

COMMENT CONCEVOIR ET REALISER UN PLANNING ?

1 Les informations à collecter AVANT de faire le planning?

Il faut recueillir les CONTRAINTES

1-1 Il faut estimer le trafic (flux clients) par jour ou par demi-journée* ou par tranche horaire

Suivant les cas, il existe plusieurs méthodes :

Cas1 : vous avez accès au SIC et vous connaissez donc le trafic par jour de l'année précédente ou des semaines précédentes → vous estimez en conséquences le trafic prévisionnel

Cas2 : vous n'avez aucune information sur les anciens trafics Pire, vous n'avez même pas de compteur infrarouge de passages ! → il faut estimer le trafic en appliquant la méthode développée dans le cours S424-2

FLUX Estimation S32 à partir de N-1

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	SEMAINE
Matin	78	72	144	108	108	216	
Après-midi	135	108	216	144	252	288	
TOTAL	213	180	360	252	360	504	1869
% fréquentation	11,40%	9,63%	19,26%	13,48%	19,26%	26,97%	100,00%

1-2 Tenir compte des contraintes légales et réglementaires

- **un jour de repos dans la semaine en plus du repos dominical** Il est interdit de faire travailler un salarié plus de 6 jours par semaine. Le salarié doit bénéficier d'un repos hebdomadaire d'au moins 35 heures consécutives, sauf dérogation

- présence de contrats handicap, temps partiel

- législation sur les heures sup, durée journalière maximum de travail

-

1-3 Tenir compte des desiderata du personnel

1-4 Tenir compte des contraintes organisationnelles :

Par exemple :

- zoning obligatoire d'au moins une personne par zone (ou rayon)

- dans chaque zone (ou rayon) un employé à l'ouverture et un employé à la fermeture le matin à midi, en début d'après-midi et le soir à la fermeture.

- temps de travail hebdomadaires des employés (35h ou 37h30)

- Les horaires d'ouverture du magasin du lundi au vendredi et le samedi (généralement en journée continue)

- périodes de formation

- congés

- semaine de promotions ou autre semaine particulière



2 Le résultat et constats

Etablir un planning prévisionnel sous Excel qui doit répondre à la question QUI travaille QUAND

Nom	Total des heures	Lundi				Mardi				Mercredi				Jeudi				Vendredi				Samedi				
		Matin		Après-midi		Matin		Après-midi		Matin		Après-midi		Matin		Après-midi		Matin		Après-midi		Matin		Après-midi		
Emily	37:30:00	9:00	12:00	14:00	18:30	9:00	12:00	14:30	19:00	9:00	12:00	14:30	18:30	9:00	12:00	14:30	19:00	9:00	12:00	14:00	18:00	9:00	13:30	15:00	19:00	
Sylvie	37:30:00	9:30	12:00	14:00	19:00	9:00	12:30	14:00	19:00	9:30	12:00	14:30	19:00	9:00	12:00	14:30	18:00	9:30	12:00	14:00	19:00	9:30	13:30	15:00	19:00	
Charlene	37:30:00	9:00	12:30	14:00	19:00					9:00	12:00	14:00	18:00	10:00	12:30	14:00	19:00	9:00	12:00	14:00	18:00	9:30	12:00	13:30	18:30	
Valérie	37:30:00					9:00	12:30	14:00	19:00	10:00	12:30	14:30	19:00	9:00	12:00	14:30	18:00	10:00	12:30	14:30	19:00	9:00	13:30	15:00	19:00	
Kelly	37:30:00	10:00	12:30	14:30	18:30					9:30	12:00	14:00	19:00	9:30	12:30	14:00	19:00	9:00	12:30	14:30	19:00	9:30	12:00	13:30	18:30	
Virginia	37:30:00	9:00	12:00	14:00	19:00	9:00	12:30	14:30	19:00	9:00	12:30	14:30	18:00					9:30	12:00	14:30	18:00	9:00	13:30	15:00	19:00	
Marc	37:30:00					9:00	12:30	14:30	19:00	9:00	12:30	14:30	18:00	9:30	12:00	14:30	18:00	9:00	12:00	14:00	19:00	9:00	13:30	15:00	19:00	
Jaszi F	37:30:00	9:00	12:00	14:00	19:00	9:00	12:30	14:30	19:00	9:00	12:30	14:30	18:00	9:30	12:00	14:30	18:00	9:00	12:00			9:00	13:30	15:00	19:00	
Mathieu	37:30:00	9:00	12:00	14:00	18:30					9:00	12:00	14:30	19:00	9:00	12:00	14:30	19:00	9:00	12:00	14:00	18:00	9:30	13:30	15:00	19:00	
		53:30:00				32:00:00				57:00:00				43:00:00				49:30:00				65:00:00				300:00:00
Fabrice	37h30	9H	12H30	14H	19H	9H	12H	14H	19H	10H	12H30	14H30	18H	REPOS				9H30	12H	14H	18H	9H	12H	13H30	19H	
		17,8%				10,7%				19,0%				14,3%				16,5%				21,7%				temps de présence
		11,4%				9,6%				19,3%				13,5%				19,3%				27,0%				Flux

LE	17,8%	11,4%
MA	10,7%	9,6%
ME	19,0%	19,3%
JE	14,3%	13,5%
VE	16,5%	19,3%
SA	21,7%	27,0%

Attention les cellules doivent être formatées au format « heure » 13 :30 ce qui impose que les saisies soient également de la forme HH :MM

La somme des heures se calcule par une somme de soustractions (Heure début-heure fin) + (heure début-heure fin)+

La somme des heures est formatée au format « heure » 37 :30 :55

Vérifiez la cohérence des heures de présence en rayon en fonction des flux (en % par exemple) et tracez faites une représentation graphique

3 Constats :

- Si vous avez en votre possession le planning prévisionnel fait par votre tuteur, alors vous pourrez comparer :

- l'adéquation entre la présence du personnel et les flux
- le respect des règles et des contraintes

Pour faire ces constats vous devez saisir le planning prévisionnel de votre tuteur dans votre tableau excel

Vous constatez peut être une distorsion entre la structure actuelle et une structure qui serait mieux ajustée au flux

4 Causes :

Le client est-il au coeur des plannings ?

Le format nnHyy des heures utilisé par la plupart des tuteurs est sujet à de nombreuses erreurs dans la mesure où il n'est pas traité par Excel

5 Conséquences :

Le service à la clientèle n'est pas optimisé



Risque de voir baisser le TT

Préconisation

Anticiper les flux des semaines S+1, S+2 et S+3

Faire les plannings en tenant compte des flux de N-1 et des éventuelles opérations promotionnelles (historiques)

Faire glisser les contraintes d'ouverture et de fermeture sur les vendeurs entre S+1 et S+2

Développer la polyvalence des personnels dans les sous-rayons en échange d'une amélioration des plannings

Nb de clients pris en charge par un vendeur / heure → il faut calculer une moyenne. Cette tâche est une FAP à part entière

Limites

- Les plannings sont calculés sur le temps de présence des vendeurs. Il ne tiennent pas compte des temps commerciaux. En effets pour obtenir le temps commercial au contact de la clientèle il faut soustraire les tâches « hors activité ventes » telles que :

Réception de colis

Mise en rayon

Vérification des stocks

Commandes

Etiquetage

Théatralisation de l'offre

Réunions et briefs

L'évaluation de ces temps « hors activité de vente » font l'objet d'une autre FAP

- sur le climat social

- sur l'organisation du travail

Ressources : fichier Excel en TP

