou la constitution de votre organisme ont une clause d'indemnité qui couvre les coûts, les dépenses et les pertes encourus à cause de votre responsabilité comme Directeur ou comme Officier.

## **Faire et ne pas faire dans la gérance d'un édifice**

Les suggestions qui suivent sont générales et ne couvrent pas tous les problèmes possibles. Votre organisme peut avoir besoin de protections autres que celles apparaissant sur la liste.

### **Prévenir les faux pas et les chutes**

Pour réduire ce genre d'incidents, vous devriez mettre en place un programme de prévention qui inclurait les éléments suivants :

- Établir la marche à suivre pour l'enlèvement de la neige et de la glace, pour répandre du sel et du sable sur tous les passages extérieurs, les passerelles, le stationnement, etc.
- Durant les mois d'hiver, vous assurer que la neige et la glace ont été enlevées sur les allées, les trottoirs et le stationnement.

- Demander une preuve d'assurances si vous signez un contrat avec une compagnie de déneigement.
- Voir à ce que les entrées, les sorties et le stationnement soient bien éclairés.
- Vérifier les tables et les chaises fréquemment pour vous assurer qu'elles sont de niveau et en bonne condition. Enlever celles qui sont brisées et les faire réparer ou les remplacer.
- Les carpettes doivent être bien mises en place; on devrait vérifier s'il n'y a pas de coins relevés.
- Vérifier toutes les rampes d'escalier et les marches pour voir si elles ne sont pas branlantes ou trop usées.

### **Endroits communs**

- Bien vérifier tous les passages intérieurs et extérieurs tels que les trottoirs, les rampes, le stationnement, etc. et voir s'il y a des fissures, des brisures ou des endroits endommagés. Faire la réparation le plus tôt possible.
- Vous assurer que les passages, les cages d'escalier, le stationnement, etc. sont bien éclairés. On devrait rapporter et réparer immédiatement toute ampoule brûlée, lampe brisée ou défectueuse.
- Vérifier tous les escaliers et voir s'il y a des fissures, des brisures ou des surfaces usées.
- Vous assurer que l'élévation des marches est conforme au code de construction.
- Vous assurer que toutes les carpettes sont bien en place et en bon état.
- Vous assurer que les rampes d'escalier et les garde-fous sont sécuritaires et conformes au code de construction.
- Identifier et bien indiquer les dénivellations et vous assurer que des affiches soient bien en vue.

### **Salon**

- Les commutateurs devraient être lumineux. Lors de la ronde journalière, vérifier si les lumières fonctionnent.
- Vous assurer que les fils et les câbles pour l'éclairage, le téléviseur, etc. ne sont pas sur le chemin des passants.
- Vérifier tous les planchers et les tapis pour voir les endroits usés, lâches ou relevés.
- Vous assurer que toutes les douches possèdent des surfaces anti-dérapantes.

### **Inspection des lieux**

- Inspecter toutes les portes extérieures et vous assurer qu'elles sont bien identifiées et en état de bien fonctionner, libres de toute obstruction et qu'elles ne sont pas barrées ou fermées avec des chaînes.
- Équiper les portes d'urgence d'articles de quincaillerie conformes aux normes locales.
- Chaque jour, voir à ce que les signaux lumineux indiquant les sorties fonctionnent bien.
- Vous assurer que tous les avertisseurs d'incendie et tous les extincteurs soient vérifiés et entretenus conformément aux normes locales.

### **Prévenir le crime et le vol des employés**

- Vérifier toutes les références des employés.
- Restreindre l'accès aux coffres-forts et aux autres dépôts d'argent à peu de personnes.
- Réviser les procédures comptables présentes pour vous assurer que les moyens de sécurité sont bien en place.
- Si des chèques de visiteurs sont encaissés, voir à ce qu'ils soient bien marqués "pour dépôt seulement".
- Les caissiers **ne devraient pas** être les personnes qui balancent leurs propres caisses.
- Faire des vérifications régulièrement et au hasard.

### **Prévenir les cambriolages**

- Faire les dépôts bancaires à différentes heures.
- Vous procurer des coffres-forts avec une fente pour y déposer l'argent.
- Récupérer l'argent des distributrices assez fréquemment.
- Une formation sur la façon de se comporter durant et après un cambriolage doit être offerte aux employés.

## **Faire et ne pas faire dans le business de la nourriture et de la boisson**

Les paragraphes qui suivent se veulent des aides pour identifier les pertes possibles dans les opérations journalières dans le business de la nourriture et de la boisson. Ça vous aidera aussi à comprendre les dangers que l'on rencontre régulièrement et les moyens de les contrôler. Ces suggestions sont d'ordre général et ne prétendent pas couvrir tous les problèmes possibles. Vous pourriez avoir besoin de guides de protection qui n'apparaissent pas dans cette liste. Demandez l'avis de votre courtier d'assurances sur des cas particuliers à votre entreprise.

### **Responsabilité quant au débit de boisson**

Tout en modifiant le comportement des personnes qui servent de la boisson face à la loi, on a par le fait même augmenter la fréquence des poursuites judiciaires contre ces gens. La responsabilité des actes posés par les membres ivres revient donc clairement aux clubs de curling. Une bonne défense contre ces éventuelles pertes, c'est de créer une ambiance où l'exagération dans la consommation de boisson n'est pas tolérée. De plus, des mesures concrètes sont mises à exécution tel un transport disponible pour les clients en état d'ébriété.

- Inspecter les lieux pour assurer la sécurité des clients ivres: les rampes, un bon éclairage et des sorties facilement accessibles.
- Exiger une preuve d'âge.
- Afficher les numéros de téléphones de taxis à des endroits très visibles (i.e. tout près d'un téléphone public)
- Offrir des breuvages non alcoolisés pour les chauffeurs désignés.
- Offrir une formation à toutes les personnes qui servent de l'alcool. On peut s'informer auprès du bureau provincial/territorial des permis d'alcool pour les détails des

programmes offerts. Afin que ceci soit réalisable, il faut que la direction donne son appui à tout employé qui refuse de servir un client.

#### Système d'extincteur d'incendie (les cuisines)

- Les extincteurs doivent être entretenus, étiquetés, signés et certifiés par un entrepreneur titulaire d'un permis.
- Des jets d'écoulement devraient protéger tous les appareils de cuisson.
- Le système devrait être équipé d'un dispositif d'arrêt automatique.
- Le système devrait être équipé d'un dispositif pour l'opérer manuellement.
- Le système devrait avoir la capacité de contrôler ou d'éteindre un incendie avec le type et la disposition des appareils présentement. Il se peut qu'il faille changer le vieux système utilisant des produits chimiques secs pour un système qui emploie des produits chimiques liquides. Ceux-ci se sont avérés plus efficaces pour contrôler ou éteindre des incendies dans les appareils de cuisson modernes qui fonctionnent à de hautes températures et maintiennent la chaleur plus longtemps.

#### **Ménage et entretien**

Plusieurs incendies se déclarent dans la cuisine. La majorité des sources d'allumage y sont présentes et la graisse accumulée sert de combustible. Les systèmes de protection contre le feu doivent être en place et procurer une protection adéquate au dessus des appareils de cuisson. Tous ces équipements de protection doivent être entretenus et inspectés régulièrement. Les principaux points à surveiller sont:

- Ne pas tolérer les accumulations de graisse sur les planchers, les murs et les appareils de cuisson.
- Faire un nettoyage hebdomadaire des hottes et des filtres.
- Ramasser tous les déchets.

#### **Système d'échappement de la cuisine**

- Les conduits d'échappement vers l'extérieur devraient être nettoyés tous les six mois par un entrepreneur compétent.
- On doit vérifier ces mêmes conduits régulièrement pour voir s'il y a des dépôts de graisse. Si on en découvre, ces conduits doivent être nettoyés le plus vite possible.
- Toutes les hottes et tous les conduits doivent être en acier ou en acier inoxydable.

#### **Préparation de la nourriture**

- Inspecter la vaisselle au début de chaque journée de travail et vous défaire des articles fêlés ou ébréchés.
- Bien étiqueter tous les ingrédients et enlever tous les produits nettoyants ou autres substances potentiellement toxiques de l'aire immédiat de la préparation de la nourriture.
- Ne pas conserver de pesticides dans le club. Signer un contrat avec une firme d'extermination bien réputée pour vous prévaloir de ce service.
- Vous assurer que tous les aliments périssables soient bien réfrigérés et que toute nourriture soit bien enveloppée et placée ailleurs que sur le plancher. Vous assurer que la date sur les aliments n'est pas dépassée.

### **Crime: dépôt de la boisson, du vin et de la bière**

- Toutes les boissons alcoolisées doivent être conservées dans un endroit ou une armoire sous clé.
- L'accès au dépôt de boisson doit être réservé aux personnes-clés.
- Le dépôt de boisson doit être protégé par un système d'alarme.
- On maintient un minimum de bouteilles de boisson alcoolisée au bar.

### **Crime: manipulation des argents**

- On doit faire les dépôts d'argent chaque jour. La route empruntée et le temps doivent varier d'un jour à l'autre pour éviter une routine évidente.
- Si de l'argent liquide est gardé au club pour la nuit, on doit le mettre dans un coffre-fort.
- Tous les coffres-forts doivent être ancrés dans le plancher et placés dans un endroit protégé par un système d'alarme.

## **Assurance commerciale**

Comme propriétaire ou gérant d'un business, vous êtes légalement tenu de protéger les clients et les autres personnes qui se trouvent dans votre enceinte. Vos responsabilités s'étendent au-delà de vos locaux commerciaux. Vous devez vous assurer que les lieux sont sécuritaires et que votre travail et celui de vos employés ne causent ni blessure et ni dommage à autrui. Si un accident survient et que vous êtes tenu responsable dû à la négligence, vous pouvez faire appel à votre assurance responsabilité pour votre défense et les coûts de dédommagement, le tout sujet aux prescriptions de votre police. Nous vous recommandons d'en parler à votre courtier qui répondra à vos questions.

### **Une assurance commerciale de base couvre les situations suivantes:**

- Blessures corporelles infligées à autrui.
- Blessures personnelles infligées à autrui.
- Offenses causées à autrui par la publicité.
- Dommage causé à la propriété d'autrui.

### **Une assurance commerciale générale devrait aussi couvrir:**

- Les frais médicaux encourus par autrui suite à un accident.
- La couverture de la responsabilité du locataire pour les dommages causés aux locaux que vous louez.

## **Assurance de la responsabilité civile des Administrateurs et Dirigeants**

Une assurance responsabilité civile pour les Administrateurs et les Dirigeants de votre organisme leur procure une protection financière advenant une poursuite contre eux dans l'accomplissement de leur mandat au club. Cette assurance peut normalement inclure une assurance responsabilité pour les pratiques reliées à l'emploi et parfois les obligations des fiduciaires. Cette dernière est associée aux poursuites pour harcèlement et discrimination et c'est à cela que vous serez exposé la plupart du temps. L'assurance responsabilité civile pour les Administrateurs et les Dirigeants est souvent confondue avec l'assurance respon-

sabilité contre les erreurs et omissions. Les deux ne sont pas synonymes; "erreurs et omissions" se rapporte aux manquements et à la négligence dans la performance quant à vos produits et services et non à votre performance et vos obligations de gestionnaire. En général, il est préférable de posséder les deux polices.

Quand on met sur pied un conseil, les administrateurs vous feront souvent la même demande. Le fait d'avoir des employés expose la direction à des poursuites. D'abord, des réclamations de la part des employés et des clients seront faites contre la compagnie et contre les administrateurs. Vu qu'un administrateur peut être tenu responsable pour les actes de la compagnie, la plupart des administrateurs et des dirigeants vont demander d'être protégés plutôt que d'engager leurs biens personnels. Deuxièmement, les investisseurs et les membres de votre conseil d'administration ne voudront pas mettre leurs biens à risque pour faire partie d'un conseil comme administrateur ou comme dirigeant, indépendamment de leur grande foi en la compagnie.

(Demandez de plus amples informations à votre courtier).

## **Assurance bris des équipements**

Une explosion ou un équipement qui tombe en panne cause un sérieux problème dans un business. Saviez-vous que ces sinistres ne sont pas normalement couverts par une police d'assurance commerciale standard?

Une assurance bris d'équipements est souvent oubliée mais demeure une forme de protection très valable qui couvre un éventail de machines et d'équipements, par exemple:

- les systèmes de réfrigération
- les équipements de chauffage et de ventilation
- le système d'air climatisé
- les équipements de bureau: les télécopieurs, le système téléphonique, les photocopieurs, etc.
- les appareils de production
- les programmes de diagnostic
- et bien sûr, les chaudières.

La couverture de l'assurance bris des équipements:

- vous offre une protection contre les dommages directs à la machinerie et à l'équipement suite à un bris mécanique;
- est concurrente à la couverture de l'interruption des affaires / dépenses additionnelles;
- vous protège si une substance dangereuse est déversée suite à une panne et bris d'équipement;
- peut être élargie et donner une protection en cas de dégâts de nourriture ou autre résultant d'une panne et bris des appareils de réfrigération.

## **Trésorier / Comptable / Finances / Gérant**

### **La tenue de livres**

#### **Introduction**

La plupart des organismes à but non lucratif ont une responsabilité spéciale en ce qui a trait à la comptabilité car leurs fonds proviennent de différentes sources : les adhésions, la nourriture et la boisson, les levées de fonds et les subventions.

Le club de curling possède une double responsabilité. Dans un cas, c'est les dépenses et dans l'autre, c'est la collecte de revenus, le maintien d'une bonne comptabilité et la mise en sécurité des fonds.

#### **Mise en marche**

D'abord, si ce n'est déjà fait, votre organisme doit choisir une personne qui sera responsable de la comptabilité. Tous les argents reçus ou dépensés doivent apparaître dans un compte de banque; c'est tout à fait sécuritaire d'avoir un relevé de banque qui fait partie de la comptabilité. La responsabilité des fonds est le summum de la confiance. Cette confiance devrait être comprise de tous les membres bénévoles et/ou du personnel du club de curling. On devrait fournir aux bénévoles/membres du personnel, les moyens de conserver les relevés des argents qu'ils recueillent et dépensent dans la limite d'une procédure établie par le club.

#### **Banques**

1. Les banques offrent différents genres de comptes. Celui que vous choisirez devrait offrir de vous transmettre les chèques annulés et un relevé de ceux-ci une fois par mois.
2. Le trésorier devrait déposer les argents reçus immédiatement afin d'éviter qu'ils soient égarés ou qu'ils soient volés.
3. Lors de l'ouverture d'un compte de banque au nom de votre organisme, on vous demandera les noms des signataires désignés. Ceux-ci seront les seuls autorisés à signer des chèques au nom de l'organisme.

#### **Chèques et signataires**

1. **Ne jamais signer un chèque en blanc.** De plus, on ne devrait pas signer un chèque s'il n'est pas accompagné de la facture à payer.
2. Il est préférable que deux membres du groupe soient autorisés à signer les chèques. Faites une entente avec la banque pour que deux signatures soient requises pour rendre un chèque valide.
3. Choisissez plus de deux signataires au cas où l'un d'eux ne soit pas disponible. La plupart des groupes sont d'accord pour autoriser deux des personnes désignées à signer les chèques tandis que d'autres insistent pour que le trésorier soit l'un des signataires.
4. Votre groupe devrait utiliser le trésorier comme signataire le plus souvent possible à cause de ses connaissances en exigences comptables. Cependant, afin d'éviter des délais inutiles, ne vous limitez pas à la signature du trésorier.

### **Contrôle de l'argent liquide**

1. Pour assurer un contrôle efficace de l'argent liquide, on doit instaurer une façon de procéder lors de la collecte, de la comptabilité, des dépôts et de la manutention. La procédure doit être claire et facile à mettre en action. Une caisse enregistreuse est sans doute l'outil pour effectuer un bon contrôle sur l'argent de votre club.
2. On doit disposer d'assez de monnaie au début de chaque jour ou lors de changement de quart de travail.
3. Tous les argents recueillis durant la journée doivent être comptabilisés et remis, avec rapport du jour, soit à la banque locale soit au bureau de la comptabilité.

### **Monnaie de change**

De la monnaie de valeurs différentes doit être disponible au début de chaque jour. Le montant total sera déduit du dépôt journalier. Par exemple, commencez chaque jour «une journée régulière de travail) avec 400\$ répartis comme suit : 20 billets de 5\$ (100\$); trois rouleaux de 2\$ (150\$); six rouleaux de 1\$ (150\$); 7 rouleaux de 25¢\$ (70\$); 4 rouleaux de 10¢ (20\$) et 5 rouleaux de 5¢ (10\$). (En vous fiant sur les prix et le volume, cette liste n'est peut-être pas adéquate – après plusieurs essais, vous tomberez sur la bonne formule). N.B. : quand le montant de la monnaie est déduit du dépôt journalier, on devrait penser à le sécuriser durant la nuit. Un coffre-fort est préférable à la vieille boîte de cigare!

### **Dépôts**

Il n'est pas à conseiller de permettre à un employé d'emporter les fonds chez lui pour la nuit. À la fermeture, chaque jour, tout l'argent liquide devrait être gardé dans un coffre-fort ou dans un endroit sécuritaire; le lendemain, il devrait être comptabilisé et déposé à la banque locale. On devrait se pencher sur les points suivants :

1. Ce que vous faites actuellement assure-t-il la sécurité des bénévoles et/ou du personnel?
2. Est-ce que quelqu'un peut rendre compte de l'argent?
3. Y a-t-il une sécurité contre la perte?

### **Contrôle de l'inventaire**

On doit mettre en place un système adéquat de commandes (boisson, palettes de chocolat, etc. – des items pour la vente), de vérification à la réception et d'inventaire de tous les articles pour la vente.

1. Vu que la marchandise, la nourriture et la boisson en inventaire sont en fait de l'argent, un système de sécurité pour l'inventaire devient une nécessité. Gardez l'ensemble de vos marchandises sous clé en y limitant l'accès.
2. Un inventaire perpétuel permet de retracer un article de l'achat à la vente et, en général, cela se fait par ordinateur. Que vous le fassiez par ordinateur ou à la main, gardez les points suivants en mémoire :
  - À la livraison, vérifiez l'exactitude de votre commande
  - Vérifiez votre inventaire régulièrement
  - Employez une caisse enregistreuse pour suivre les ventes
3. On peut ou pas planifier un inventaire physique pour obtenir des nombres exacts.
4. On devrait procéder à un inventaire physique complète au moins une fois par mois. Cela peut être accompli par les membres du Conseil, par le personnel ou par



des bénévoles mais **non** par les personnes directement responsables de l'inventaire (i.e. les préposés au bar).

### **Reçus des rentrées d'argent**

Pour chacune des rentrées d'argent, veuillez à préparer un reçu en double préalablement numéroté. Ce reçu doit comprendre les informations suivantes :

- un numéro
- la date à laquelle on a reçu le paiement
- le nom de la personne qui a fait le paiement
- le montant reçu
- la sorte de paiement : un chèque ou argent comptant
- un court commentaire, s'il y a lieu
- la signature de la personne autorisée.

Donnez la copie originale au donateur et gardez le double de la copie pour les dossiers du club. Vous devez être en mesure de retracer n'importe quel reçu dans le livre de dépôts et de reçus de votre organisme. Il est recommandé d'inscrire les numéros des reçus sur la feuille de dépôts.

### **Livre de dépôts**

Le livre de dépôts que vous obtenez de la banque doit vous fournir trois exemplaires de vos transactions. La copie originale sera conservée par la banque. Vous gardez la deuxième copie pour les dossiers du club. La troisième copie devrait être attachée à la feuille de dépôts. Quand vous faites votre dépôt, assurez-vous que la banque a apposé son étampe sur l'une des copies. Quand vous préparez votre feuille de dépôts, il est important que les informations suivantes apparaissent au bon endroit :

- la date
- le numéro du compte
- le nom
- une liste des chèques déposés avec les noms des payeurs
- le détail des argents déposés
- la signature de la personne autorisée à effectuer le dépôt
- les numéros des reçus (facultatif).

Assurez-vous que tous les montants – argent comptant ou chèques – sont déposés immédiatement et que tous les chèques sont bien marqués au verso : « pour dépôt seulement au compte de (y inscrire le nom du club) ». N.B. : On peut s'accommoder d'un livre de dépôts avec deux copies seulement; on attache la deuxième copie à la feuille de dépôts du jour.

### **Journal des reçus de rentrées d'argent**

Ce journal est conçu afin que toutes les rentrées d'argent de votre organisme soient bien indiquées et facilement accessibles pour consultation.

### **Déboursés par chèque**

Le journal des déboursés par chèque est conçu afin que toutes les informations relatives aux achats et aux paiements des dépenses puissent être consultées facilement.

### **Carnet de chèques**

La partie gauche de chacun des chèques est le talon qui demeure dans le carnet après que vous ayez enlevé le chèque. Chaque fois que vous écrivez un chèque, assurez-vous de remplir le talon avec les informations suivantes :

- le numéro du chèque
- la date de son émission
- le nom de la personne à qui il est adressé
- le montant du chèque
- un bref commentaire sur le but du paiement tout en faisant référence au numéro de la facture.

Quand vous écrivez un chèque, vous devez le remplir au complet avant qu'il soit signé et on doit y trouver :

- le numéro du chèque
- la date (la bonne année!)
- le nom de la personne ou de la compagnie à qui il est adressé
- le montant du chèque en chiffres et en lettres; les deux doivent correspondre.

Les signataires ne doivent pas apposer leurs signatures tant que le chèque ne contient pas toutes ces informations. Un signataire ne devrait **pas** signer un certain nombre de chèques à l'avance parce que ce faisant, il déjoue le but d'avoir plus d'une signature sur un chèque.

Les signataires doivent prendre connaissance de la facture ou de la pièce justificative avant de signer un chèque; alors, ils sauront pourquoi le chèque a été émis. Après la signature du chèque, le trésorier devrait noter son numéro et sa date d'émission sur la facture ou la pièce justificative.

Il arrive parfois que le trésorier prépare un chèque qui ne sera pas utilisé ou qui lui est retourné sans avoir été encaissé. Ceci peut se produire à cause d'une erreur d'orthographe, d'un montant erroné ou d'une décision de ne pas faire le paiement. Que cela arrive avant ou après que le chèque ait été signé, ne le détruisez pas. Le trésorier devrait écrire « annulé » à travers le chèque et sur le talon, et enlever la partie des signatures. On le classe, alors, avec les chèques annulés et le relevé de compte de banque.

### **Petite caisse**

Normalement, une entreprise paie par chèque. Cependant, on ne le fait pas pour l'achat de timbres et de citrons pour le bar. On établit une petite caisse pour payer ce genre de dépenses.

Voici certaines considérations relatives au fonds de petite caisse :

- Établir une limite des montants de transactions. Habituellement, on fixe les dépenses à 250 \$.
- Établir une liste des transactions à payer. Limiter les dépenses à des items tels les timbres, les fournitures de bureau et de bar.
- Limiter l'accès à la petite caisse. Permettre l'accès à une seule personne afin de contrôler le fonds. Cette personne en devient le gardien. Si plus d'une personne y a accès, alors personne n'en est responsable.

- Donner la responsabilité de la petite caisse à une autre personne que le trésorier de l'organisme. La demande pour renflouer la petite caisse devrait être examinée minutieusement par quelqu'un d'autre que la personne en charge (i.e., le trésorier devrait donner son approbation à la demande de la personne en charge).

### **Réconciliation bancaire**

Le but de la réconciliation de votre relevé de compte bancaire est de vérifier s'il y a des erreurs ou des omissions dans les données de la banque ou dans les fichiers de votre club.

- Procurez-vous le relevé de compte mensuel de votre organisme ainsi que les chèques encaissés soit en les prenant à la banque soit en demandant à la banque de vous les expédier par la poste.
- Vérifiez les chèques déjà encaissés en les cochant (✓) sur le relevé de compte. Encerclez tous les montants débités qui ne correspondent pas à des chèques.
- Mettez les chèques encaissés par ordre numérique.
- Dans le journal des déboursés, cochez les chèques encaissés dans la liste et y inscrire en circulation (c/c) à côté du montant des chèques qui n'ont pas encore été honorés par la banque.
- Inscrire dans le journal des déboursés, les montants débités et encerclés dans le relevé bancaire qui n'avaient pas été déjà inscrits et y inclure les frais bancaires mensuels.
- Comparez les dépôts inscrits sur le relevé bancaire avec le journal des rentrées d'argent. Cochez les montants en surplus à côté du montant dans la colonne « banque » du journal des rentrées d'argent et y inscrire les montants crédités qui n'avaient pas été déjà inscrits.

### **Compléter la réconciliation bancaire**

- Inscrire le solde final du relevé bancaire sur la ligne 1.
- Inscrire la liste des dépôts en surplus du journal des rentrées d'argent sur la ligne 2 et les additionner.
- Inscrire la liste des chèques en circulation et les additionner.
- Soustraire les chèques en circulation pour en arriver au solde.
- Inscrire le solde du mois précédent.
- Additionner la colonne « banque » du journal des rentrées d'argent.
- Soustraire le total de la colonne « banque » du journal des déboursés
- Le solde devrait correspondre au total de cette dernière étape. Sinon, vérifier de nouveau toutes les étapes.

### **Facturer**

Dans certains clubs, il est nécessaire d'envoyer une facture aux membres pour récupérer les cotisations. Si vous devez envoyer des factures pour d'autres motifs, faites-les en double en y incluant les informations suivantes :

- nom et adresse de l'organisme
- les numéros la TPS et de la TVQ (si vous êtes enregistrés)
- le numéro de la facture
- la date de la facture
- le nom et l'adresse de la personne ou de l'entreprise à qui elle a été envoyée
- la motif de la facture

- le montant de la facture
- la date à laquelle elle est due.

Envoyez la copie originale à la personne ou à l'entreprise à qui elle a été adressée et gardez le double dans vos filières. Ne pas oublier d'inscrire payé sur le double de la facture lorsqu'on a reçu le paiement. Si vous utilisez un système complet des comptes à recevoir, les factures devraient être numérotées à l'avance.

### **Salaires du personnel**

Ce registre est nécessaire pour un groupe qui a des employés à temps plein ou à temps partiel. Pour chaque employé, vous avez besoin :

- d'une fiche individuelle de paie
- d'un formulaire pour le montant de la paie par semaine
- du montant de chaque retenue
- du montant net payé.

Vous devez produire ces informations par écrit à chaque employé avec son chèque de paie. Le gouvernement fédéral **exige que chaque employé remplisse un formulaire TD1** afin d'établir la catégorie des taxes à retenir. Vous devrez aussi vous procurer les tables pour le Plan de pension du Canada, l'assurance emploi et déductions. Les formulaires et le livret sont disponibles aux bureaux gouvernementaux. Revenu Canada peut aussi vous offrir un CD gratuitement pour vous aider dans vos calculs des déductions à la source.

### **Système de comptabilité informatisé**

Peu importe sa dimension, toute organisme peut profiter des nombreux logiciels de comptabilité sur le marché. On retrouve plusieurs programmes de comptabilité tels que M.Y.O.B., QuickBooks, ACCPAC et tant d'autres qui peuvent être adaptés à la dimension et au type d'organisme qu'est le vôtre et vous indiquer le genre d'appareil nécessaire. Les logiciels qui offrent des tableurs tels que Lotus 1-2-3, Excel et Quattro Pro donne une flexibilité additionnelle car ils vous permettent de faire des graphiques, de gérer vos données et de produire des analyses hypothétiques. Ces logiciels sont vendus avec toutes les informations nécessaires et sont disponibles dans la majorité des magasins de matériel informatique. Il est vrai que ces programmes informatisés permettent sans aucun doute de simplifier et de faciliter la comptabilité et les analyses, et d'améliorer les façons de présenter des rapports financiers mais pour les appliquer il faut avoir suivi une formation et s'être familiarisé avec le matériel.

## **Revenu Canada**

### **Déductions au Fédéral**

La loi exige que les employeurs fassent des déductions à la source pour les impôts, le Plan de pension du Canada et l'assurance emploi. Avant d'engager des employés, prenez soin de contacter le bureau des impôts pour obtenir un numéro d'employeur et une copie des documents *Déductions à la source*, *Contribution au Plan de pension du Canada* et les *Tables de l'assurance emploi*. Lisez bien le contenu de ces documents et trouvez les colonnes de déductions qui s'appliquent à votre période de paie.

### **Autres exigences du Fédéral**

Chaque année, un employeur doit remplir les formulaires T4 pour le gouvernement fédéral (une copie pour chacun des employés) pas plus tard que le 28 février. Ces formulaires avec instructions pour les remplir sont disponibles aux bureaux du gouvernement. Lorsqu'un employé est congédié, vous devez remplir une fiche des heures travaillées pour l'assurance emploi et la remettre à l'employé. On peut se procurer ces formulaires aux bureaux de l'assurance emploi. Tous les employés doivent posséder un numéro d'assurance sociale (NAS). Si un employé n'en a pas, on peut obtenir les formulaires de demandes des bureaux de l'assurance emploi. Ces formulaires doivent aussi être remplis.

### **Taxe sur les produits et services (TPS)**

Les organismes de charité et à but non lucratif ont un statut spécial sous la loi de la taxe sur les produits et services (TPS). Plusieurs de leurs activités sont exemptes de la TPS, ils doivent prélever la TPS sur des services qui n'étaient pas soumis à la taxe antérieurement. De plus, ces organismes doivent payer la TPS sur leurs achats. Les œuvres de charité (les églises, les refuges et les banques de nourriture, par exemple) en sont exemptes à moins d'avis contraire; d'autre part, les activités d'organisations à but non lucratif (organisations sportives, clubs sociaux, organisations multiculturelles, etc.) sont taxables à moins d'avoir été exemptées.

### **Enregistrement auprès de Revenu Canada**

Ce guide vous concerne si vous représentez un organisme qui est : à but non lucratif tel que décrit au **paragraphe 149(1)(I)** de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Vous pourriez avoir à compléter le formulaire **T1044, Rapport des organismes à but non lucratif**, si vous représentez une des organismes et que la vôtre remplit les conditions suivantes :

- votre organisme a reçu ou est apte à recevoir des dividendes, des intérêts, des loyers ou des royautés taxables totalisant plus de 10 000 \$ durant la période fiscale.
- les avoirs de l'organisme s'élevaient à plus de 200 000 \$ avant la période fiscale.
- un rapport des organismes à but non lucratif a dû être rempli durant la période antécédente.

Un organisme décrit au paragraphe 149(1)(I) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, c'est un club, une société ou une association qui est organisé et qui opère seulement dans un but **récréatif** ou pour toute autre raison excepté le profit. De plus, aucune partie des revenus de ces organismes ne peut être versée ou rendue disponible pour l'enrichissement d'un propriétaire, d'un membre ou d'un actionnaire à moins que ceux-ci soient : un club, une société ou une association dont le but premier est la promotion de l'athlétisme amateur au Canada. Si votre organisme rencontre les conditions décrites plus haut, vous devriez employer ce guide. Ce guide renferme les informations générales sur le rapport et vous indique la marche à suivre pour le remplir.

Un organisme à but non lucratif n'est pas enregistré comme œuvre de charité. Une œuvre de charité enregistrée est celle qui s'est adressée à l'Agence canadienne des douanes et du revenu pour son enregistrement et a été acceptée comme telle. Une œuvre de charité enregistrée peut émettre des reçus d'impôt.

Un organisme à but non lucratif n'a pas à s'enregistrer auprès du Fédéral ou du Provincial pour maintenir ces privilèges de taxes. Il ne peut émettre de reçus pour les dons ou les cotisations des membres et n'est pas tenu de déboursier un pourcentage de ses revenus.

Pour de plus amples informations sur les œuvres de charité enregistrées, consultez le guide RC4108, *Loi de l'impôt sur le revenu et les organismes de charité enregistrés*. Pour obtenir des copies supplémentaires de ce formulaire et de tout autre formulaire ou publication, informez-vous auprès des bureaux des centres de taxation ou appelez au 1-800-959-2221. Visitez le site Web au [www.ccra.gc.ca](http://www.ccra.gc.ca).

## **Informatiser votre complexe de curling**

### **Introduction**

Le but de cette intervention est de vous proposer des informations d'ordre générales quant à l'achat d'un système informatique pour votre club. Ce n'est pas notre rôle de vous enseigner les bases de l'informatique – vous pouvez facilement engager un professionnel (ou un bénévole!) pour installer et tenir à jour votre système. Un ordinateur est un instrument qui vous aidera à rassembler et à interpréter des données afin de prendre des décisions éclairées, mais aussi afin que les informations relatives à vos membres vous soient facilement disponibles pour leur offrir de meilleurs services.

Comme instruments de travail, les systèmes informatiques ont leurs limites. Même s'ils peuvent produire d bon travail, certaines conditions sont nécessaires afin qu'ils soient efficaces. Les voici :

1. vous procurer un système adapté à vos besoins
2. voir à ce que le système soit installé correctement
3. voir à la formation des utilisateurs

Les utilisations possibles d'ordinateurs pour un club de curling:

1. les membres
2. les comptes à recevoir
3. les comptes payables
4. la paie
5. le grand livre
6. le traitement de texte
7. l'inventaire
8. les tournois
9. les calendriers, les horaires – les bonspiels des ligues
10. les bulletins électroniques et les bulletins de nouvelles

Il y a cinq considérations importantes que vous pouvez utiliser comme guides dans votre démarche d'automatisation électronique. Celles-ci s'appliquent à toutes les utilisations que vous comptez retirer de votre système informatique. Les voici :

1. Définir clairement le travail que vous comptez effectuer avec votre ordinateur.
2. Établir en détail la liste des logiciels requis.

3. Vous fixer sur le matériel requis pour que votre système soit utilisable et fiable.
4. Planifier l'intégration de votre système informatique dans vos opérations.
5. Vous donner le temps d'évaluer votre démarche d'automatisation électronique.

#### **Exigences de base d'un bon système**

1. des applications qui vous conviennent et rencontrent les besoins identifiés.
2. la force et la capacité sont suffisantes
3. la fiabilité
4. la facilité d'opération
5. la capacité d'expansion

#### **Autres considérations sur la possession et l'opération d'un ordinateur**

1. où l'installer
2. les besoins d'électricité
3. les besoins de communication (Internet, courriel, prise de téléphone additionnelle)
4. le papier
  - réserve de papier
  - étiquettes
  - factures
  - enveloppes
  - comptes payables et chèques de paie
5. le stockage/copie
6. l'imprimante
7. l'entretien et l'aide

Peut-être que la plus grande dépense cachée en achetant un ordinateur est le temps que le personnel ou l'aide extérieure vont y mettre pour le faire fonctionner. Si votre nouveau système demande plus de temps des bénévoles ou du personnel et/ou plus d'argent pour le support technique, alors il y a un problème.

Informez-vous auprès d'un vendeur expérimenté et discutez avec lui des besoins de votre club. Trouvez le meilleur logiciel, rentrez-le dans un ordinateur bien adapté, documentez vos procédures, apprenez de vos erreurs et prenez plaisir à utiliser un système informatique qui vous rend service.