

LES

## AFFAIRES



Février 1943

24c.

Votre santé et l'art de l'améliorer .....	R. D.	1
La valeur des erreurs passées .....	Herbert-N. Casson	8
Une histoire d'après-guerre .....	«National Direct Selling»	12
Coordination de la fabrication et de la vente .....	«Vendre»	15
L'économie de guerre et ses dangers .....	«L'Action Catholique»	24
Illustrations, gravures, clichés .....	«Le Progrès du Saguenay»	28
Dactylographes, ne regardez plus votre clavier ..	«Méthodes»	31
La plan Beveridge .....	«Bulletin de la Banque Royale»	36
La personnalité dans les affaires .....	J.-H. C.	40
Comment sauver une affaire désespérée .....	H.-N. Casson	45
La betterave à sucre .....	«La Terre de Chez-Nous»	47
Les qualités d'un bon représentant .....	«Réussir»	51
Vers l'idéal .....	«Plomberie et Chauffage»	55
Il faut mêler le sentiment aux affaires .....	Herbert-N. Casson	57

# LA ROUTE DE CHAMPLAIN

(THE CHAMPLAIN ROAD)

-----

Le roman historique le plus captivant publié au Canada en ces dernières années. L'auteur Franklin Davey McDowell, y décrit l'épopée des Missions de Huronie avec un saisissant réalisme qu'a su rendre avec un art consommé, le traducteur, M. Georges Panneton.

## UN OUVRAGE QUI FERA EPOQUE

Fort volume de XX-492 pages. Publié par Louis-A. Belisle, éditeur du "Recueil" et des "Affaires".

Un cadeau qui fera plaisir, qui réchauffera votre patriotisme.  
Seulement \$1.75 — (\$1.85 franco)

Commandez ce volume chez votre libraire ou directement de l'éditeur :

**LOUIS-ALEXANDRE BELISLE**

2 et 4, rue St-Jacques, - - - - Québec, P. Q.

---

LES AFFAIRES, revue d'action économique, publiée mensuellement par Louis-A. Belisle, A.C.B.A., professeur à l'École Supérieure de Commerce de Québec. Imprimée aux ateliers de La Semaine Commerciale, à 4, rue St-Jacques, Québec, P.Q. (Case postale 100, Station B). Téléphones: le jour 2-1344; le soir 3-2922.

Les articles que contient cette revue sont protégés par un droit d'auteur.

---

ABONNEMENT :

Canada, un an: \$2.00

Etranger: \$2.50

# Les AFFAIRES

Le magazine national des hommes d'affaires canadiens  
de langue française.

*Organisation et gestion des entreprises. — Publicité. — Vente. —  
Etalages. — Comptabilité. — Psychologie appliquée aux affaires. —  
Efficience. — Méthodes de bureau. — Correspondance commerciale. —  
Actualités économiques et commerciales.*

REVUE FONDÉE EN 1928  
PUBLIÉE A QUÉBEC

FÉVRIER 1943

VOL. XV — No 1  
181ème LIVRAISON

## Votre santé et l'art de l'améliorer

**U**NE bonne santé est la plus grande richesse qu'un homme puisse avoir. Quoique plusieurs personnes aient remporté des succès en dépit d'une mauvaise santé, on peut affirmer sans crainte d'erreur que quatre-vingt-dix-neuf fois sur cent un homme doit jouir d'une santé modérément bonne s'il veut réussir en affaires.

L'extrême importance de la question santé est pleinement visible si l'on pense aux nombreux bienfaits qui sont attribuables à un bon état physique et mental, et si ensuite on réflé-

chit sur le grand nombre de maux qui sont clairement imputables à une santé débile.

L'homme qui est en bonne santé a le sourire; l'autre fronce les sourcils. La santé est accompagnée d'équilibre, de force, de confiance, de courage, de succès. La débilité implique la nervosité, l'irritabilité, la faiblesse, le manque de confiance, la crainte, l'insuccès.

La bonne santé signifie le charme personnel, car rien n'améliore davantage l'apparence d'un homme ou d'une femme qu'un corps et un esprit sains. L'homme qui est bien

portant peut se concentrer sur son travail pendant des jours et des jours sans aucune sensation de fatigue, de dépression ou de découragement. L'homme en mauvaise santé travaille spasmodiquement et ne peut consacrer à son ouvrage l'énergie et l'enthousiasme qui conduisent au succès.

La plupart d'entre nous pouvons acquérir au moins une santé convenable si seulement nous voulons travailler dans ce but. Cet article renferme des règles très simples qui, apprises à fond et pratiquées sérieusement, amélioreront sûrement votre état physique et mental.

### **Ignorance et insouciance**

La plupart du temps, la mauvaise santé est due à l'ignorance, à l'insouciance ou aux deux à la fois. Si nous voulons être bien, il nous faut connaître notre organisme et apprendre à en prendre soin.

Si l'homme ordinaire qui possède une automobile n'en savait pas plus long sur la façon dont elle est construite et la manière de s'en servir qu'il n'en sait au sujet de son propre corps, en très peu de temps cette auto ne lui servirait plus beaucoup. Le propriétaire d'une automobile l'étudie le plus possible et s'enquiert de son entretien: Il passe des heures à

l'inspecter et à la réparer pour la conserver en bon état. Mais s'il s'agit de la machine bien plus importante qu'est son corps, ou bien il le néglige complètement, ou bien il en abuse et prétend que celui-ci va continuer à bien aller, pendant des jours et des jours, pendant des années et des années, sans manifester le moindre usure.

C'est le docteur Edward Jarvis, de Boston, qui disait: «Nous voyons des hommes diriger leur ferme et effectuer leurs travaux mécaniques avec sagesse, tandis qu'ils conduisent leurs corps avec folie; dans l'emploi et l'usage de leur organisme, ils commettent des erreurs dont ils auraient honte si ces erreurs concernaient leur voiture, leur pompe à eau ou leur batteuse à grain. Si un tisserand qui a fini sa pièce s'avisait d'introduire des petits bâtons et de la broche dans son métier, et le faisait partir juste pour le plaisir de le voir marcher; ou peut-être dans l'espoir que le métier va faire de l'étoffe avec ces matériaux durs tout aussi bien qu'avec du coton et de la laine, ce tisserand commettrait une folie; mais il ne serait pas plus stupide que celui qui, après avoir mangé suffisamment, absorbe de la nourriture indigeste pour le seul plaisir de manger. Nul ingénieur ne ver-

serait de l'acide au lieu de l'huile dans les cylindres de son moteur pour « faire un changement »; parce qu'il sait bien que c'est contraire aux lois de la mécanique et que ça va massacrer la machine. Pourtant le même ingénieur versera du vin, du cognac et du jus de tabac dans son estomac qui est un organe bien plus délicat que tout ce qui est fait de bois ou de fer.»

Nos corps sont les machines les plus merveilleuses et les plus intéressantes jamais construites. Si on leur apporte le soin et les attentions appropriées ils sont capables de travailler magnifiquement. En conséquence, il est totalement insensé de les négliger, et certainement criminel d'en abuser. « Mais, allez-vous dire, comment prendre bien soin de mon corps ? »

La toute première chose à faire pour devenir bien portant et le rester, c'est de cultiver de saines habitudes. Il nous faut prendre l'habitude de faire ce qui nous gardera en bonne condition physique et mentale en vue d'accomplir notre tâche sans heurt et sans trouble.

Car il est cent fois plus important d'avoir et de conserver un corps sain que de posséder et de garder des richesses. Un écrivain disait: « Il y a une

différence entre les deux principaux bienfaits temporels: la santé et l'argent. L'argent est le plus envié mais le moins goûté; la santé est plus goûtée mais moins enviée; et la supériorité de cette dernière devient encore plus évidente quand on songe que le plus pauvre des hommes ne voudrait pas échanger sa santé contre de l'argent tandis que le plus riche céderait volontiers son argent pour recouvrer la santé.»

Il est indispensable de cultiver quatre habitudes si l'on veut être bien. Ce sont les habitudes de bien penser, de bien respirer, de bien manger et de bien prendre de l'exercice. Quoique, au début, cela puisse sembler difficile d'intercaler dans notre existence l'habitude de bien penser, respirer, manger et prendre de l'exercice, si l'on essaie honnêtement pendant quelques semaines, il sera possible d'acquérir ces habitudes qui amélioreront en très peu de temps notre état physique et mental d'une façon surprenante.

### Bien penser

Le premier pas à faire dans le but d'acquérir une bonne santé, c'est de cultiver de saines pensées. Eviter, si possible, tout ce qui concerne la mort et la maladie, en pensée, en paroles,

et dans les lectures. Laissez votre esprit s'arrêter sur la santé, le bonheur, la gaieté, l'amour, le travail et la distraction. Des pensées de colère, de malice, de jalousie, de désastre, en gendrent infailliblement la maladie. Elles nuisent à l'action harmonieuse du corps et produisent des conditions discordantes qui se manifestent par quelque trouble physique.

Surveillez vos pensées étroitement. Chaque fois que vous croyez entretenir un mauvais courant d'idées, chassez-le et tournez votre esprit vers quelque chose de plaisant, de sain et d'inspirateur.

Souvenez-vous que le cerveau ne peut entretenir qu'une seule pensée à la fois. Et si vous persistez à garder dans votre esprit des pensées constructives et saines, aucune idée destructive et malsaine n'y peut pénétrer. On peut entraîner et développer l'esprit par une gymnastique mentale comme on peut entraîner et développer le corps par des exercices physiques.

Cet entraînement de l'esprit à rejeter les pensées impures, malsaines et à ne cultiver que des pensées saines, est la mesure la plus importante en vue de la santé et de la vigueur. Car l'esprit est à la base de tout

et la plupart des maladies sont dues à une cause mentale.

### Bien respirer

Une autre habitude importante à acquérir est celle de respirer profondément. La plupart des gens, surtout ceux qui travaillent dans les bureaux, ne respirent pas assez profondément. Ils n'utilisent qu'une fraction de leur capacité pulmonaire.

Quand vous travaillez à l'intérieur, devant un pupitre ou une table, ne vous penchez pas sur votre travail, une position serrée qui contracte la poitrine et nuit à la liberté de la respiration.

Un médecin donne les conseils suivants pour bien respirer: «La respiration profonde est la respiration naturelle, celle voulue par la nature; malheureusement celle aussi que les habitudes, les modes et les professions modernes rendent difficiles à pratiquer.

«Voici une vieille méthode pour respirer naturellement. Etendez-vous sur le dos et respirez. Dans cette position, vous ne pouvez faire autrement que de respirer naturellement. Alors, si vous voulez apprendre à respirer convenablement, prenez cette position—vêtements desserrés et l'estomac vide.

« Respirez profondément, et lentement, pendant plusieurs minutes à chaque séance. Choisissez une heure convenable de la journée et pratiquez régulièrement.

« Remarquez le mouvement de l'abdomen causé par la contraction et la dilatation du diaphragme; ce devrait être le seul mouvement visible.

« Continuez vos exercices respiratoires de cette manière et dans cette position jusqu'à ce que vous ayez fixé dans votre mémoire la sensation exacte qu'ils produisent et persistez tant que vous n'aurez pas réussi à la reproduire dans n'importe quelle posture.

« Vous serez étonné de la valeur de ce simple exercice de bonne respiration. Il développera vos poumons, améliorera le timbre de votre voix et son volume, et augmentera votre bien-être général. Alors respirez profondément — selon le vœu de la nature.»

### Bien manger

Le nombre de théories émises sur la diététique est tellement grand qu'il ne faut pas s'étonner si l'homme ordinaire est passablement embrouillé. Il y a des gens qui conseillent un jeûne à quarante jours comme remède de tous les maux imaginables. On rencontre d'autres

personnes dont la marotte consiste à ne vouloir manger que de la viande, ou des légumes, ou de la nourriture crue ou bien boire uniquement du lait.

Thomas Jefferson avait probablement raison de dire: « Sur son lit de mort, aucun homme ne se repentira d'avoir trop peu mangé ». Néanmoins il est bon de ne pas cesser complètement de manger pendant trente ou quarante jours, comme certains enthousiastes du jeûne le recommandent. La nourriture est essentielle à la vie, et comme le corps brûle sans cesse des matériaux, il faut lui fournir constamment de la nourriture pour refaire ses tissus.

La plupart des gens — quand ils le peuvent! — mangent deux fois plus de nourriture qu'ils n'en ont besoin. Et chaque once de nourriture en sus de la quantité nécessaire à la récupération normale de l'organisme surcharge tout le système.

Bien entendu, la juste quantité de nourriture dépend et du genre et de la quantité du travail accompli par chacun. L'homme rivé à sa chaise de bureau toute la journée ne doit pas ingurgiter autant que celui qui travaille fort, à l'extérieur.

Une bonne règle à suivre est de manger toute nourriture saine que vous aimez — i. e. que l'appétit réclame. Et prenez

bien soin de mastiquer soigneusement. Car bien manger implique la complète mastication des aliments absorbés. Si vous mâchez à fond, une bien moindre quantité de nourriture suffira à votre appétit; cela aidera à résoudre le problème de la suralimentation. Bien plus, la mastication complète développe le goût des mets simples et l'aversion des plats de fantaisie, trop riches. N'oublions pas que la nourriture bien mastiquée est beaucoup plus facile à digérer. Toutefois, en mastiquant, évitons les extrêmes. Pensons au vieux proverbe romain: « L'excès en tout est un défaut ».

On recommande parfois de mastiquer la nourriture jusqu'à ce qu'elle soit liquide, avant de l'avalier. Ceci n'est pas à conseiller. Ne refusez pas de prendre des fruits, des céréales, des légumes qui ne peuvent se liquéfier. Ces matières cellulosiques sont nécessaires à l'activité intestinale. Si vous mangez

trop de viande — (une fois digérée, elle ne laisse pas de résidu) vous aurez à vous plaindre de la constipation.

Nous avons besoin de substances volumineuses et laxatives comme les pommes cuites, les prunes, les figues, les tomates, le céleri, la laitue, et le pain de blé entier, pour faciliter le travail intestinal. Des aliments trop concentrés ou une mastication excessive affaiblissent un homme tout aussi bien que le manque de grain et de foin affaiblit un cheval. Evitez toute manie en alimentation. Un peu de tout et aucun excès en quoi que ce soit est la règle à suivre.

Essayez de manger à des heures régulières, trois fois par jour. Ne mangez jamais entre les repas. Ne mangez jamais quand vous êtes fatigué jusqu'à épuisement. Buvez peu durant les repas, mais prenez beaucoup d'eau pure entre les repas — au moins huit ou dix verres par jour.—R.D.

## ULYSSE STE-MARIE

Contracteur général

61, RUE ST-CLEOPHAS,

BEAUPORT

TEL. 3-0544

## Avoir le coeur léger

**U**N homme peut porter un lourd fardeau s'il a le coeur léger. Mais si, à son fardeau matériel, s'ajoute le poids d'une grande tristesse, il est digne de toutes les pitiés.

Il y a un mois, nous rencontrions un homme qui luttait depuis des années, de toutes ses forces, pour faire réussir une importante affaire.

Il voyait venir le succès. Puis il perdit son fils unique. Il continua la lutte, mais à présent son fardeau est doublé.

De telles tragédies se rencontrent souvent dans le monde des affaires.

Partout on peut voir des hommes, le coeur plein de chagrin, qui doivent supporter en même temps le poids de leurs affaires.

Dans une épreuve pareille, personne ne peut soutenir un homme aussi bien que sa femme. Si elle fait aussi partie de son fardeau, on peut s'attendre à le voir écrasé sous le poids.

Après la femme, les enfants et les amis peuvent contribuer à donner à un homme cette possession précieuse: un coeur léger.

L'homme qui trouve le bonheur au foyer peut se moquer de ses ennuis d'affaires. La joie au coeur, il les vaincra tous.

## La valeur des erreurs passées

**L**A plupart des hommes subissent le joug de leurs erreurs. Certains même sont définitivement arrêtés par elles.

Il est arrivé souvent qu'un jeune homme débutât avec un courage, un enthousiasme et une confiance splendides en soi. Il commit une lourde erreur et il fut incapable de la surmonter...

C'est ce qui explique que la plupart des hommes qui ont atteint la quarantaine sont "stabilisés". Ils évitent les risques qui mènent au succès. Pourquoi? Parce qu'ils conservent la terreur de leurs fautes passées.

Il y a au moins cinq constatations à faire, à ce propos :

1° Aucun créateur, aucun penseur ne peut éviter les erreurs. Nul n'est à même d'agir tout de suite de manière parfaite. Il faut accepter les fautes comme la rougeole ou le mauvais temps. Tout homme d'affaires, de tout temps, a subi l'influence du mauvais génie qui est en lui, ce mauvais génie qui lui fera acheter des valeurs sur lesquelles il perdra de l'argent et adopter une politique commerciale défectueuse. Nul n'est infaillible ni à l'abri des déceptions;

2° Si nous considérons que les erreurs sont instructives, elles nous permettront plus tard de ne plus les renouveler. Il est évident, en tout cas, qu'aucune faute ne devrait être commise deux fois. Il y a toujours un enseignement à tirer d'une erreur. Les savants, les inventeurs en ont commis beaucoup avant de réussir.

C'est pourquoi, en étudiant les idées et les méthodes de ceux dont les entreprises ont été couronnées de succès, nous nous éviterons de nombreux déboires. Le moyen est plus rapide et moins coûteux que d'en faire l'expérience soi-même;

3° Toute erreur nous enseigne qu'il faut étudier mûrement un projet avant d'entreprendre sa réalisation. Elle nous montre la valeur de la préparation.

La plupart des fautes que nous commettons résultent d'un manque de connaissances, d'une insuffisance d'habileté, d'un défaut de caractère. La connaissance peut s'acquérir, de même que l'habileté. Et la plupart des défauts peuvent être corrigés;

4° Il vaut mieux aller de l'avant et commettre de nouvelles erreurs que de regarder en arrière et de rester sur place. Un homme doit toujours poursuivre sa route. S'il sait comment il doit traiter ses fautes, elles ne l'abattront pas. Quand Edison n'aboutissait pas dans une recherche, il disait joyeusement: "Bon, maintenant je sais comment il ne faut pas faire";

5° L'erreur la plus grave qu'un homme puisse commettre, c'est de perdre son esprit d'initiative. Un "débrouillard" qui se trompe gagnera toujours plus d'argent qu'un robot...

Etudier, préparer, entreprendre toujours, telle est la meilleure politique. Grâce à elle, l'homme vaincu atteint infailliblement le sommet dans l'industrie, le commerce et n'importe quelle profession.

—Herbert N. Casson

## Les procédés de vente muets

**V**OICI une intéressante opinion de Sir Gilbert Vyle sur "les procédés de vente muets".

"Il y a, dit-il, deux sortes de procédés de vente. Nous avons le vendeur silencieux et celui qui parle; le film sonore et le film muet. Sauf pour les cas de vente par correspondance, le résultat final doit être obtenu par un contact personnel. Ce côté "parlant" doit être préparé et soutenu par le vendeur muet, qui fait connaître le produit au moyen de paroles écrites, de formes et de couleurs."

Sir G. Vyle dit que la vente muette consiste en sept phrases:

1° Des annonces dans la presse quotidienne, avec ou sans illustrations.

2° Des annonces similaires, sous une forme plus soignée et plus élégante, dans des revues et des magazines.

3° La publicité murale. Depuis sept ou huit ans, l'art de l'affiche s'est considérablement développé. Mais cet art se renouvelle avec tant de vigueur que ce qui fut une réclame sensationnelle l'année passée ne retient plus aujourd'hui les regards des passants.

4° La vente par correspondance.

5° Des brochures, catalogues et feuillets publicitaires.

6° L'exposition et l'étalage. Le tout doit s'examiner à la lumière de l'épreuve finale et unique: le chiffre d'affaires supplémentaire amené à l'usine.

7° Le pouvoir de vente latent du produit lui-même. "C'est une chose dont on se soucie généralement trop

peu", affirme Sir Gilbert. "Il y a une grande puissance de vente dans un produit bien traité et bien exploité. La présentation de la marchandise mérite l'attention soutenue du vendeur muet en même temps que du producteur. Mon opinion, c'est que le chef de publicité devrait être responsable tout autant par l'emballage de l'article que pour sa réclame générale."

"Il faut une coopération étroite entre les départements de production et de vente si l'on veut que le vendeur muet obtienne des résultats", dit-il en conclusion. "J'ai vu gaspiller des centaines de milliers de dollars en publicité parce que la marchandise n'était pas prête. Il faut que le contact soit constant et parfait entre le producteur et le vendeur, et entre celui-ci et le distributeur; qu'ils travaillent en harmonie et que chacun fasse sa part au moment propice."



## UNE PREUVE DE QUALITE

Un marchand de nouveautés, qui vend des articles d'excellente qualité, a racheté à quelques-uns de ses clients des vêtements qu'il leur avait vendus il y a deux ans.

Il les a exposés dans une de ses vitrines avec une pancarte disant: "Nos articles sont d'un bon usage. Ces vêtements le prouvent. Nous les avons vendus il y a deux ans. Vous voyez qu'ils sont encore en bon état."

## Une histoire d'après-guerre

Howard Hill

Condensé de « National direct Selling Magazine »

J'ai rencontré, en Californie, sur un champ d'aviation où un bombardier donnait le baptême de l'air aux visiteurs, un homme élégant, d'un certain âge mais très alerte qui, plein d'un enthousiasme juvénile, ne cessait d'exprimer la joie que lui avait donnée cette courte balade dans le ciel bleu de la Californie. Tout en bavardant, il récupérait au vestiaire une valise qui portait en grands caractères le nom d'une firme très connue, sur le côte Atlantique, pour sa méthode de vente au porte-à-porte.

—Tiens, vous devez être un représentant vétérán, lui dis-je, vous vous payez de belles vacances en Californie, mis comme un prince...

—Ni vacances, ni vétérán, répondit-il en riant, il n'y a que deux ans que j'ai découvert le métier et, en fait de vacances, vous me permettez bien de vous montrer ma collection de chemises — les plus beaux dessins que vous ayez jamais vus — et une coupe des plus soignées. J'ai senti qu'il y avait là une histoire intéressante; déjà il étalait sur une table des sous-vêtements.

—Comment, à votre âge, êtes-vous venu à ce métier? Cela m'intéresse vivement!

—Liberté, fut la réponse claire et précise, pouvoir aller où et quand je veux, sans personne pour me tirer par des ficelles." L'histoire allait-elle après tout m'échapper? Mais il continua à bavarder tout en guettant du coin de l'oeil mes réactions à la vue des articles qu'il faisait défiler devant moi.

Voici ce que j'appris. Dan Humphreys a passé sa vie, jusqu'à 58 ans, comme contremaître dans une des immenses usines métallurgiques de l'Ouest. Travailleur sobre, il a pu économiser un pécule pour "ses vieux jours", mais lorsque les troubles sociaux s'aggravèrent aux E.U., il commença à craindre de se trouver sans situation bien avant d'atteindre l'âge où il serait heureux de ne plus rien faire. Actif par nature, de santé robuste, le problème se posait: Que faire maintenant? Attendre d'être mis à la porte, augmenter l'armée grandissante des chômeurs qui cherchaient — en vain — une autre situation? S'établir commerçant? Devenir représentant, vendre quelque chose?

Comme il disposait d'un petit capital, ce fut d'abord l'idée de s'établir pour son compte qui le tenta. Mais lorsqu'il examina cette idée de plus près, lorsqu'il fallut choisir parmi les divers commerces — dont il ne connaissait aucun — la crainte d'investir à tort le fruit de tant d'années de labeur et de le perdre, lui fit écarter ce projet. Il décida d'examiner la profession de représentant. Depuis plusieurs années, lui, autant que sa femme, avaient pris l'habitude d'acheter pas mal d'articles de ménage, d'habillement, etc., auprès des vendeurs au "porte-à-porte" qui, en leur présentant leurs collections, leur évitaient des courses. Et, ma foi, leurs marchandises avaient donné toute satisfaction.

Il s'enquit auprès du premier vendeur qui se montra et commençant par le "Direct Selling Magazine", lut une série d'ouvrages sur *L'art de vendre, La vente scientifique*, etc... Ce qui le séduisit le plus fut l'absence de tout risque de capital. Encore quelques semaines d'études et, son choix fait, il écrivit à une des grandes maisons vendant, au moyen du "porte-à-porte", des chemises d'hommes, des cravates et autre lingerie pour hommes. Quelques jours plus tard, il reçut une valise élégante, contenant un échantillonnage complet, avec les prix (fort raisonnables) et les conditions usuelles pour les vendeurs.

Il quitta l'usine et s'essaya d'abord auprès de ses amis. Avec un sourire narquois, il remarqua : *Même cette erreur ne fut pas sans profit moral. Quand ces soi-disant amis eurent fini de me mettre, moi et mes marchandises, en petits morceaux, je connaissais toutes les objections et motifs de résistance possibles, mais aussi les réponses à faire.*

— *Vous savez, je me rends compte maintenant, si je n'avais pas fermement décidé que RIEN ne me détournerait de mon but, que je n'aurais pas survécu à la première semaine.*

*C'est bien plus tard que j'ai compris que je dois le succès — qui n'a pas trop tardé — au fait même d'avoir été un novice absolu. J'ai raconté mon histoire lentement, faisant grande attention de n'oublier aucun argument important. Ainsi mes "prospectés" ont eu le temps d'examiner mes articles, et surtout, de me poser des questions sur les points qui les intéressaient. Je n'avais qu'à répondre et le plus souvent à noter la commande.*

— *Mais ayant commencé dans l'Est, comment êtes-vous maintenant en Californie ?*

— *Ah, c'est là où la chose devient amusante. Depuis toujours, ma femme et moi, nous aurions voulu voyager, voir du pays, mais lorsqu'on travaille dans une usine, 15 jours de repos en été ne vous per-*

mettent guère de grandes randonnées.

Quand mon nouveau métier commença à me rapporter un revenu régulier — ma confiance en moi-même aidant — un petit incident m'a ouvert "la grande porte". Je vis un jour dans une petite ville une auto avec une remorque-roulotte en panne et son conducteur qui visiblement n'arrivait pas à se débrouiller. Je m'approche. C'était l'attelage de la remorque qui ne tenait pas.

—Mettez votre salopette, ordonnai-je, et je vous dirai ce qu'il faut faire.

—Je n'en ai pas, me répond l'homme.

—Nous verrons ça plus tard, affirmai-je (j'en avais à vendre dans ma collection).

—Ne vous en faites pas, répondis-je en riant, pour ne pas nous salir tous les deux, c'est moi qui ferai le boulot. En une petite heure, j'avais fini.

—Combien vous dois-je? dit-il.

—Pas un sou, mais nous allons nous occuper de votre salopette. Il ne comprenait toujours pas, mais lorsque j'entraï dans sa petite maison roulante, si confortablement agencée, je me décidai sur-le-champ: C'est comme ça que je voyagerais et que je ferais mes tournées de vente.

—Un moment, vous avez oublié de me dire si vous lui avez vendu une salopette.

—Ah, bien sûr, avec quelques chemises et cravates en plus. Pour \$25. Voyez, je lui avais rendu service, il était naturel qu'il m'achetât quelque chose.

—Et depuis, vous avez beaucoup voyagé en roulotte?

—Nous avons parcouru des milliers de milles, dans les contrées les plus belles.

—En vendant tout le temps?

—Bien sûr, j'ai même vendu à M. Randolph Hearst lorsque mon chemin m'a amené devant son fameux château à Wynton.

Il consulta sa montre; je compris.

—Très content de vous avoir rencontré, M. Humphreys, c'était vraiment intéressant.

—N'avez-vous pas oublié quelque chose? me dit-il avec un petit sourire narquois.

—Oublié quoi?

—Quelques chemises, peut-être, et une cravate ou deux?

—Ah, bien, j'en ai vu une ou deux qui me plaisaient.

—Je sais, j'ai noté les numéros, les voici, 3 chemises et 4 cravates.

—Bon, vous pouvez me les envoyer.

En suivant des yeux sa voiture, avec sa gentille petite roulotte et en la perdant de vue au tournant, j'ai pensé: Voilà, la vente au porte-à-porte a décidément donné une vie intéressante à cet adepte de la dernière heure.

# La coordination de la fabrication, de la vente et de la livraison pour un rayon d'ameublement

N. Baliol Scott

Condensé de « Vendre », (Paris)

**L**E problème de la coordination de la fabrication, de la vente et de la livraison de meubles, s'est posé dans un grand magasin important de la manière suivante.

Il y avait dans le magasin plusieurs rayons de meubles et certains rayons apparentés: literie, tapis, etc... Dans un autre bâtiment, à environ un demi mille de distance, se trouvaient des usines où l'on fabriquait certains meubles; des ateliers de fabrication et des ateliers de finissage pour la couture des tapis et le polissage des meubles; et enfin on y procédait au chargement et à l'expédition des meubles. Le magasin était fréquenté par une clientèle de choix, et on y vendait très peu sur échantillon; en effet, la plupart des ordres étaient des commandes d'après les indications spéciales des clients et devaient donc être fabriquées spécialement. Les clients ne se rendaient pas compte du temps nécessaire à l'exécution de

ces commandes spéciales et avaient souvent des exigences qui ne pouvaient être satisfaites à temps. Mais le personnel des rayons de vente ("le client a toujours raison"), tout en s'efforçant d'amener ce dernier à accepter un délai de livraison raisonnable, n'en finissait pas moins par se plier aux exigences de la clientèle, laissant aux usines, ateliers et départements de livraison, le soin de se débrouiller. Les différents contremaîtres n'y réussissaient d'ailleurs qu'imparfaitement: à certains moments le surcroît de travail, qui leur était ainsi imposé, dépassait de beaucoup leur capacité de production; d'autre part on avait décidé de ne pas augmenter cette capacité à cause de l'inoccupation excessive qui en serait résultée à d'autres moments de l'année. La conséquence inévitable était de nombreuses plaintes de la part de la clientèle pour la non-observation des délais de livraison et la qualité inférieure du travail. Une autre difficulté sur-

gissait à propos du groupage des commandes composées, c'est-à-dire des commandes d'articles achetés dans plusieurs rayons différents et exigeant des délais de fabrication différents: ces commandes ne parvenaient pas toujours aux clients en un seul envoi.

On avait essayé l'année précédente de faire face à cette situation en plaçant dans l'usine du "personnel de liaison", mais le problème ne s'en était pas trouvé résolu.

C'est alors qu'on décida de faire une enquête approfondie, en vue de découvrir le fond de ces difficultés.

Après étude, on s'est rendu compte que le travail à l'usine pourrait être réparti entre les différentes fonctions ci-après: transport, réception, fabrication, finissage, polissage, magasinage, vérification, groupage. Il y avait aussi un facteur "temps" jouant dans chaque phase du travail et qu'on classait séparément sous le titre "plan de travail". On s'est aperçu que les membres du personnel de liaison étaient des "bonnes à tout faire", chaque employé cumulant les fonctions de porteur, d'employé de réception, de magasinier, de chasseur, de vérificateur. La tâche de ce personnel de liaison était impossible, car d'une part il avait pour mission de veiller à l'observation par les usines et ateliers des dates de livraison prescrites par les vendeurs, et d'autre part, il

était responsable de la qualité parfaite des marchandises livrées. Dans les moments de presse, ces employés étaient obligés, afin de tenir les délais de livraison, d'enlever les marchandises des ateliers avant qu'elles fussent terminées. Ceci provoquait naturellement des récriminations de la part des contremaîtres et des réclamations de la part des clients. Par contre, si ces employés attendaient que les marchandises fussent convenablement finies, ils se faisaient "attraper" par les vendeurs et par les clients.

On n'avait fait aucun progrès dans la voie de la spécialisation du travail; la tendance individualiste de chaque rayon de vente était prépondérante, chacun essayant d'avoir son homme de liaison à lui et de suivre ses commandes à lui jusqu'à la livraison. Cette organisation était peu satisfaisante à cause de la distance qui séparait le magasin de l'usine; elle signifiait que ceux travaillant à l'usine, sous l'autorité du rayon de vente, étaient abandonnés à eux-mêmes, sans contact suffisant ni surveillance appropriée. De plus, personne n'avait une vue d'ensemble sur une commande composée.

On décida donc d'organiser le travail par fonction et de créer en même temps un système complet pour l'établissement d'un plan de travail, en vue de déterminer les

délais de livraison et de surveiller l'avancement de chaque commande.

On convint que le meilleur service à rendre au client n'était pas d'accepter ses exigences, quelle que fût leur exagération, mais de lui dire ce qui était possible, en tenant compte des commandes déjà reçues; on se créait de cette façon la réputation d'une maison qui tient ses promesses.

Nous allons maintenant examiner l'opération de chacune des fonctions à l'usine et ce qui a été décidé en fin de compte.

#### *Transport*

A l'usine, le transport entre le banc de réception, les ateliers et les services d'expédition était effectué par différentes personnes qui exécutaient également des travaux d'écritures et autres. Un porteur de meubles expérimenté était généralement un mauvais scribe et vice-versa. Il y avait:

—9 porteurs de "liaison" responsables envers les acheteurs des rayons d'ameublement;

—3 porteurs de réception, aux ordres du chef de l'expédition des meubles;

—2 hommes préposés au service de l'ascenseur, aux ordres du chef des transports intérieurs;

—divers porteurs aux ordres des contremaîtres individuels de l'usine.

Il a été décidé de grouper tout le travail de portage. Le tout a été mis sous la direction d'un chef de transports intérieurs et coordonné avec le système des transports intérieurs du magasin de vente.

#### *Réception*

Les marchandises arrivant des fabricants étaient reçues et vérifiées par le personnel de liaison, chaque homme s'occupant du type de marchandise se rapportant à son rayon. C'était là une dérogation à la procédure habituelle, car, pour toutes les autres marchandises, la réception et le marquage avaient été déjà soustraits à l'autorité des acheteurs et placés sous la responsabilité d'un chef de réception séparé. Cependant, dans le cas de l'ameublement, la réception était très peu satisfaisante, car les contremaîtres de liaison acceptaient couramment des fabricants, des pièces en très mauvais état, lorsque celles-ci étaient attendues pour être livrées sans délai à un client; d'ailleurs, ils n'avaient pas les connaissances techniques nécessaires ni les échantillons pour effectuer un examen convenable. Il fut donc décidé de grouper toute la réception et de la placer sous un employé de réception unique, responsable envers le chef de réception générale. En outre, il fut convenu que l'employé de récep-

tion devait être pourvu de tous les renseignements nécessaires lui permettant de vérifier la marchandise reçue au point de vue de la qualité, aussi bien que de la quantité.

### *Fabrication*

Il n'existait pas d'entente nette sur la question de savoir si c'était au client de fixer la date de livraison. On a donc créé une politique nettement définie: les contremaîtres devront savoir dans quelles conditions ils recevront le travail, on leur a enseigné une méthode rationnelle pour l'établissement des plans de travail, pour les mettre à même de dire exactement à quel moment la commande sera terminée et quelle sera la répercussion sur les commandes pressées acceptées d'ores et déjà avec promesse de livraison à date fixe.

### *Polissage*

L'atelier de polissage avait été primitivement créé en vue de polir les articles avant leur livraison aux clients. Ce travail ayant fini par englober toutes sortes de réparations (notamment articles rendus par les clients pour mauvais finissage), comme le travail de l'atelier de polissage n'était pas débité aux rayons de vente, certaines personnes trouvaient leur compte à y faire exécuter également d'autres réparations; d'ailleurs, deux

des usines individuelles avaient leurs propres ateliers de polissage, et leurs travaux de réparation sans importance étaient effectués par le personnel de liaison. On a décidé de concentrer tout le polissage dans l'atelier de polissage, qui de cette façon travaillera pour tous les rayons et toutes les usines, et de faire exécuter tous les travaux de réparations dans un atelier spécial.

### *Emmagasinement*

L'enquête a révélé que les marchandises, dans les diverses phases du processus de distribution, étaient recueillies dans les magasins du rayon. Ces principales phases étaient:

1o emmagasinement des marchandises brutes en provenance des fabricants;

2o emmagasinement des marchandises neuves destinées à être vendues d'après les échantillons exposés dans le rayon;

3o emmagasinement des marchandises vendues en attendant leur livraison.

On a décidé de continuer la séparation des marchandises par rayon pour les positions 1 et 2, mais de centraliser à un seul endroit toutes les marchandises vendues et en instance de livraison. Cette solution s'imposait par suite de la difficulté éprouvée pour le groupa-

ge des commandes composées. Auparavant, différentes parties d'une même commande pouvaient se trouver dans des magasins différents, mélangées avec des articles de série non encore vendus, ou dans le rayon de vente où elles attendaient jusqu'à ce qu'une autre partie de la commande fût finie à l'usine, et ainsi de suite. De même, il n'y avait pas de différence entre les marchandises attendant l'arrivée du restant de la commande pour être livrées ensuite immédiatement, et les marchandises prêtes à être livrées mais retenues jusqu'à ce que l'appartement du client fut prêt à les recevoir. On a donc créé ce nouveau magasin des marchandises vendues et on l'a placé sous la responsabilité d'un magasinier spécial, qui peut ainsi veiller au groupage progressif de la commande intégrale.

### *Vérification*

On a constaté qu'il existait quatre différents processus de vérification du travail, à savoir:

1o vérification de marchandises neuves venant des fabricants en vue de constater leur concordance avec la spécification;

2o vérification de marchandises en cours de fabrication, en vue de s'assurer que chaque opération a été exécutée convenablement;

3o vérification de marchandises

vendues, afin de déterminer quels travaux de retouche pourraient être indispensables avant l'expédition au client;

4o vérification de marchandises prêtes à être livrées, pour s'assurer qu'elles sont en parfait état de livraison au client.

Nous avons déjà discuté la position 1 sous la rubrique "réception". La position 2 concerne uniquement l'usine; nous n'avons pas à nous en occuper ici.

Les positions 3 et 4 étaient très confuses et exécutées d'une manière insuffisante par plusieurs personnes. Le vendeur pouvait s'apercevoir qu'une retouche était nécessaire; mais il pouvait aussi ne pas s'en apercevoir. Les porteurs pouvaient s'apercevoir éventuellement de quelque défectuosité; ou bien, ils ne s'apercevaient de rien. Le personnel de liaison était censé faire une vérification approfondie, mais celle-ci était affectée par le volume des marchandises manipulées; dans les moments de presse, des marchandises pouvaient être déclarées comme bonnes pour la livraison, lesquelles, dans les moments plus calmes, auraient été dirigées sur l'atelier de polissage. Bien que le personnel de liaison eût pour mission de vérifier, il ne remplissait pas cette tâche, et on ne pouvait même pas la lui demander, car sa principale fonction était de veiller à l'exécution des ordres

' dans les délais prescrits. Or il a été démontré maintes fois que lorsque la responsabilité pour la qualité et pour la livraison incombe à une seule et même personne, le facteur qualité est invariablement négligé.

On a décidé que la vérification 3 se ferait sous la responsabilité du seul vendeur, qui donnerait toutes instructions éventuelles pour la mise en état parfait de la pièce, que ces instructions seraient données par écrit.

La variation 4 a été séparée de tout autre travail, on a créé un poste d'inspecteur de la qualité.

Cet inspecteur a simplement le droit de veto; il dit si, sous tous les rapports, la pièce correspond, ou non, aux normes; il n'a pas besoin de se préoccuper d'autre chose. Cet inspecteur a été placé au dernier étage de livraison: il est responsable envers le directeur des ventes de tout le groupe ameublement. Si l'inspecteur refuse de laisser passer un article, le directeur des ventes, responsable pour le service, en est avisé. C'est à lui qu'il appartient de décider de quelle façon le client sera le mieux servi, si c'est, par la réception des marchandises dans les délais convenus, mais en état défectueux ou vice versa (et dans ce dernier cas, s'il convient de lui envoyer provisoirement de la marchandise de remplacement). De cette manière,

une personne responsable sera à même de décider dans tous les cas difficiles: le client peut être prévenu au préalable de toutes difficultés éventuelles; les choses peuvent ainsi s'arranger au lieu d'attendre, comme dans le passé, que des erreurs soient commises et que le client soit obligé de réclamer, auquel cas il sera, bien entendu, plus difficile à contenter.

#### *Groupage*

Le groupage des ordres, ou la réunion des différentes parties d'une commande dans les délais convenus, est subordonné à plusieurs facteurs. L'un de ceux-ci, le facteur temps, sera traité plus loin sous le titre "plan de travail". Abstraction faite de celui-ci, chaque rayon avait sa propre organisation, ou absence d'organisation, pour le routage et la livraison des marchandises vendues, et pour instruire les ateliers de polissage ou de réparation de ce qu'il y a lieu de faire. Les instructions de livraison n'étaient pas établies séparément pour chaque pièce de la commande: elles l'étaient seulement lorsque la pièce était prête pour la livraison. Il y avait donc de nombreuses pièces à livrer, pour lesquelles il n'y avait pas d'instructions, et lorsque celles-ci arrivaient, le cas se présentait parfois que les pièces livrées n'étaient pas

celles correspondant aux papiers, ce qui de nouveau donnait lieu à des réclamations de la part du client. On a donc procédé à une réorganisation du système d'écritures caractérisée par les points suivants :

1o système identique pour tous les départements ;

2o instructions écrites pour chaque opération à exécuter ;

3o envoi d'une liste complète de tous les articles vendus à un bureau central de livraison au moment même de la vente ; voire avant l'arrivée des marchandises ;

4o correspondance entre les étiquettes sur les marchandises et celles des papiers de livraison.

Lorsque les marchandises ne sont pas prêtes, c'est-à-dire, lorsqu'elles doivent être fabriquées dans les usines, ou commandées à des fournisseurs de l'extérieur, les étiquettes de livraison doivent néanmoins être préparées au moment de la commande, afin d'assurer l'identification de la pièce quand elle sera prête et sa réunion au restant de la commande du client.

#### *Plan de travail*

Il n'existait pas de plan de travail sérieux. Le vendeur qui criait le plus fort et faisait le plus d'histoires, était le premier servi. Les mesures suivantes ont été prises en vue d'introduire un contrôle de

temps parfait pour chaque pièce de toute commande. L'établissement, 24 heures à l'avance, d'un plan de travail a été introduit dans chaque usine qui envoie chaque jour un ordre de travail à chaque rayon, afin de mettre les vendeurs au courant de ce qui passera à l'usine ce jour-là. La phase suivante a été de dresser un plan de travail pour les commandes restant à exécuter par chaque usine, de manière à faire connaître au jour le jour, aux rayons de vente, quel sera le premier jour libre dans chaque usine, ce qui leur permettra de calculer le délai de livraison le plus rapproché qu'ils pourront promettre au client avec la certitude de le voir observé. Ce délai varie naturellement selon l'époque de l'année ; il ne sera parfois que d'un jour, mais à d'autres moments il ira jusqu'à trois semaines. Par la suite, on a groupé les commandes restant à exécuter dans un seul bureau qui est devenu le bureau des plans de travail pour chaque commande. Dès que le vendeur a fait une vente, il envoie les détails à l'office central, qui établit immédiatement le plan de toutes les parties de la commande telles que, par exemple, le délai de livraison exigé par le fabricant pour un certain dessin de tapis ; en même temps, un homme est envoyé chez le client, pour prendre les mesures de la chambre à laquelle le tapis est des-

tiné. On évalue ensuite le délai nécessaire pour la coupe et la couture du tapis.

Le bureau central des plans de travail établit ainsi le programme de travail pour l'atelier des tapis, en évitant de surcharger à aucun moment la capacité journalière de l'atelier, et chaque soir il lui fait parvenir du travail pour la journée complète du lendemain. Si la commande comprend des meubles en même temps que des tapis, toutes les parties de la commande seront calculées de la même façon par les ateliers de réparation, de polissage, ou autres. Le bureau central des plans de travail est placé entre le rayon de vente et l'usine (seulement en ce qui concerne le calcul du délai d'exécution des commandes), en vue d'empêcher que, sur l'insistance d'un vendeur, une commande ne vienne bouleverser les promesses de livraisons antérieures de nombreuses autres commandes. Le bureau central des plans est le centre de coordination et l'endroit où se puise tout renseignement, évitant ainsi la multiplicité de contacts personnels qui se sont avérés si encombrants sous l'ancien système. Auparavant, chaque vendeur téléphonait tous les jours à tous les services de l'usine pour se renseigner sur l'avancement de sa commande. Aujourd'hui, une fois que l'office des plans s'est chargé de la commande et a

promis une certaine date, le vendeur n'a plus à s'en occuper. Il sait qu'elle sera prête sauf accident imprévu, auquel cas il sera prévenu pour pouvoir se mettre en rapport avec son client.

Le bureau des plans a ainsi le contrôle complet du groupage d'un ordre et est à même de réunir toutes les pièces à temps, ce qui fournit une précieuse base de renseignements pour le calcul de la date de livraison. Jusqu'ici, c'était le service de livraison qui calculait la date de livraison en se basant sur les délais de livraison indiqués par le vendeur. Mais, ainsi que nous l'avons vu, le jour fixé pour la livraison des pièces, celles-ci n'étaient souvent pas prêtes, ou l'on ne pouvait pas les trouver. Sous le nouveau système, elles sont toutes réunies en un seul endroit au moment voulu, ou bien on sait d'avance qu'elles ne seront pas prêtes, auquel cas tout le monde est prévenu et peut prendre des mesures en conséquence.

#### *Fin du personnel de liaison*

Comme conséquence de toutes les mesures qui précèdent, le travail hétérogène, confié jusqu'ici au personnel de liaison, a été scindé et organisé:

*La réception* est centralisée et transférée sous les ordres du chef de la réception.

*L'emmagasinement.* — a) de matières brutes et de marchandises non vendues est maintenu sous la responsabilité des rayons;

b) de toutes les marchandises vendues — magasin spécial des marchandises vendues pour marchandises prêtes à être livrées, sous la surveillance d'un magasinier unique.

*Transports centralisés* pour tout et finalement transférés au département des transports intérieurs.

*Exécution des commandes dans les délais convenus*, transférée à un organe préposé à l'établissement des plans de travail (pour les usines et l'organisation centrale), en vue de déterminer la date de livraison à promettre et la date à laquelle la commande devra être

mise en train pour être prête en temps voulu.

*Vérification.* — a) pour déterminer quelles opérations de finissage sont nécessaires — placée sous la responsabilité du vendeur;

b) vérification définitive avant livraison — par un inspecteur qualifié — poste nouvellement créé.

*Travaux de réparations* centralisés dans l'atelier de réparations.

*Réponses aux demandes de renseignements.* — Transférées à l'office central des plans de travail.

Le personnel de liaison a donc entièrement disparu et ses membres, dans la mesure de leur qualification, ont été utilisés pour les transports, l'établissement des plans et affectés aux autres catégories de personnel du nouveau système.



**FOURRURES DE  
QUALITE**

**HIGH CLASS  
FURS**

**J. O. NADEAU**

**160, CÔTÉ D'ABRAHAM, QUE.**

Bureau : 3-4245                      Rés. : 4-2734

# L'économie de guerre et ses dangers

Roger Vézina

Condensé de « L'Action Catholique », (Québec)

## LE FACTEUR HUMAIN

**A**U cours de l'allocution qu'il prononçait à l'occasion de l'assemblée générale annuelle de la Banque Canadienne Nationale, tenue à Montréal, au début du mois, M. Beaudry Lemay notait avec beaucoup d'à-propos que "le manque de bras se fait déjà sentir dans des branches de la production aussi essentielles que l'agriculture, l'élevage, les opérations forestières, les houillères et même certaines mines d'où l'on extrait des métaux indispensables à la poursuite de la guerre". Et, invoquant l'expérience de l'Angleterre, où l'on a dû rendre aux mines de charbon 50,000 mineurs qu'on avait versés dans les forces armées, M. Lemay ajoutait: "Les migrations massives d'ouvriers dont on parle ne devraient être entreprises qu'après une étude approfondie de la situation. Pour combler ces vides, il ne faudrait pas en créer de nouveaux. Qui n'a sévèrement critiqué naguère, le déracinement de la population rurale au profit de centres urbains surgis du jour au lendemain et qui plongea dans la misère des milliers de

gens, aux premières atteintes de la dépression? *On ne déplace pas des hommes sans plus de conséquences que s'il s'agissait de marchandises.* Le premier soin du contrôleur de la main-d'oeuvre aux Etats-Unis, M. McNutt, paraît avoir été d'assurer à l'agriculture une main-d'oeuvre suffisante et convenablement rémunérée. L'éloignement de leurs foyers de milliers de femmes embauchées dans des usines de munitions est susceptible d'avoir de très sérieuses répercussions non seulement du point de vue économique, mais encore du point de vue moral et social".

On ne déplace pas des hommes sans plus de conséquences que s'il s'agissait de marchandises... Et pourtant, depuis le début des hostilités, en l'absence "d'un véritable plan d'ensemble ayant pour objet de répartir méthodiquement les éléments valides de la population" n'a-t-on pas provoqué des migrations de main-d'oeuvre dangereuses pour l'ordre social et moral et menaçantes pour la structure économique du Canada?

Ainsi, n'a-t-on pas multiplié un peu trop usines et industries de

guerre dans de vastes aggloméra-

tions urbaines déjà surpeuplées ? Pourquoi ces énormes convois de chemins de fer qui s'obstinent à cueillir des milliers d'ouvriers dans les villes pour les conduire à un travail s'effectuant à plusieurs milles de distance et les ramener vers la ville, toujours la ville?

A notre sens une meilleure répartition géographique des usines et des parcours de chemins de fer eut rendu les migrations vers les villes moins nécessaires et les déracinements moins dangereux. L'économie de guerre pourrait fonctionner tout aussi efficacement et l'économie de paix en serait moins compromise.

#### UNE MISE EN GARDE

Un autre point sur lequel insistait M. Beaudry Leman, et qui a son importance, c'est celui de la satisfaction des besoins civils. "Quelle que soit la durée de la guerre, ajoutait le président de la Banque Canadienne Nationale, il est indis-

sensible de satisfaire aux besoins essentiels des civils. Ce serait à la vérité une politique à courtes vues que celle qui consisterait à enlever à des entreprises d'un caractère permanent une main-d'oeuvre qu'il faudrait leur restituer au bout de quelques mois.

Un journal, "The Manchester Guardian", publiait il y a quelque temps une mise en garde dont il est sage de tenir compte au Canada aussi bien qu'en Angleterre : "Il peut arriver, disait-il, que les traitements et les salaires cessent d'être l'aiguillon qui stimule le travail, s'ils ne procurent pas assez de satisfactions". En d'autres termes, à vouloir paralyser exagérément la production civile au profit de la production de guerre, on risque d'entraver l'efficacité de cette dernière; l'ouvrier travaillant pour un salaire partiellement inutile ne lui permettant de satisfaire ses besoins.

. Rés. 3-4433

Tél. Bureau 2-5520

## ANTONIN F. BELLEAU

COURTIER D'ASSURANCES  
ASSURANCES GENERALES

Accident — Maladie — Responsabilité publique  
Responsabilité patronale — Vie — Feu — Vol — Auto.

Résidence:

Bureau:

83, B., Ch. St-Foy, Apt. 11  
Québec

251, St-Joseph : Ed. Bédard  
Ch. 313, Québec.

## Le crédit moral

**L**E crédit moral d'un homme dans les affaires est précieux. C'est pourquoi celui qui sait en apprécier la valeur inestimable prend tous les moyens possibles pour bien l'établir.

Le crédit moral d'un homme c'est son honnêteté à toute épreuve, c'est sa droiture invariable, c'est sa ponctualité.

Il n'est pas nécessaire d'être riche, d'avoir de forts montants d'argent en banque, de posséder de grandes propriétés pour jouir d'un bon crédit moral.

Il suffit de faire des affaires d'une façon honnête, de tenir ses engagements, d'être droit dans tout ce que l'on fait.

Vous nuisez à votre crédit moral auprès de vos fournisseurs si vous faites des réclamations injustifiables.

Vous nuisez à votre crédit moral si vous ne répondez pas aux lettres qui demandent une réponse.

Vous détruisez votre crédit moral, si vous négligez de faire honneur à votre signature.

Vous détruisez votre crédit moral si vous ne rencontrez pas en plein ou en partie, un billet que vous avez signé, ou une traite que vous avez acceptée.

Vous détruisez votre crédit moral si vous donnez des chèques sans fonds.

Vous détruisez votre crédit moral, si vous présentez un état mensonger de vos affaires pour obtenir du crédit ou des délais pour vos paiements.

Vous détruisez votre crédit moral, si vous spéculiez à la bourse ou si vous placez des argents dans des obligations lorsque vos paiements chez vos fournisseurs sont en souffrance.

Vous détruisez votre crédit moral, si vous achetez un automobile de promenade au détriment de vos créanciers.

Vous détruisez votre crédit moral, si vous n'assurez suffisamment votre stock contre les pertes par le feu.

Vous détruisez votre crédit toutes les fois que vous commettez des actes contraires à l'honneur, à la droiture.

Et lorsque votre crédit moral sera détruit, vos fournisseurs vous serreront de près; ils vous refuseront de vous avancer de la marchandise, votre assortiment deviendra incomplet, vous perdrez votre clientèle et vous tournerez une banqueroute.

Et vous auriez pu éviter ce désastre; vous auriez pu vous créer un bel avenir; vous auriez pu établir vos enfants, si seulement vous aviez eu lorsque vous avez commencé à faire du commerce, la précaution de veiller comme sur la prunelle de votre oeil à établir solidement votre crédit moral.

Un homme qui jouit d'un bon crédit, qui connaît son affaire, qui achète avec prudence, qui cherche à se renseigner sur les divers marchés qui l'intéressent, est toujours assuré du succès.

La concurrence qui prévaut de nos jours demande une attention de tous les instants.

Nous supposons que vous êtes dans les affaires pour y rester, pour y faire votre vie. Pourquoi,

alors, ne pas prendre les moyens de réussir. La satisfaction du succès procure non seulement la joie mais à sa suite, vient le bien-être.

Apportez un soin jaloux à votre crédit moral. Prenez la résolution, dès maintenant, de faire tout en votre pouvoir pour l'acquérir.

Si vous suivez ce conseil, vous verrez, avant longtemps, vos affaires s'améliorer, vous constaterez l'attention que vous portent vos fournisseurs, vous vous apercevrez des avantages qu'ils vous offrent et vous apprécierez la valeur de votre crédit moral par les profits plus grands qu'il vous permettra de faire.

Le crédit moral, c'est la fortune, c'est un avoir que personne ne peut nous enlever et avec lequel on peut accomplir de grandes choses.



La vie est plus agréable dans un intérieur décoré par...

**Roger Dussault**

TAPIS — MEUBLES — LAMPES  
BIBELOTS

Pour TOUS vos problèmes de décoration d'intérieurs — du plus petit bibelot à l'ameublement complet venez me consulter.

42½, de la Fabrique, Québec

— Tél.: 2-1233

Questions de français

## Illustrations, gravures, clichés

Extrait du « Progrès du Saguenay », (Chicoutimi)

**C**OMMENT s'appellent, en bon français, les planches ou plaques de métal qui servent à imprimer des images dans les journaux, les revues et les livres?

Dans la plupart de nos ateliers typographiques, on dit *vignettes*, depuis le patron jusqu'à l'apprenti, en passant par le prote, les typos et les pressiers. Les commis de bureau de même, ainsi que les clients. Les photograpeurs eux-mêmes, dont c'est le métier de préparer ces objets, semblent consacrer cette appellation.

On dit aussi *vignette* dans les salles de rédaction de nos journaux. On le dit et on l'écrit: ainsi nous lisons sous la plume d'un polémiste que tel journal "ferait bien de surveiller ses vignettes et ses communiqués de Québec. Ca lui aurait épargné quant à ses vignettes de donner sous la légende: *L'hon. Alphonse Fournier à Montréal....*, une photographie fort bien venue où l'on voit des dames, des industriels, eetc., assister au lancement d'un petit navire de guerre américain... A la réflexion, c'est peut-être symbolique cette substitution d'une vignette à l'autre"; et nous appre-

nons par un hebdomadaire que, "une fois la composition terminée et les épreuves corrigées, les caractères de plomb et les vignettes de zinc ou de cuivre sont mis en page et placés sur des presses à imprimer".

Une fois en train, on se sert du vocable non seulement pour désigner la plaque de métal, mais encore l'image obtenue par l'impression de cette plaque: "La vignette ci-dessus montre comment se fait la livraison du lait à une fromagerie", nous dit une légende dans un grand quotidien: "Ce livre de 614 pages, à couverture en toile solide, est illustré de 600 vignettes", voyons-nous dans la recension d'un manuel d'agriculture.

Vignette, vignette, toujours vignette.

Le mot est certainement français, mais s'applique-t-il bien aux choses que l'on veut généralement par lui désigner?

Voyons la définition que nous en donne le dictionnaire: "Petite gravure en tête ou à la fin d'un livre ou d'un chapitre et qui à l'origine représentait un pampre." En effet, puisque *vignette* est le diminutif de *vigne*. Et le dictionnaire conti-

nue: "Dessin servant à l'encadrement. Gravure entourée de cartouches. Ornement de la couverture d'un livre, d'un papier à lettre, autour d'un mouchoir."

Autrement dit, c'est une petite image à signification plutôt vague et indéterminée, représentant par exemple une fleur, un arbre, un paysage, un coin de ciel, une figure symbolique ou mythologique, etc., et qui sert à combler un vide ou à orner une surface trop austère.

Est-ce bien de cela qu'il s'agissait dans les différents cas que nous venons de voir?

Apparemment non.

A quelle expression, à quel vocable aurait-il donc fallu avoir recours?

Pour le savoir, les imprimeurs n'ont qu'à ouvrir leur manuel typographique au chapitre de la gravure et ils y trouveront tous les termes propres à chaque objet qui concourt à l'illustration d'un imprimé. Voici, entre autres, un passage qui éclairera notre sujet: "Les gravures qui concourent à l'illustration d'un ouvrage et qu'on désigne par le terme général de *clichés* se présentent sous différents aspects... C'est d'abord le bois gravé, presque toujours représenté par le galvano pris d'après lui; puis, sous le nom de zincs, les photogravures au trait et en demi-teinte obtenues par l'intermédiaire de la photographie

et d'agents chimiques." (Emile Leclerc, *Nouveau Manuel complet de Typographie*.)

F. Thibaudeau et ses collaborateurs s'expriment de la même façon dans différents traités concernant l'imprimerie: "Les clichés donnant l'impression typographique des images en même temps que le texte doivent, comme les caractères, être en relief... La recherche de la variété et de la nouveauté dans la reproduction des objets ou sujets de genre provoque un perfectionnement constant des clichés servant à leur impression... Les clichés obtenus par réduction étant toujours meilleurs que ceux qui sont exécutés à l'échelle exacte du modèle..." (*Les Affaires et l'Imprimé*, Dunod, Paris, 1920, ch. IV).

*Cliché* est donc le terme qui convient pour désigner en général toute plaque de bois ou de métal servant à imprimer des images.

Quant à la façon de désigner les images obtenues par l'impression des clichés, il semble y en avoir plusieurs.

D'abord le mot *image* lui-même. Exemple: *Le Catéchisme en images, de la Maison de la Bonne Presse*. Autre exemple: "Le grand public en a eu connaissance par diverses publications, particulièrement par l'*Illustration*, dont les textes et les images étaient tous remarquables." (Gaëtan Bernoville. *Etude*, 20 décembre 1925, p. 768).

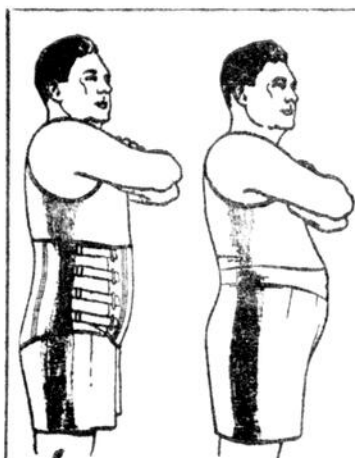
Puis il y a *illustration, gravure*, comme termes généraux. Photographie, dessin, croquis et autres dans des cas spéciaux, suivant la nature de l'image.

Exemples: "Les oeuvres complètes d'Edmond Rostand se composent de sept volumes comprenant 1,537 pages, 637 illustrations en noir, 98 en couleurs" (Catalogue de livres d'étrennes de la Librairie Hachette, 1932); "Quand un catalogue comporte de nombreuses illustrations... Pour la reproduction en noir ou en couleurs de certains dessins comme les illustrations de journaux de modes bon marché..." (E. Thibaudeau, *les Affaires et l'Imprimé*); "Pour l'illustration,

6,200 gravures, 140 tableaux, 720 portraits, 140 cartes géographiques, 16 planches hors texte en similibravure..." (*Petit Larousse illustré*, avis aux lecteurs); "Six beaux volumes illustrés chacun de 900 gravures" (à propos de l'*Encyclopédie de la Jeunesse*, dans le catalogue de livres d'étrennes de la Librairie Larousse, 1933).

Disons donc tout bonnement *cliché, illustration ou gravure*, et même *photographie, dessin, image*, selon les circonstances et nous serons assurés d'être compris, non seulement par les Français mais aussi par les Canadiens.

Alfred CARRIER.



## Messieurs, faites-vous "remonter" par une ceinture Spencer

Vous qui travaillez dans les industries, vous les sports, vous les constables, vous les hommes d'affaires, supportez votre abdomen et votre dos! Un Spencer éloigne la fatigue, soulage le mal de dos dû à une entorse, à un effort excessif, au mauvais maintien.

VOTRE NOM

Corsetière Spencer enregistrée

Adresse

Téléphone

Plan No 207-F

### M. - J. MORIN

Gér. District de Québec.

Tél. 2-2287

8 de la Fabrique

## Dactylographes! ... ...ne regardez plus votre clavier

*Dr Ing. Hans Freund*

Condensé de « Méthode », (Paris)

**L**ES avantages de la dactylographie sans regarder le clavier, sur la manière trop fréquente de dactylographier sans méthode, sont aujourd'hui connus de tous. Malgré cela, on rencontre encore beaucoup de dactylographes qui travaillent sans aucun système. On a à vaincre une résistance à la fois physique et psychologique quand on veut faire passer une employée de l'ancien et mauvais système au nouveau. Comment cette résistance peut-elle être vaincue? C'est ce que démontre l'auteur dans l'article qu'on va lire, par l'exposé d'expériences faites dans une entreprise industrielle de moyenne importance.

Quoique d'une façon générale tout le monde connaisse les avantages de la dactylographie sans regarder le clavier, les dactylographes sans méthode et sans discipline de travail sont encore très nombreuses. Les causes de cette anomalie sont les suivantes:

1o La durée de l'enseignement sans méthode est plus courte. En effet, la gamme des exercices est plus rapide et les difficultés qu'on

éprouve au début dans l'emploi de la méthode de dactylographie sans regarder le clavier, sont éliminées. C'est pourquoi les éléments sans système arrivent plus rapidement à une certaine vitesse qu'elles ne dépasseront pas, et qui sera bientôt nettement inférieure à celle des dactylographes exercées à travailler sans regarder leur clavier.

2o Les dactylographes qui ont appris la dactylographie sans suivre aucune méthode passent difficilement à une autre manière de travailler, et cela pour la raison que ce changement, au début, diminue nettement leur rendement.

3o L'emploi des doigts plus faibles dans la méthode des dix doigts apporte tout d'abord une gêne physique qui n'est vaincue qu'après un certain temps d'entraînement.

4o Le patron n'aime pas beaucoup la diminution de rendement et, par conséquent, n'est pas favorable au changement de méthode.

En somme, et pour nous résumer, les difficultés réunies de l'enseignement, du changement et de la durée d'apprentissage d'une nouvelle méthode s'opposent à la

propagation de la seule bonne méthode de travail: la dactylographie par la méthode des dix doigts sans regarder le clavier.

Nous avons été appelés à faire nos expériences dans un établissement industriel de moyenne importance dont le bureau de dactylographie comportait environ quarante dactylographes. Le rendement de ce bureau devait être augmenté sans que le personnel le fût. Cette tâche a pu être résolue tout d'abord par l'introduction d'un système de rémunération à primes et surtout par un changement de méthode, en passant de la dactylographie sans discipline à la méthode des dix doigts sans regarder le clavier; enfin, par une amélioration des conditions du travail, c'est-à-dire en fournissant aux employées le matériel nécessaire à la bonne exécution de leur tâche: des chaises et des tables bien adaptées, avec des pose-pieds et des porte-copies pour chaque employée.

La première difficulté fut de vaincre la résistance de dactylographes exercées qui refusaient de se laisser convaincre que la méthode que nous préconisons apporterait des avantages certains et objectifs.

Pour y arriver, on choisit, parmi le personnel du bureau, une seule dactylographe qui se présenta d'ailleurs volontairement et qui fut placée dans une salle séparée. Là, on lui donna l'occasion d'apprendre et d'exercer tranquillement la méthode de dactylographie des dix doigts selon une instruction spéciale reproduite ci-dessous.

Contrairement aux instructions d'usage selon lesquelles les élèves commencent par écrire sans regarder le clavier, en s'exerçant d'abord à l'usage de quelques touches seulement, pour passer ensuite peu à peu au clavier entier, on a commencé par faire "taper" en regardant le clavier, mais sur le clavier entier. Les touches étaient désignées par des couleurs différentes, selon la portée des doigts. Les doigts correspondants avaient reçu des anneaux de la même couleur que les touches auxquelles ils s'appliquaient (1).

Cette manière d'opérer offre les avantages suivants:

1o Dès le commencement de l'entraînement, on fait faire un travail utile, productif, tandis qu'autrement, on ne peut commencer que par écrire des mots sans aucun sens.

(1) Cette manière de procéder est aussi recommandée par J.M. Witte comme étant en usage en Amérique. Voir sur ce sujet J. M. Witte "L'Organisation des bureaux en Amérique" (Amerikanische Büroorganisation), Munich et Berlin 1926, R. Oldenbourg. Le premier tableau, inséré à la page 33, est aussi extrait de ce livre.

20 C'est pourquoi la stimulation est plus grande pour les élèves.

Pour observer les progrès de l'entraînement et pour donner à l'élève elle-même une idée de ses progrès, on a fait chaque jour une expérience d'une minute pendant laquelle on lui a fait écrire une phrase, toujours la même.

Les résultats, c'est-à-dire le nombre de frappes en une minute, furent traduits en graphiques. Par interpolation des lignes en zigzags

ainsi tracées, on tira des courbes dont on établit les expressions analytiques. Les valeurs égales de ces expressions donnent une mesure exacte de la capacité de l'élève et de son entraînement.

En vue de stimuler le sujet, une prime avait été fixée lorsque la vitesse de 340 frappes par minute aurait été atteinte. Cette vitesse fut atteinte par un élève après 17 jours d'entraînement; par l'autre après 29 jours.

#### I.—LA TENUE

1. Droite, mais sans raideur.
2. Appuyer les pieds sur le pose-pieds.
- 3.—S'asseoir au fond de la chaise et s'adosser.
4. Ne pas lier les poignets.

#### II.—MANIERE DE TRAVAILLER

(PRINCIPE: LENTEMENT, MAIS ASSIDUMENT)

1. Ne frapper les touches qu'avec les doigts correspondants quelque lentement que vous commenciez par écrire. C'est la règle la plus importante, on n'y devra jamais faire exception.
2. Après chaque touche, les doigts retournent toujours à leur place de départ: (A S D F) pour la main gauche; (J K L O) pour la main droite (2).
3. Prenez des moments de repos assez fréquents et cela chaque fois que les mains ou les doigts commencent à être fatigués.
4. Au début, les exercices ne doivent se faire qu'en regardant le clavier. Ecrire sans regarder le clavier seulement après que l'instruction en aura été donnée. Ne vous laissez pas entraîner à écrire sans regarder le clavier avant ce moment.
5. Pour constater les progrès, il faut faire chaque jour, pendant une minute, une épreuve de dactylographie, toujours la même. Les résultats en sont inscrits sur un graphique, pour que vous puissiez voir vous-même comment avance votre entraînement.

#### III.—DUREE DU TEMPS D'EXPERIENCE

Le temps normal d'entraînement est de deux mois. Prenez garde de trop vous hâter. On vous donnera le temps. La chose principale c'est d'avoir de la persévérance et de suivre consciencieusement les principes, surtout le premier point de la manière de travailler.

(2) Selon le clavier allemand. Selon le clavier français, ce sont les touches Q S D F pour la main gauche et J K L M pour la main droite.

Dès que le rendement, auquel une prime avait été affectée, eut été atteint, on a peu à peu passé de la dactylographie en regardant le clavier à la dactylographie sans regarder le clavier en prenant soin de donner aux élèves un temps qui allait augmentant de jour en jour pour écrire sans regarder le clavier. Dans la première semaine, pas plus d'une heure par jour et en se servant d'un garde-vue qui cachait le clavier aux yeux. En même temps, un porte-copie avait été placé au-dessus de la machine à écrire, pour que les textes pussent être lus dans une tenue toujours correcte. Les reproductions de textes furent changées de manière que, dès lors, le rendement de 5 minutes avec un texte variable et le nombre de frappes par minute fussent constatés.

Pour juger de la tendance d'entraînement, il faut tenir compte de ce que la diminution de rendement causée par la fatigue est plus grande pendant un temps de 5 minutes de dactylographie que pendant le temps d'une minute. On n'a pas non plus remarqué de variations périodiques dans cette courbe.

Quand le rendement de 340 touches par minute eut été atteint, l'entraînement fut considéré comme terminé. Pour juger du rendement, il avait été tenu compte aussi des fautes en valorisant le

nombre de fautes par touche. Le résultat a été une diminution de 5 à 10% environ pendant le cours de l'entraînement.

Après que le succès de cette méthode d'enseignement eut été évident, pour le cas unique que nous avons considéré, on jugea bon de faire un concours de dactylographie en vue de démontrer la supériorité de la dactylographie sans regarder le clavier sur la dactylographie sans méthode. La meilleure dactylographe du bureau (dactylographe sans méthode) fut engagée comme partenaire. Les deux concurrentes furent placées dans des salles différentes. On leur remit le même texte à écrire. Comme temps de concours, on avait fixé une journée entière de travail. On avait choisi comme date du concours un mercredi, parce que selon les expériences de physiologie du travail, c'est le jour de la semaine qui est le moins exposé à des troubles.

Au début de la journée, la dactylographe travaillant en regardant le clavier sembla prendre une supériorité sur l'autre. Mais dès la troisième heure, elle était dépassée, et la dactylographe sans regarder le clavier menait jusqu'à dix pour cent d'avance. Une heure avant la fin du travail, il fallut arrêter le concours, parce que la dactylographe travaillant en regardant le clavier était trop épuisée pour con-

tinuer, tandis que la dactylographe entraînée selon la nouvelle méthode déclarait ne ressentir aucune fatigue exceptionnelle.

Pour matérialiser les deux manières de taper, on a pris deux vues au moyen de la montre de Poppelreuter pour la matérialisation du travail. Pour les temps d'écriture, la dactylographie fut placée verticalement par rapport à la direction que suit la bande de papier et au commencement de chaque ligne, il fut ramené à la première position. Les degrés horizontaux montrent le temps nécessaire pour tourner et changer la feuille et — pour la dactylographe travaillant en regardant le clavier — les pertes causées par la lecture du manuscrit.

Le résultat du concours était tellement favorable à la nouvelle méthode des dix doigts sans regarder le clavier, que toutes les dactylographes, sans exception, se présentèrent pour apprendre celle-ci. Pour ne pas diminuer trop le ren-

dement du bureau, on les fit passer au nouveau système successivement et par groupes, les unes après les autres. Avec le temps, il fut même possible d'augmenter le nombre de ces groupes parce que celles qui avaient appris la dactylographie en regardant le clavier avaient augmenté aussi leur rendement.

Pour terminer, il nous faut encore mentionner toute l'importance que présente le siège de la dactylo. Pour arriver à un bon résultat, on emploie des chaises de travail selon Hinz. Les tables sont faites de manière à ce que le clavier soit à peu près à la hauteur des coudes. Le porte-copie est muni d'un appareil pour avancer mécaniquement les lignes. Des pose-pieds inclinés doivent faciliter la bonne tenue.

Des raisons d'ordre économique et physiologique font désirer que la dactylographie sans système puisse bientôt disparaître complètement.

Poêles, fournaies, système à air-climatisé  
et laveuses électriques.

## LA FONDERIE DE L'ISLET LTEE

127 rue du Pont  
Québec.

146 Blvd Charest  
Québec.

## Le plan Beveridge

Condensé du « Bulletin de la Banque Royale »

**L**ES principales divisions du plan peuvent être résumées comme suit:

(i) Le plan s'applique à tous les citoyens sans limite de revenu, mais selon le mode d'existence de chacun; il englobe toutes les personnes et tous les besoins, mais les divise en catégories dans son application.

(ii) Sous le rapport de la sécurité sociale la population est divisée en quatre catégories principales pour ceux en âge de travailler, et deux autres catégories, une au-dessous et l'autre au-dessus de cet âge:

I. Employés, c'est-à-dire les personnes dont l'occupation normale est un emploi d'après contrat de service.

II. Toutes les autres personnes ayant une occupation lucrative, y compris employeurs, marchands et ouvriers indépendants de toutes sortes.

III. Les ménagères, c'est-à-dire les femmes mariées en âge de travailler.

IV. Les autres personnes en âge de travailler mais sans emploi lucratif.

V. Au-dessous de l'âge de travailler.

VI. En retraite au-dessus de l'âge de travailler.

(iii) La sixième de ces catégories recevra des pensions de retraite, et la cinquième, des allocations pour les enfants qui seront payées par l'Echiquier national pour tous les enfants dont le parent à qui ils sont à charge reçoit une prestation d'assurance ou une pension, et pour tous les enfants sauf un dans les autres cas. Les quatre catégories seront assurées selon le mode d'existence de chacune. Toutes les catégories recevront des soins médicaux, des prestations de rétablissement et des frais de funérailles.

(iv) Chaque personne des catégories I, II ou IV versera une seule contribution chaque semaine ou combinaison de semaines au moyen d'un timbre apposé sur un document d'assurance. Dans la catégorie I l'employeur contribuera également; il apposera le timbre d'assurance et retiendra la part de l'employé sur le salaire. La contribution variera selon les catégories, selon les prestations et avantages, et sera plus élevée pour les hommes que pour les femmes de manière à faire bénéficier la catégorie III.

(v) Toute personne de la catégorie I qui remplira les simples conditions de contribution recevra des prestations en cas de chômage et d'incapacité, une pension à la retraite, des soins médicaux et des frais funéraires. Les personnes de la catégorie II recevront tous ces avantages sauf en cas de chômage et pendant les 13 premières semaines d'incapacité. La catégorie IV recevra tous les avantages sauf les prestations de chômage et d'incapacité. A la place des prestations de chômage, toutes les personnes sauf celles de la catégorie I, seront admises à suivre des cours de formation professionnelle pour leur permettre de trouver un nouvel emploi en cas de besoin. Toutes les personnes de la catégorie II auront droit à des allocations de maternité, de veuvage, de séparation et de retraite en vertu des contributions versées par les maris; outre les allocations de maternité, les femmes mariées qui ont un emploi lucratif recevront une prestation d'accouchement pendant treize semaines pour leur permettre de quitter leur travail avant et après l'accouchement.

(vi) Le taux sera le même pour les prestations de chômage et d'incapacité, la pension de retraite après une période de transition et la formation professionnelle, sans tenir compte des différences de salaire. Ce taux sera suffisant pour

assurer l'existence dans tous les cas ordinaires. Il y aura un taux conjoint pour l'homme dont la femme n'a pas d'emploi lucratif. Pour les célibataires et les hommes dont la femme travaille, le taux sera moins élevé; ceux qui n'ont pas de femme mais qui ont à leur charge quelqu'un au-dessus de l'âge des allocations pour enfants recevront une allocation pour charge de famille. Les allocations de maternité pour ménagères qui ont un emploi lucratif seront plus élevées que le taux ordinaire en cas de chômage ou d'incapacité; il y aura également des taux spéciaux en cas de veuvage comme on le verra ci-dessous. A part ces exceptions, tous les taux de prestation seront les mêmes pour les hommes et pour les femmes. L'incapacité par suite d'accidents du travail ou de maladie sera traitée comme toutes les autres incapacités pendant les 13 premières semaines; si l'incapacité dure plus longtemps, la prestation à taux fixe sera remplacée par une pension industrielle en rapport avec le salaire du bénéficiaire et sujette à un maximum et un minimum.

(vii) La prestation de chômage continuera au même taux sans preuve de moyens d'existence tant que l'assuré restera sans travail, mais à condition qu'il fréquente un centre de travail ou de formation après un certain temps. La prestation d'incapacité continuera au

même taux sans preuve de moyens d'existence tant que durera l'incapacité ou jusqu'au paiement d'une pension industrielle, pourvu que le bénéficiaire accepte de suivre le traitement indiqué ou un cours de formation professionnelle.

(viii) La pension (autre qu'industrielle) sera payée seulement à la retraite. Elle pourra être réclamée n'importe quand après l'âge de la retraite, 65 ans pour les hommes et 60 pour les femmes. Le taux en sera plus élevé si l'assuré retarde sa mise à la retraite. Les pensions auxquelles les assurés ont droit par suite de leurs versements seront élevées graduellement au taux ordinaire au cours d'une période de transition de vingt ans pendant laquelle toutes les personnes prenant leur retraite recevront une pension en rapport avec leurs besoins. Les intérêts des retraités actuels seront sauvegardés.

(ix) Les veuves en âge de tra-

vailer ne recevront pas de pension permanente si elles n'ont pas d'enfant, mais toutes les veuves toucheront une prestation temporaire plus élevée que celle de chômage ou d'incapacité et une prestation de formation professionnelle ensuite quand il y aura lieu. Les veuves avec enfants à leur charge recevront une prestation de tutelle qui, avec l'allocation pour les enfants, leur permettra de vivre. Les intérêts des veuves actuellement en pension seront sauvegardés.

(x) L'Etat viendra en aide au très petit nombre de cas restés en dehors de l'assurance sociale, sous réserve de preuves uniformes de moyens d'existence.

(xi) Des soins médicaux de toute sorte seront mis à la disposition de tous les citoyens par un service national de santé, et un traitement de rétablissement sera fourni à toutes les personnes capables d'en profiter.

TELEPHONE 3-4184

**JULES DION**

PLOMBIER - ELECTRICIEN  
— LICENCE —

*Posage d'Appareils de Chauffage de tous genres.*

97-99, RUE MORIN

--

--

QUEBEC

(xii) Un ministère de Sécurité sociale sera établi et chargé de diriger l'assurance sociale et les secours nationaux, ainsi que d'encourager et de surveiller l'assurance volontaire; il continuera en autant que cela sera nécessaire l'oeuvre actuelle des autres services du gouvernement et des autorités locales dans ces domaines".

"Dans ce système d'assurance sociale, qui constitue la partie principale de ce plan, chaque citoyen en âge de travailler contribuera dans sa propre catégorie selon la sécurité dont il a besoin, et la contribution de l'épouse sera payée par le mari. Chacun sera assuré pour tous ses besoins au moyen d'une seule contribution hebdomadaire sur un document d'assurance. Toutes les principales prestations en argent — pour chômage, incapacité et retraite—continueront aussi longtemps que le besoin s'en fera sentir, sans preu-

ve de moyens d'existence, et seront payées à même une Caisse d'assurance sociale alimentée par les contributions des assurés, de leurs employeurs, s'il y a lieu, et de l'Etat. Ce projet concorde avec deux points de vue sur la manière d'aborder le problème de sécurité économique.

"Le premier point de vue maintient que le peuple de la Grande-Bretagne désire des prestations en retour de contributions plutôt que des secours nationaux gratuits. Ce désir est démontré à la fois par la popularité de l'assurance obligatoire et par le développement phénoménal de l'assurance volontaire contre les maladies, des assurances en cas de mort et en cas de vie, et tout récemment pour frais d'hôpital. Il est démontré d'une autre façon par la vigueur de l'objection populaire contre toute forme de preuve de moyens d'existence.



## L.-P.-R. THIBODEAU

IMMEUBLE EN GENERAL

Vente — Echange — Achat — Administration.

*"Quelqu'un, quelque part, achètera ce que vous désirez vendre ou échanger si, par notre intermédiaire vous lui faites connaître vos intentions".*

Voyez-nous, nous sommes à votre disposition.

335 BLVD CHAREST,

TEL. 3-5322

## La personnalité dans les affaires

**O**N est en affaires pour gagner sa vie. Chaque jour nos efforts tendent vers le succès. C'est par un labeur opiniâtre que nous y arrivons. Le labeur cependant ne satisfait plus aux exigences du progrès. Hier pour réussir il suffisait de travailler. La sueur était le seul fécondement du succès. Aujourd'hui il faut travailler autant qu'hier et raisonner davantage. A l'effort des muscles est venue s'adjoindre l'induction du cerveau. Qu'en résulte-t-il? Ceci: le progrès en développant l'instruction a fait naître la "concurrence des intelligences". Que nous soyons marchands, employés de bureau, chefs d'industrie ou magnats de la finance, nous devons appliquer, dans l'ordre commercial, la méthode scientifique qui boit l'obstacle et présenter, dans nos relations, une forte personnalité forgée d'énergie raisonnée et de rigoureuse logique, je veux dire cette personnalité qui fait la race des lutteurs ou des colosses du succès.

Qu'est-ce donc que la personnalité? Nous ne savons exactement. Le dictionnaire, s'accommodant d'une déconcertante obscurité, la définit: "Caractère propre à chaque personne", et la philosophie, un peu plus heureuse: "Notre moi actuel".

Cette dernière définition n'en dit pas encore long; car notre "moi actuel" peut par infirmité physique ou morale être fort repoussant. Dans ce cas il n'y a plus l'ombre de cette personnalité dont nous voulons parler.

Si nous ne pouvons la définir d'une façon concrète, nous ne craignons pas d'affirmer cependant qu'elle procède du concours simultané de notre tempérament, de notre caractère et de notre intelligence, et qu'elle participe à la fois de nos connaissances et de notre habileté professionnelle. A ce titre elle est d'essence perfectible et, en tant qu'hommes d'affaires, notre devoir est de la développer, si nous voulons devenir un tantinet artistes sur la scène de l'activité économique.

Pour tirer profit de cette courte étude et ne pas donner dans l'abstrait, disons tout de suite ce que peut faire une personnalité bien développée et par quels procédés elle étend son influence.

Nous assistons à la convocation des actionnaires d'une firme. Celle-ci est aux portes de la faillite. Chacun s'empresse d'exposer ses griefs et de donner des conseils. Mais, comme on semble loin d'une entente, et ce qui est pis, on ne

trouve pas le moyen de sortir de l'impasse. Les discussions portent sur des généralités; elles sont ternes et vagues, trempées dans une plate résignation de tout lâcher. La note haute sonne l'incurie et l'ignorance; la note brève, l'empirisme et son cortège de vieilles traditions. Que faire?... Soudain un homme, inconnu jusqu'ici de ses co-

actionnaires, se lève qui prend la parole. Son attitude optimiste capte nos regard. Sa logique pétrie de raisonnements pratiques s'empare de nos esprits. Nous l'admirons déjà. Qu'est-ce qui, dans cet homme, nous magnétise? Il n'y a pas de doute: c'est sa personnalité. La personnalité, premièrement, attire l'attention.

**E-J. CHARTIER & CIE** ENRG.

**CHARBON**

**ANTHRACITE**

**GALLOIS & AMERICAIN**

**COKE**

22 ST. ROCH

**2-6895**

Mais par les jeux pondérés de sa physionomie, par la grâce de ses gestes, la simplicité de ses mouvements et l'onction de ses paroles, cet homme réussit à retenir notre attention. Il fait plus: il nous dit d'une voix chaude et sincère comment il peut, lui, sans recourir à des opérations drastiques, mais simplement par l'union de tous dans un commun effort, et par l'application immédiate de méthodes scientifiques, sauver la firme d'un désastre ruineux. Nous avons foi en ses suggestions. La personnalité de cet homme, deuxièmement, *inspire confiance*.

Tout à coup son regard s'affermir. Ses yeux sont brillants et vifs, pleins de vision. Sa voix se fait vibrante, résolue, sympathique. Ses arguments se succèdent justes, clairs, convaincants. Il instruit et il plaît. Du doigt il vient de toucher la clé qui ouvrira de nouveau à la firme une ère de prospérité. Nous n'avons plus d'interruptions de pensée et notre curiosité, subjuguée, désire savoir par quel moyen cet homme nous tirera d'embarras. Sa personnalité, troisièmement, *éveille l'intérêt*.

Et le voilà qui nous révèle son secret. Il prouve, comme deux plus deux font quatre, que les méthodes suivies jusqu'à ce jour par la firme ont donné de mauvais résultats, ceux déjà connus, et ne permettent plus sur les champs de batailles

économiques, de concurrencer efficacement. Il veut de la clairvoyance dans les achats, un virement fréquent des marchandises, une standardisation et simplification des méthodes, une réduction au minimum des frais généraux, une publicité soignée et suggestive, un personnel compétent et loyalement rétribué, un système de comptabilité mieux adapté... Nous trouvons légitimes ses prétentions et n'avons plus d'opinion que la sienne. Son sens large et précis des affaires nous conduit comme par la main. La personnalité de cet homme, quatrièmement, *imprime une direction*.

Mais, il ne s'arrête pas au quatrième cran. Sous son impulsion la firme est réorganisée. La répartition du travail est faite avec intelligence. Chaque employé se tient à son poste et donne de son mieux. Il y a une tête; elle dirige; des membres: ils obéissent. La tête et les membres, convaincus de ne pouvoir se passer l'un de l'autre, déploient leurs activités réfléchies dans une exemplaire harmonie. Les créanciers sont payés et satisfaits. Le crédit est rétabli, les affaires vont rondement. La routine mise à la porte, le succès s'est installé en maître et distribue des dividendes... Que conclure en cinquième lieu? Ceci: la personnalité de ce "leader" est *empreinte d'énergie constructive*.

Une sérieuse analyse faite sur un grand nombre de personnes nous a démontré que les éléments constitutants d'une bonne personnalité sont: 1o l'apparence, 2o les manières, 3o le désir de servir autrui, 4o l'affabilité et la courtoisie, 5e la sincérité, 6o l'honnêteté, 7o l'initiative, 8o une culture générale et en particulier une connaissance approfondie des choses de sa profession.

Nous croyons inutile d'insister sur chacun de ces points. Ils sont par ailleurs trop connus. Qu'il suffise de les avoir énoncés pour que, à l'avenir, nous mettions nos efforts à les développer, afin de nous constituer une personnalité qui soit, dans nos relations commerciales ou financières, un gage de succès en même temps qu'un précieux actif. Soyons des gens de ressources. — J.-H. C.



# ÉCOLE TECHNIQUE

DE QUÉBEC

185, Boulevard Langelier, Québec

Construite au cours des années 1910-1911. En opération depuis octobre 1911.

*Les cours sont maintenant organisés comme suit:*

**LE JOUR : — UN COURS TECHNIQUE** de quatre années organisé en vue des jeunes gens venant de terminer leurs études primaires (9e année) et désireux d'acquérir l'habileté manuelle de toutes les connaissances techniques nécessaires pour faire des ouvriers instruits, capables de devenir, par la suite, contremaîtres ou chefs d'ateliers. Ces cours préparent aux professions comme mécanicien, tourneur, électricien, forgeron, dessinateur.

**UN COURS DES METIERS** s'adressant aux jeunes gens qui n'ont pas complété leurs études primaires, mais qui sont tout de même désireux de bénéficier d'un stage d'une couple d'années à l'École Technique.

**UN COURS ABREGÉ** de mécanique-automobile dont la durée est de dix mois, de septembre à juin.

**PROSPECTUS ET RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS SUR DEMANDE.**

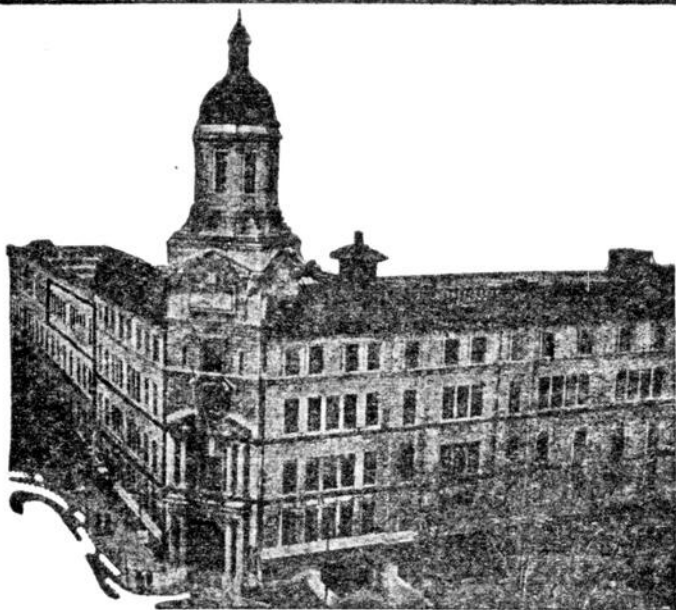
## — UN COMMIS OBLIGEANT —

M. Snob, pénétrant dans le magasin et s'adressant au premier commis qu'il rencontre.

—Pouvez-vous me sortir la grande carpette bleue que vous avez dans la vitrine?

Le commis. — Avec plaisir, monsieur.

M. Snob. — Je vous remercie énormément. Cette satanée carpette bleue me tombait sur les nerfs chaque fois que je passais devant votre vitrine. Vous avez été bien aimable. Bonjour!



## Ecole Supérieure de Commerce de Québec, Inc.

(affiliée à l'Université Laval)

Etudes couronnées par le BACCALAUREAT et par la  
LICENCE en SCIENCES COMMERCIALES.

COIN COOK et AVENUE CHAUVEAU,

QUEBEC.

## Comment sauver une affaire désespérée

UN détaillant m'a envoyé son bilan au début de ce mois. Son passif était presque aussi élevé que son stock. Son hypothèque et ses autres dettes se balançaient avec le montant de ses biens. Et il avait fait une perte de \$1800.00 l'année précédente. Il demandait: "Mettrai-je une nouvelle compagnie sur pied? ou ferai-je une demande de crédit à un organisme financier?"

Je lui répondis naturellement de s'abstenir dans les deux cas. Son affaire était arrivée à sa fin.

Une affaire qui se meurt peut être sauvée, non par un emprunt financier, mais par l'efficienc... héroïque.

Un "outsider" compétent pourra prendre le taureau par les cornes et sauver l'affaire. Un emprunteur ne le pourra pas. Elle a été naufragée par les emprunts. Elle ne peut être sauvée que par un organisateur.

Sa première besogne consistera à liquider le plus possible. Il fera rentrer toutes les créances et vendra tout ce qui est vendable, sauf l'affaire.

S'il y avait quatre employés, il n'en conservera que deux. Il aura une méthode de vente. Il soignera ses étalages. Et, aussi vite que possible, il réduira son passif.

Quand une affaire a sombré, les méthodes ordinaires n'ont plus de valeur. Le bateau doit être allégé. Certains objets doivent être jetés par-dessus bord.

Le propriétaire de cette affaire doit faire exactement ce que ferait un efficient. Effectuer le plus de rentrées possibles et payer ses dettes. Plus d'une affaire désespérée pourrait être sauvée par un effort surhumain.

—Herbert N. Casson.

**CHEFS D'ENTREPRISES  
CHEFS DE BUREAU  
SECRETAIRES et  
CORRESPONDANCIERS**

voici votre meilleur collaborateur

## *Le Français des Affaires*

par LOUIS-A. BELISLE

—qui contient:

---

*LE VOCABULAIRE des AFFAIRES  
COMMENT DISPOSER UNE LETTRE  
COMMENT SE SERVIR DE LA MACHINE A ECRIRE  
DEBUTS DE LETTRES  
CRITIQUES DE PHRASES MAL CONSTRUITES  
FINALES DE LETTRES  
COMMENT SIGNER UNE LETTRE*

*DE NOMBREUX EXEMPLES DE:  
LETTRES DE ROUTINE  
(commandes, accusés de réception, etc.)  
LETTRES PERSUASIVES  
(vente, recouvrements, réclamation).*

*UNE LISTE COMPLETE DES ABREVIATIONS  
(BILINGUE)  
etc., etc., etc.*

---

Un volume de 256 pages contenant les renseignements  
les plus pratiques qui se puissent trouver sur la  
correspondance commerciale.

Prix du volume: \$1 plus les taxes - franco.

"Les Affaires" — C.P. 100 Station "B" — Québec.

## La betterave à sucre

Gilbert Dionne, B.S.A., M. Sc.

Condensé de « La Terre de Chez Nous », (Montréal)

### HISTORIQUE: EN EUROPE

**L**E développement de l'industrie de la betterave à sucre constitue l'un des chapitres les plus intéressants de l'histoire de l'industrie dans le monde. La culture de la betterave remonte à de longues années en arrière, mais c'est vers le milieu du dix-huitième siècle seulement, en 1747, que, selon toute apparence du moins, l'on découvrit la présence de sucre dans la racine de la betterave. Cette remarquable découverte est attribuée au chimiste et physicien Andréas Margraff, originaire de Prusse, membre de l'Académie Royale des Lettres et Sciences de Berlin. Margraff démontra que le sucre obtenu de la betterave possédait les propriétés physiques et chimiques du sucre de "canne" et qu'on pouvait l'extraire avec avantage. On conçoit l'importance présentée par cette découverte pour les contrées du Nord obligées d'aller puiser leur approvisionnement en sucre dans les pays plus chauds du Sud; aussi vit-on se multiplier les essais de culture et d'exploitation de la betterave pour le sucre. Toutefois, ce

ne fut qu'en 1802, par ordre de Frédéric-Guillaume III, que fut élevée la première fabrique véritable de sucre de betterave.

Les succès de cette première tentative organisée furent vite connus et l'industrie de la betterave s'étendit rapidement à travers toute l'Europe.

### EN AMERIQUE DU NORD

Sur notre continent, la culture de la betterave est pratiquée depuis plus d'un siècle. C'est aux Etats-Unis que furent tentés les premiers essais. Là, comme en Europe, cette nouvelle industrie connut une longue période de tâtonnements, mais on parvint à la mettre à point, et aujourd'hui, nous pouvons compter chez nos voisins plus de cent raffineries très prospères.

Au Canada, la culture de la betterave fut essayée en petit sur l'île de Montréal d'abord, puis, sur une plus grande échelle, dans les régions de Berthier en haut, Farnham et Coaticook qui eurent chacune leur usine. De 1891 à 1895 les régions de Berthier et de St-Hyacinthe produisirent à elles seu-

les au delà de 34,000 tonnes en une seule année. Cette prospérité, malheureusement, ne fut pas de longue durée; en raison de difficultés d'ordre administratif et financier, les usines fermèrent l'une après l'autre et la culture de la betterave fut bientôt abandonnée. Il est très important de remarquer cependant, qu'en aucune de ces tentatives, les difficultés de culture ne furent à la base des insuccès essayés.

L'Ontario a su profiter de l'expérience de Québec et compte maintenant à Chatham et Wallaceberg, deux raffineries, dans des centres agricoles véritablement prospères.

Dans l'Ouest Canadien, la culture de la betterave n'en est encore qu'à ses débuts; cependant, il s'y trouve déjà trois raffineries prospères, dont l'une au Manitoba et les deux autres en Alberta.

#### IMPORTANCE ECONOMIQUE

Nos cinq raffineries canadiennes de sucre de betteraves ont une production annuelle évaluée à un peu plus de huit millions de dollars. Voilà déjà un chiffre imposant. Mais si par ailleurs nous considérons que, dans les années normales du moins, la consommation du sucre au Canada dépasse les cinquante millions de dollars, nous pouvons conclure que les possibilités d'expansion de cette industrie sont

presqu'infinies, et que l'ouverture de nouveaux centres de production betteravières organisés solidement autour de leur usine n'entraînera de longtemps la mévente du produit fini.

Notre Agriculture sera la première à tirer avantage de cette nouvelle culture puisque le produit est assuré de trouver un débouché intéressant sans pour cela venir en concurrence sur le marché, avec les autres produits de la ferme.

Avantageuses, pour la classe agricole, la culture et l'industrie le seront aussi pour la classe ouvrière. La transformation de la betterave en sucre pour la table, représente de nombreuses manipulations nécessitant l'intervention du travail humain. C'est donc là un nouveau débouché pour notre main-d'oeuvre toujours abondante en temps normal.

Enfin, l'installation quasi-indispensable des usines à betteraves dans les centres même de production sera un premier pas vers la décentralisation de nos industries, pour le plus grand avantage de notre peuple.

#### IMPORTANCE NATIONALE

Nous avons dit plus haut que notre consommation annuelle de sucre dépasse de quelque quarante-deux millions de dollars la valeur de notre production actuelle. Cette

marge considérable nous révèle l'existence d'un problème d'ordre vraiment national; elle signifie que nous exportons chaque année une tranche respectable de notre richesse nationale. La période de guerre que nous vivons a déjà montré les graves difficultés que peut rencontrer une nation incapable de se suffire à elle-même, particulièrement en ce qui concerne les biens de nécessité première. Le sucre est une de ces nécessités, et si l'on prête l'oreille aux récriminations qu'ont engendrées des mesures de rationnement pourtant généreuses, on peut imaginer quelle serait la situation si les approvisionnements devenaient plus difficiles. Or, puisqu'il s'agit ici d'une denrée que nous pourrions produire chez-nous, et ce, de façon économique, il semble bien que la culture de la betterave à sucre devrait se généraliser dans l'intérêt, non seulement de nos cultivateurs, mais de notre peuple tout entier.

#### IMPORTANCE AGRICOLE

La culture de la betterave à sucre, avons-nous dit, fournit un produit dont l'écoulement est assuré d'avance sans pour cela déranger en rien le marché des autres produits de la ferme. C'est donc un surcroît de revenu qu'elle apporte au cultivateur.

A cet avantage direct et tangible s'en ajoute un autre, moins ap-

parent, si l'on veut, mais non moins réel, et d'une importance telle, qu'on ne saurait le passer sous silence. La plupart des cultures que l'on pratique sur la ferme ont pour effet naturel d'épuiser peu à peu la fertilité du sol. Beaucoup de nos vieilles terres seraient maintenant épuisées et pratiquement stériles si l'on n'avait adopté des mesures énergiques de rénovation par l'emploi des engrais, amendements, etc. Pareille éventualité n'est pas à craindre avec la betterave, car cette culture améliore le sol au lieu de l'épuiser.

Ce phénomène est facile à constater dès les premières années de culture. On remarque que les récoltes de grain puis de foin sur les parties de terre qui ont porté de la betterave sont plus considérables et de meilleure qualité qu'ailleurs. S'il nous arrive de visiter, en Ontario, aux Etats-Unis ou ailleurs, des centres organisés de production betteravière, nous remarquons que les terres présentent un aspect de fertilité qu'on ne voit pas ailleurs de façon du moins aussi générale. Il n'est pas de ferme où l'on pratique sérieusement la culture de la betterave à sucre qui ne présente cet aspect de calme, d'abondance et de prospérité qu'ambitionnent, bien légitimement, tous nos cultivateurs.

S'il est facile de constater cet état de choses, il n'est pas pas plus

difficile de l'expliquer. Toutefois, cette explication mérite plus d'espace qu'il ne nous en reste, aussi, nous proposons-nous d'y revenir dans une autre circonstance.

### CONCLUSIONS

Pour le moment, et comme conclusions de ce que nous venons de dire sur l'histoire et l'importance de la betterave à sucre, contentons-nous de retenir les points suivants:

1o La culture de la betterave à sucre n'est pas une chose nouvelle; ce n'est donc pas un risque que nous prenons en voulant l'implan-

ter dans notre Province. De longues années d'expériences, chez nous et dans les autres pays, ont démontré combien elle peut être profitable.

2o Le sol et le climat du Québec se prêtent très bien à cette culture, comme en témoignent les essais tentés depuis 1875.

3o La culture de la betterave à sucre apporte au cultivateur des avantages incontestables: surplus dans le revenu-argent et amélioration graduelle du sol qui engendrent un surcroît de bien-être et une plus grande joie de vivre.



Tél. 3-5505

132, rue St-Jean, Québec

APPRENEZ L'ANGLAIS

**O'SULLIVAN BILINGUAL COLLEGE**

J.-P. Chevrier, prop. et principal

ECOLE  
DU JOUR

{ Anglais Commercial  
Sténographie  
Dactylographie  
Comptabilité  
Comptomètre }

ECOLE  
DU SOIR

Notre COLLEGE est approuvé et inspecté par le département provincial de l'instruction publique.

Notre COLLEGE est affilié aux collèges O'SULLIVAN de Montréal, et Bridge Water.

*Edifice moderne à l'épreuve du feu.*

## Les qualités d'un bon représentant

Lucien Augier

Condensé de « Réussir », (Paris)

**T**ROP de gens s'imaginent que n'importe qui peut vendre n'importe quoi.

Trop de gens sans aptitudes spéciales et, se trouvant sans emploi, pensent qu'ils peuvent, en un tournemain, faire de la représentation.

Trop de gens ignorent que les qualités qui font un bon vendeur ne s'acquèrent qu'avec beaucoup de temps, de patience et de persévérance.

Nous serions entraînés trop loin si nous voulions examiner quelles sont ces qualités et dans quelle mesure le vendeur peut les acquérir et les développer. Contentons-nous, pour aujourd'hui, au lieu d'examiner ce que doit être un bon vendeur, de définir plutôt ce qu'il ne doit pas être.

Et ceci, à seule fin de mettre en garde ceux qui n'ont aucune disposition pour cette profession et dont les tendances psychologiques sont, à mon avis, incompatibles avec les exigences de la représentation.

*Le représentant ne doit pas être un rêveur.*

Il y a incompatibilité entre le rêve et l'action. Or, les qualités qui font les bons vendeurs sont les qualités de l'homme d'action.

Cela ne veut pas dire que l'homme d'action et, en particulier l'homme d'affaires, ne doit pas avoir d'imagination. Au contraire, tous les grands hommes d'affaires ont été de grands imaginatifs ; mais, chez eux, l'imagination, c'est déjà de l'action.

Imaginer la création d'une affaire, le lancement d'un produit ; imaginer, pour un représentant, la conquête d'une clientèle et tous les avantages qu'offre une situation chèrement acquise, c'est, au contraire, poser les bases d'une action future.

Mais, il y a aussi la rêverie plus ou moins vague qui s'évade des contingences extérieures et qui n'est tendue vers aucune réalisation.

Cette sorte de rêverie est, à mon avis, souvent synonyme de paresse. Elle peut être le fruit d'une certaine culture littéraire ou artistique, qui développe un sens maladif de l'introspection, ne permet pas le développement des qualités de caractère qui font l'homme équilibré, c'est-à-dire l'homme d'action.

Il existe, en outre, des esprits d'élite, plus doués pour les spéculations spirituelles pures que pour

l'action quotidienne. On trouvera, parmi eux, des penseurs, des chercheurs, des écrivains, des artistes de valeur, des inventeurs, des semeurs d'idées, qui, jamais, ne seront susceptibles de devenir de bons hommes d'affaires et, par conséquent, de bons vendeurs.

Si donc, vous avez une inclination pour l'étude, si vous possédez un tempérament d'artiste, si vous aimez avec excès la littérature, la musique, la poésie, ne croyez pas que vous puissiez, à la fois, consacrer votre existence aux arts, à l'étude et à la lutte dure, âpre, quotidienne, qu'est la vie des affaires et l'existence du vendeur.

Il faut choisir et ne point encombrer une profession dont vous n'acceptez pas les exigences et les nécessités.

*Le vendeur ne doit pas être un sceptique.*

Le scepticisme est une exagération de l'esprit critique. On ne peut entreprendre sans espérer; je dirais mieux, on ne peut entreprendre sans croire avec ardeur à la réussite.

Or, le sceptique, à l'avance, découvre toutes sortes de bonnes raisons pour ne pas entreprendre. Il critique et recherche des raisons d'échec.

Dans toute entreprise, dans toute action, il y a toujours des avantages à entrevoir et des inconvé-

nients à prévoir. L'esprit sceptique ne voit que des inconvénients. Bien mieux, il les exagère et les amplifie.

Cette attitude est à l'inverse de l'optimisme aveugle, qui, lui, ne voit pas les difficultés et, par conséquent, a également très peu de chances de réussite.

Toutefois, ce dernier, après un certain nombre d'échecs, peut se corriger, tandis que l'autre arrivera difficilement à avoir assez de confiance en lui pour entreprendre avec succès.

Pour vendre, il faut avoir la foi qui crée l'enthousiasme et, cet enthousiasme, qu'il soit ou non extériorisé par le vendeur, est indispensable pour convaincre.

Et il est bien difficile de concevoir un homme qui, ne croyant pas au sérieux de ses démarches, fasse néanmoins tout ce qu'il faut pour qu'elles aboutissent.

Est-ce à dire que le sceptique n'est bon à rien ?

Je n'ai pas dit cela, mais je suis sûr qu'il fera un très mauvais vendeur.

Mais, par contre, peut-être serait-il un acheteur excellent, poste où ces qualités de critique peuvent rendre de précieux services.

*Le vendeur ne doit pas être orgueilleux.*

Je ne confondrai pas orgueil avec fierté. Le vendeur qui va cher-

cher une commande n'est pas un quémendeur qui cherche à obtenir l'aumône. Le vendeur est un homme qui désire rendre service à son client en lui vendant une marchandise loyale, honnête, dont ce dernier retirera des avantages certains. Ce faisant, le vendeur n'aliénera rien de sa fierté d'homme et de sa dignité.

Les rebuffades, l'hostilité ne le vexeront pas. Il ne voit, dans son adversaire, qu'un homme qui se défend et qu'un obstacle à surmonter.

Il ne réagit pas par une mauvaise parole, ni par un mouvement de mauvaise humeur, car il est maître de lui et, s'il rencontre un client qui a les nerfs moins solides, il considère ses réactions comme une infériorité.

C'est pourquoi je dis que l'orgueil est un grand défaut pour le représentant quand il lui fait croire que solliciter une commande, c'est déchoir.

L'orgueilleux a une haute opinion de lui-même, et c'est pour lui un étonnement constant que ses qualités et ses mérites n'éclatent pas à tous les yeux.

Selon les individus, ou bien l'orgueilleux se replie sur lui-même et se confîne dans une timidité maladive, ou bien il vitupère contre les événements, contre ceux qui l'entourent et, naturellement, contre la maison qui l'emploie.

Le bon représentant est fier de lui-même, de sa profession, du produit qu'il vend et de la maison qu'il représente.

Cette fierté est basée sur le calme conscience de sa valeur et sur les succès qu'il a remportés. Il voit les réalités en face et se voit lui-même tel qu'il est.

Le bon représentant n'est pas orgueilleux.

*Le bon représentant ne doit pas être trop sensible.*

Un excès de sensibilité est également nuisible au bon vendeur.

Il est des gens qui ont une sorte de pudeur à appeler les choses par leur nom et qui, par manque de courage, n'aiment pas discuter et défendre leurs intérêts et ceux de leur maison.

Il en est d'autres qui, au lieu de considérer leur propre point de vue de vendeur, ont tendance à adopter le point de vue du client.

Il en est qui ont toujours peur de déranger ou de déplaire.

J'en ai connu qui se comportaient bien tant qu'il n'était question que des mérites de l'article à vendre, mais, dès qu'il s'agissait de prix, avaient toujours l'impression qu'ils exagéraient beaucoup et demandaient trop au client.

J'ai, moi-même, à mes débuts dans la représentation, connu cette sensation bien paralysante pour conclure une vente.

Je vendais, à ce moment-là, des imprimés, et, je dois le dire, mon salaire et mes commissions étaient des plus réduits.

Or, je cherchais à traiter des affaires qui pouvaient se chiffrer de \$60.00 à \$1,500.00.

Gagnant difficilement de l'argent, il me semblait difficile de demander à un autre homme de pareilles sommes et, me mettant généreusement à la place de mon client, je trouvais toujours moi-même que les prix proposés étaient trop élevés.

Il m'était dès lors difficile de résister lorsque le client m'affirmait que les imprimés que je voulais lui vendre étaient hors de prix, et je dois dire que, dans cet état d'esprit, j'ai fait, pendant cette période, de bien mauvaises affaires.

J'avais, par excès de sensibilité, tendance à admettre que je demandais toujours trop d'argent. mieux au courant des prix de la

Ce n'est que par la suite, étant concurrence, que je me suis guéri de cette infériorité et que j'ai appris à considérer que la marchandise que j'offrais valait toujours plus que je n'en demandais.

Le débutant ne doit donc pas admettre les objections du client que pour les réfuter et comprendre que personne n'achète ni ne vend par philanthropie, mais, au contraire, que le client ne consent à dépenser

une somme quelconque que parce qu'il escompte tirer de son achat un bénéfice ou des avantages supérieurs au prix qu'il veut bien les payer.

*Le représentant ne doit pas être trop âgé.*

On peut vendre à tout âge. Je connais des représentants qui ont dépassé la cinquantaine et qui font de très bonnes affaires. On peut même dire que, au fur et à mesure que le représentant prend de l'âge, il doit normalement gagner en expérience ce qu'il peut perdre en activité.

Toutefois, la vente est une profession où l'on ne doit pas débiter trop tard.

Elle exige, en effet, de gros efforts physiques et moraux. Elle exige surtout une facilité d'adaptation et une souplesse aux circonstances que l'on rencontre difficilement à partir d'un certain âge.

En outre, la constitution d'une clientèle est une oeuvre de longue haleine qu'il ne faut pas commencer trop tard, sous peine de n'obtenir que des résultats médiocres.

J'estime pour ma part, qu'au delà de trente-cinq ans, il est trop tard pour embrasser une profession demandant autant d'activité et, quoi qu'en pensent certains, autant d'années d'apprentissage.

## Vers l'idéal

Condensé de « Plomberie et Chauffage », (Montréal)

**L'**ANNEE qui vient de s'écouler est unique dans notre histoire. Au rythme dont l'Etat s'est intéressé aux initiatives privées en 1942 plus d'un se demandaient s'ils allaient survivre à toutes les ordonnances de la Commission des prix et du commerce en temps de guerre. Certes, l'année a été dure. La plupart des plombiers ont réussi à passer à travers. Que sera 1943? Personne ne peut le dire.

On peut sans trop s'exposer à se tromper présumer que l'année prochaine n'offrira rien de très réjouissant. La guerre n'est pas terminée. Même si elle l'était tous les organismes gouvernementaux nés de la guerre resteront en fonctions même après la guerre, ne fut-ce que pour aider à rétablir la paix. Ceci signifie qu'il faudra encore compter avec l'Etat plus qu'avec le libre jeu de la concurrence. Notre régime a cessé d'être démocratique et ce n'est qu'avec le temps que ce régime se rétablira, s'il doit un jour être rétabli comme avant septembre 1939.

Il ne faut pas voir là un sujet pour se décourager. Au contrôle il faut se faire violence pour être optimiste. Plus l'horizon semble se

charger de difficultés de toutes sortes, plus il faut redoubler d'esprit d'initiative. Au cours de l'année qui vient de s'écouler nous avons manqué de plusieurs lignes. Nous pouvons nous dire qu'il en sera ainsi l'an prochain. L'an dernier nous avons vendu des articles de substitution. Il faudra faire de même en 1943. Ici même nous avons conseillé aux plombiers, à différentes reprises l'an dernier, de s'ingénier par tous les moyens de promouvoir les services de réparation et d'entretien. Ceux qui ont suivi ce conseil n'ont pas eu à le regretter.

Le mot d'ordre pour l'année qui s'en vient devrait être: La corporation avant tout! C'est sans doute une idée qui est caressée depuis longtemps, mais pas pour cela destinée à demeurer dans le domaine des choses à venir! C'est une chose désirée, voulue même par tous les maîtres-plombiers. Les temps ne sont plus aux désirs, les temps sont à l'action, à l'action concertée, réfléchie, à l'action bienfaisante et créatrice.

La situation créée par l'état de guerre, a fait réaliser à tous que le salut est dans l'union. Un homme isolé ne peut rien faire dans

la tourmente. Il lui faut l'appui de son prochain, de son semblable. Plus que dans tout autre domaine les maîtres-plombiers sont solidaires les uns des autres. Tout ce qui est humainement possible doit être fait pour affermir et concrétiser cette solidarité et la formule idéale est la corporatisme. C'est la solution logique aux problèmes que tous les plombiers ont à affronter dans ces temps difficiles, et ceux qui viendront avec le retour de la paix.

Naturellement l'expérience quotidienne nous a démontré qu'il n'est plus possible d'exécuter à sa guise des travaux préférés. Il faut de

part et d'autre mettre, comme on dit, de l'eau dans son vin. Les restrictions sont légion, les ordonnances sont rigoureuses. A date, nous avons dû nous y soumettre bon gré, mal gré, le bien commun en dépendant. Pourquoi n'en serait-il pas de même de la collectivité des maîtres-plombiers dans la Province de Québec. A date, ils ont l'habitude de la contrainte sans bénéfice personnel. Pourquoi ne pas profiter de cet entraînement pour choisir librement un mode de vie nouveau, un mode de vie profitable tant à la collectivité qu'à l'individu en réalisant sans tarder la Corporation. C'est sur cette pensée que nous vous quittons.



266, RUE DU PONT

Tél. 4-4641

**LA CIE**  
**F. X. DROLET**  
**QUEBEC**

**FABRICANTS D'ASCENSEURS**

*Ateliers de Mécanique  
Générale et Fonderie*  
ACIER, FONTE, CUI-  
VRE et ALUMINUM.  
Ascenseurs Modernes à Pas-  
sagers et à Marchandises,  
Armoires-Montantes,  
Monte-Charges, etc.


*Toute réparation mécanique.*

**SPECIALITES :**

Pompes, Compresseurs,  
Engrenages, Bornes-  
Fontaines, etc.  
SOUDURE électrique et  
autogène.

## Il faut mêler le sentiment aux affaires

### LA BIENVEILLANCE, VERTU CONSTRUCTIVE

 N rencontre dans les affaires plus d'un homme aux traits durs, assis dans un bureau plein d'erreurs, détesté par tous ses employés, pestant contre la situation actuelle et disant: "Il n'y a pas de sentiment dans les affaires".

"Les affaires sont les affaires", dit-il en prenant les derniers sous d'une veuve. "Chacun pour soi et que le diable ait le reste", dit-il en concluant un marché serré avec un invalide de guerre.

Le fou ne voit pas qu'il est sur la voie qui mène au diable et que celui-ci l'aura bientôt. Il ne sait pas que l'avidité est une folie et se résume en perte. Il ne voit pas qu'il n'est pas un homme d'affaires du tout. Il n'est qu'un voleur de profits. Il n'a que la conception la plus basse et la plus stupide de ce que sont les affaires.

On nous bafoue souvent, nous qui sommes dans le monde des affaires, en disant que tout ce que nous avons en vue, c'est l'argent. Ceci est faux. Nous ne voulons l'argent que parce que l'argent nous permet de vivre comme nous

désirons vivre. L'argent c'est le pouvoir de faire faire telle ou telle chose; c'est la raison principale pour laquelle les grands hommes d'affaires désirent toujours avoir plus d'argent.

Il y a fort peu d'avares dans le monde des affaires. Et ceux-ci ne sont pas des hommes d'affaires typiques, parce que ceux qui mettent l'argent précieusement de côté s'enrichissent rarement.

Nous avons un jour rencontré un avare. Il avait un petit magasin misérable. Il était un véritable croque-mort. Il avait des yeux renfoncés, un nez trop long, une bouche mince. Il aimait l'argent pour l'argent. Mais il en avait très peu. Son magasin n'était pas propre. Ses marchandises étaient vieilles. Il avait peu de clients.

Un homme semblable prouve la folie d'aimer l'argent pour l'argent et non pour ce qu'il permet de faire. Il ne savait pas que pour gagner de l'argent, il faut en dépenser. Il ne savait pas que toute affaire solide est basée sur des sentiments et des opinions tout autant que sur des faits et des chiffres.

Les peintres et les sculpteurs représentent le "visage des affaires" comme une figure dure, sans sou-

rire, incapable de s'émouvoir. C'est une caricature ridicule. Les artistes ne connaissent pas grand'chose aux affaires. Ils se les représentent comme un mécanisme gigantesque qui ignore tout du sentiment.

Les grands hommes d'affaires créateurs ne sont pas des automates. Ils n'organisent pas une société comme s'il s'agissait d'un régime de soldats de plomb. Ils savent que le système ne doit pas être poussé trop loin. Il ne faut pas qu'il devienne un service civil.

Même dans le plus grand des organismes, il vaut toujours mieux enfreindre une règle que briser un cœur.

#### *Les affaires sont un sport*

Un homme d'affaires sans pitié réussit souvent pendant un temps, mais à la fin, l'inimitié qu'il a créée autour de lui le fait tomber.

Il est vrai que certaines firmes sont régies par la discipline basée sur la crainte.

Mais les bilans de ces sociétés ne prouvent pas que leur politique soit un succès. Là où il n'y a ni loyauté ni esprit de firme, les bénéfices s'échappent par un millier de fentes.

Presque tous ceux qui font partie du monde des lettres et des arts considèrent les affaires comme des foyers d'avidité. Presque tous les poètes, les professeurs et

les artistes envisagent le commercialisme comme un simple moyen de se faire de l'argent.

Ceci est évidemment une sotte erreur. Affaire n'est pas synonyme d'avidité, pas plus que chasser n'est tuer, pas plus que le sport n'est une brutalité.

Sans doute, il y a plus d'une vieille fille qui considère le football comme un exercice très brutal et grossier. Plus d'un sentimental voit dans un chasseur un homme qui prend un plaisir extrême à la destruction de la vie.

La chose principale dans la chasse est le frémissement du danger et seul un homme courageux et hardi peut le comprendre. La chose principale dans le sport est l'intérêt palpitant que présente la lutte. Seuls ceux qui aiment le risque et l'émulation peuvent comprendre ce que c'est.

Il en est de même dans les affaires. La chose principale n'est pas de gagner de l'argent, mais plutôt de construire une grande firme. Les affaires sont un jeu, un sport, une rivalité. Ceux qui travaillent uniquement pour l'argent ne vont jamais bien loin. Plus ils s'efforcent d'agripper de l'argent, moins ils en obtiennent.

#### *Humanisez votre entreprise*

Faire des affaires, c'est coopérer avec d'autres personnes. C'est rendre des services à la communauté.

Il faut être assuré que les affaires ne sont nullement basées sur l'égoïsme, mais bien sur quelque chose d'utile et qui vraiment en vaut la peine. L'homme d'affaires est, en général, personnellement beaucoup plus généreux et cordial que le poète, l'artiste ou le professeur moyen. L'occasion, les moyens, lui en sont d'ailleurs fournis plus fréquemment.

Une firme vraiment efficiente est une firme qui a été humanisée. Ceci n'est-il pas la raison principale de la prospérité d'un grand nombre de firmes de Quakers — ceux-ci ayant toujours humanisé leurs firmes et considéré les bénéfices comme secondaires à la morale et à la bienveillance ? Un Quaker n'est jamais un oppresseur. Il a une lumière intérieure pour le guider en même temps qu'il a les lanternes vacillantes du commerce.

Dans toutes les firmes bien dirigées, il y a une touche personnelle. On donne des montres en or aux anciens employés. Les malades et les accidentés ne sont pas oubliés. Les vieillards ne sont pas laissés dans la misère. Les ambitieux sont encouragés. Les nouveaux employés sont mis au courant. Les efficients sont récompensés. Il y a de la justice et de la sympathie en même temps que de la discipline et du système.

Dans tout le domaine des affaires, vous trouverez une traînée de sentiment, comme un fil rouge tissé sur toute la longueur d'un drap gris. Il y a dans les affaires des amitiés qui durent toute la vie.

Ajoutez qu'il y a toutes sortes d'incidents qui prouvent que la portée des affaires est grande et donne matière à tous les sentiments du coeur humain.

*La façon de donner.....*

Il y avait une fois un homme d'affaires riche qui fit dans son testament un legs étrange. Il laissait un parc à la ville dans laquelle il avait vécu, à la condition que le maire de la ville paie chaque année à ses héritiers "une rose rouge au mois de juin".

Ainsi, chaque mois de juin, il y a dans cette ville une cérémonie unique. Les habitants de la ville se réunissent à l'hôtel de ville. Il y a de la musique et des discours, et le maire paie le loyer du parc — une rose rouge. Depuis trois générations, cette cérémonie a eu lieu chaque année et toute la ville en a été humanisée et anoblie. C'est un exemple de ce que l'on pourrait appeler l'efficiencia des sentiments les plus beaux.

Parfois, on demande: "Un homme d'affaires peut-il avoir un coeur?" Pourquoi pas?

Il n'y a aucune raison sérieuse pour qu'un banquier ait les manières

res et le tempérament d'un veilleur de nuit. Il peut être prudent sans être soupçonneux. Il peut montrer de la sympathie sans être crédule. Il peut être cordial sans cesser d'être prévoyant.

Il est regrettable que tant de banquiers prennent une attitude distante et soupçonneuse. Ils s'enferment comme ils enferment leur argent. Ils vous donnent une impression d'hostilité latente. Ils n'attirent pas, ils sont négatifs.

Dans une assemblée, la différence entre un médecin et un banquier est toujours visible. On dirait que le médecin est encore à côté du lit. Il est suave, apaisant et semble prêt à sympathiser. Mais le banquier a l'air d'être dans un tribunal. Il est froid, digne!

C'est très naturel, le banquier ayant la garde de fortes sommes d'argent appartenant à des tiers. Il a une responsabilité beaucoup plus lourde que la plupart des hommes d'affaires.

#### *La "Banque du coeur"*

Mais cette attitude n'est nullement nécessaire. Il n'est pas requis qu'un banquier se durcisse et prenne les manières d'un commissaire de police. En fait, il réussira beaucoup mieux en tant que banquier, s'il parvient à gérer sa banque d'une façon humaine.

Nous connaissons un établissement qui est appelé la "Banque

avec un Coeur". Elle est gérée par un banquier bienveillant, qui est peut-être l'homme le plus populaire de la ville. Le montant total des dépôts de cette banque a triplé en trois ans.

Il y a quatre ans, cette banque marchait très mal. Elle perdait ses clients. Elle était "congelée". On fit appel à cet homme aimable, et celui-ci changea immédiatement toute l'atmosphère de la banque.

Il alluma les feux de la cordialité et le dégel se produisit. Il apprit à ses caissiers à être courtois et obligeants. Il renvoya ceux qui prétendaient conserver leur attitude glaciale et les remplaça par des hommes aimables. Il fit de la publicité non pas pour demander des dépôts, mais bien pour offrir des services financiers. Il fit imprimer de petits messages encourageants, qu'il appelait des annonces. Il afficha dans sa banque une devise: "Optimisme! Prêchez-le! Parlez-en! Donnez-en tous les jours!" Il envoya des lettres aux ouvriers de la ville, leur disant comment procéder pour ouvrir un compte d'épargne.

Il était débordé de gens qui venaient demander son avis sur des questions d'argent. Plus il en venait, plus il était content. Il fit placer son bureau dans la grande salle de la banque, de sorte que si quelqu'un désirait lui parler, il n'était pas nécessaire qu'il demandât

la permission à un huissier. Il rendit sa banque hospitalière et sociable. Il remplit sa banque de sourires.

*L'argent est bienveillant*

L'argent n'est pas une grande force cruelle, ainsi que bon nombre de gens insensés l'imaginent. L'argent est une chose bienveillante. L'argent n'est pas plus un mal que les rayons du soleil. Quelques personnes sont frappées par l'argent, comme quelques-unes reçoivent des coups de soleil. Mais l'argent, comme la chaleur du soleil, est une des choses les plus bien-faisantes du monde.

Le centre de Paris n'est-il pas la place de l'Opéra? Le bâtiment le plus précieux n'est-il pas l'église de Notre-Dame? Et le monument le plus sacré n'est-il pas l'Arc de Triomphe? Paris, comme toutes les autres villes, n'est-il pas un lieu de sentiment aussi bien qu'un lieu où l'on gagne de l'argent?

Les commercialistes à l'esprit étroit devraient, pour regarder le monde, se placer au point de vue d'un bébé. Si le bébé pouvait parler, il dirait:

"Ceci est un monde d'amour et de douceur. Il est agréable et bon de naître dans un monde comme celui-ci. Me voici, bébé, incapable de rien faire. Je n'ai pas d'argent à la banque. Je n'ai aucune compé-

tence. Le registre du percepteur des contributions m'ignore. Je n'ai ni force, ni sagesse, ni utilité.

"Et cependant, la bonté des gens de ce monde est telle que chacun me sert et joue avec moi, comme si j'étais une personne très utile et très importante.

"Vraiment, c'est un monde de douceur et de joie. Les forts servent les faibles et ceux qui ont de l'argent en donnent généreusement à ceux qui n'en ont pas. Tout ce dont j'ai besoin m'est donné sans argent et sans prix. Je n'ai même pas besoin de le demander. Comme langage, je n'ai qu'un simple cri. Et pourtant, je suis nourri, vêtu et aimé autant que peut le désirer mon petit coeur dans ce monde le meilleur de tous".

*L'Efficiencie du bonheur*

Tel est le monde, au point de vue du bébé. Nous devrions avoir ce point de vue présent à l'esprit, lorsque nous parlons d'industrie, de commerce, de marchés et de bénéfices nets? L'opinion du bébé au sujet du monde n'est-elle pas aussi vraie que la vôtre et la nôtre?

Il n'est pas nécessaire que les affaires détruisent le meilleur côté de la nature de ceux qui s'y engagent. Seuls ceux qui font faillite ont cette opinion. Les affaires sont une force qui mûrit. Un peu de connaissance des affaires peut être

une chose dangereuse, mais une connaissance plus étendue fait ressortir toutes les qualités supérieures de nos esprits et de nos coeurs.

Les hommes d'affaires ont leurs espoirs et leurs idéals. Ils ont leurs affections et leurs antipathies. Ils coopèrent aussi bien qu'ils rivalisent. La vie des affaires ne les détourne pas de l'appréciation de la musique, d'un intérieur, de l'art, des fleurs et des couchers de soleil.

Dans tous les premiers livres sur l'efficiency, il n'y avait pas un mot sur les sentiments — pas un mot sur la bonté, la sympathie, la gaieté, l'amitié, le bonheur. Il en résulta l'opinion générale que l'efficiency était un maître austère et sévère. On croyait qu'il y avait dans l'efficiency un élément de rigueur et qu'elle rendrait le monde des affaires plus mécanique.

L'histoire prouve que ce n'était pas exact. Presque toujours, la firme la plus efficiente est également humaine. Les pionniers de l'efficiency ont été forcés d'étudier l'élément humain dans chaque problème. Ils ont été menés pas à pas, jusqu'à ce qu'ils comprennent que le bonheur est un des principes de l'efficiency.

#### *Le rire, force créatrice*

La mansuétude qui s'est introduite dans le monde de l'industrie

et du commerce est due pour une bonne part au mouvement de l'efficiency.

Harrington Emerson est l'un des fondateurs de ce mouvement. Quand nous le vîmes pour la dernière fois, en 1928, Emerson nous fit remarquer que la toute première idée de tout nouveau-né est la joie de la vie.

"Pourquoi", demandait-il, "cette joie de la vie disparaîtrait-elle au fur et à mesure que le bébé avance en âge? Pourquoi s'en irait-elle, comme elle le fait souvent, dans la vie des affaires?"

Nous irons même jusqu'à dire que, toutes autres choses étant égales, c'est la firme la plus heureuse qui gagne. A son plus haut degré, le bonheur est la maturité pleine et riche de la nature humaine. L'homme qui réprime ses sentiments et ignore volontairement les sentiments d'autrui n'est que partiellement développé. Or, l'homme complet a plus de chances de réussir dans le monde que celui à qui il manque quelque chose.

Le rire est une force créatrice. Pourquoi ne nous en rendons-nous pas compte? Il a un effet de récupération. Il empêche les froissements et la mauvaise volonté. Il tirera une firme de l'embourbement des ténèbres et du pessimisme.

Le rire donne des dividendes. Faites savoir cela aux hommes d'affaires compétents.

Aucun homme, dans la vie des affaires, ne peut se permettre d'être craint et détesté. L'opinion publique est presque toute-puissante. Elle ne peut jamais être négligée, même par les hommes les plus riches et les plus hardis.

Nous devons tous nous demander: "Que dit-on de moi?"

*Où le sentiment et la science collaborent*

Si l'on vous demandait: "Quel est le plus populaire des commerçants de votre ville?", vous auriez la réponse toute prête.

En vérité, toujours, le commerçant le plus populaire est l'un des hommes prospères de la ville, non pas l'un de ceux qui vont vers un échec. Son appel aux sentiments ne lui a pas fait de tort.

Il l'a placé parmi les premiers hommes de la ville.

Les commerçants peuvent faire plus encore. Pourquoi un commerçant ignorerait-il les tragédies et les joies de la vie? Pourquoi ne visiterait-il pas les orphelinats et les hôpitaux? Pourquoi ne quitterait-il pas de temps à autre son

grand-livre pour donner une pensée aux malheureux? Pourquoi faut-il qu'il considère ses concitoyens uniquement comme des clients? Pourquoi ne peut-il pas entrer dans les joies et les peines des habitants de sa localité, non pas simplement pour vendre plus de marchandises, mais pour montrer un intérêt humain dans les grands événements de la vie de ses clients ?

Quelles ne sont pas les occasions d'un industriel, avec ses 2,000 ouvriers, ou d'un commerçant avec ses 50,000 clients!

Quelle chance de mûrir sa propre nature par le moyen de tous ces contacts!

La plénitude de la vie ! Nous avons besoin de toute cette plénitude dans les affaires. Il n'y a pas une vertu ou un sentiment qui ne puisse entrer dans le domaine des affaires et l'enrichir!

Oui, il nous faut toujours plus et plus de sentiment. Sentiment et science feront plus que tout pour favoriser notre prospérité et pour nous rendre dignes d'elle.

*Herbert-N. Casson.*

Tél. Bureau: 2-6187

J. Alph. Grenier, Gérant.

ETABLIE EN 1875

**JOSEPH GRENIER Ltée**

BOIS ET MATERIAUX DE CONSTRUCTION

ATELIER DE MENUISERIE

531 Avenue ROYALE,

BEAUPORT, Qué.

## Débarrassez-vous des rossignols

**R**OSSIGNOLS, c'est le nom que l'on donne aux marchandises qui dorment sur les tablettes et dont la dépréciation augmente tous les jours.

Il y en a beaucoup trop de ces rossignols dans la plupart des magasins de détail. Ils prennent la place des marchandises fraîches et nouvelles, produisent un mauvais effet sur les clients et sont de nature à les chasser de votre magasin.

Une des causes auxquelles on doit attribuer une aussi forte proportion de rossignols dans nos magasins de détails, c'est le nombre toujours croissant des différentes

marques et variétés d'un même produit.

Plus vous vous étudierez à diminuer le nombre de vos rossignols, en limitant votre assortiment aux marques les plus en demande, qui sont presque toujours les marques les mieux annoncées, plus grands seront vos profits.

Les écoulements rapides sont aujourd'hui à la base du succès.

Un magasin de détail ne doit pas être considéré comme un musée.

Il vaut mieux se concentrer à certaines marques et s'exposer à perdre une vente par ci par là que d'encombrer ses tablettes de marchandises qui y moisissent.

Téléphone 4-3578

**MADDEN & FILS COMPAGNIE LIMITÉE**

Charbons

Anthracite et Bitumineux

J.G. AIME COUTURE

Gérant

— Ed. L'Action Catholique

Québec

Téléphone 3-3956

## C. H. LAVERTUE, A.P.A.

Comptable Accredited PUBLIC Agréé Accountant

*Spécialité: Rapports d'impôts sur le revenu.*

59, RUE ST-JOSEPH Suite 301

QUEBEC

Procurez-vous - - -

# LA VENTE AU COMPTOIR

par Louis Alexandre BELISLE, A.C.B.A.

225 pages — 35 illustrations

- I Psychologie de la vente
- II Technique de la vente
- III Personnalité du vendeur
- IV Les divers types de clients
- V Comment accueillir la clientèle
- VI Conduite et tenue du personnel vendeur
- VII Du soin des rayons, comptoirs, étalages, etc.

Contient une foule de formules inédites et de procédés qui font le succès de vos concurrents — et que vous ne pouvez vous payer le luxe d'ignorer.

*Votre copie vous attend!*

RESERVEZ un certain nombre de copies pour votre personnel — jamais cadeau ne sera plus profitable pour eux comme pour vous. PRIX SPECIAL PAR QUANTITES.

UN exemplaire	-	-	\$1.00
TROIS exemplaires	-	-	2.50
SIX "	-	-	5.00
TREIZE "	-	-	10.00

(Plus les taxes en vigueur)

UN PLACEMENT qui vous sera cent fois rendu par l'accroissement de vos affaires et le "goodwill" qu'il vous créera.

Adressez : Les AFFAIRES, C. P. 100, Station "B" Québec, P. Q.

PROCUREZ-VOUS—

# *L'Index des Manufacturiers*

**LE SEUL ANNUAIRE INDUSTRIEL DU QUEBEC**

L'édition de 1942, compilée par M. Paul-E. Bernier, est un répertoire que tout homme d'affaires aura intérêt et profit à consulter.

Classification par ordre alphabétique des produits fabriqués dans la province, avec le nom des entreprises qui les fabriquent; une classification alphabétique des manufacturiers fait suite à cette nomenclature.

---

**Le MOYEN par EXCELLENCE de REALISER  
la DEVISE: "ACHETONS dans le QUEBEC"**

Grand format (9 x 12") 180 pages de 3 colonnes.

**Prix: \$1.60 franco.**

**"LES AFFAIRES" — CP. 100, Station "B"—QUEBEC**