

## CAS AUCHAN – PROPOSITION DE CORRIGE

### DOSSIER 1 : Le management de l'équipe (annexes 1 à 7)

#### 1.1. Rédigez la fiche de poste d'un employé libre service non alimentaire.

Fiche de poste : EMPLOYE LIBRE SERVICE – H/F	
Raison d'être (mission)	Approvisionnement du rayon en respectant les implantations et la qualité des produits.
activités	Rangement des stocks et de la réserve. Conseil et information des clients Satisfaction du client. Rendre attractif l'espace de vente.
rémunération	Prime individuelle, prime annuelle, intéressement et participation aux bénéfices.
position	Appartient à la base opérationnelle. Assure ses missions sous la direction d'un manager de rayon. Poste à temps complet (35h). Horaires variables sur 5 jours.
Résultats attendus	Maintenir et développer les ventes et les marges de son rayon. Améliorer la satisfaction du client.

Chaque fiche de poste est établie avec le collaborateur et constitue un contrat managérial entre l'unité et le collaborateur. La fiche de poste clarifie le rôle de chacun, elle doit être comprise et acceptée par les collaborateurs.

#### 1.2. Justifiez pourquoi M. BERNARD a d'abord mis une annonce de création de poste sur le panneau destiné au personnel du magasin.

M. BERNARD souhaite d'abord exploiter les ressources internes à l'entreprise. Il s'agit principalement des employés libre service déjà en poste et qui souhaitent découvrir un autre rayon.

Il bénéficierait d'une personne :

- déjà opérationnelle
- bien intégrée dans l'unité
- Adaptée à la culture d'entreprise Auchan Englos

M. BERNARD peut également diffuser la proposition de poste au niveau du groupe Auchan.

**1.3. Présentez les différents modes de recrutement externes envisageables par M. BERNARD face à l'absence de réponse en interne.**

M. BERNARD peut exploiter :

- les relations de ses collaborateurs en vue d'une cooptation éventuelle
- les bureaux de placement : ANPE...
- les annuaires des anciens élèves
- les petites annonces
- le fichier des stagiaires
- l'Internet : mise en ligne de l'offre d'emploi...
- le fichier du personnel intérimaire : leur dossier et l'évaluation faite durant les périodes d'intérim

**1.4. Déterminez les besoins en formation de M. POTET à l'issue de l'entretien d'évaluation d'activité.**

BILAN

Points forts	Points à améliorer
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des plannings</li> <li>- Bonne gestion du temps</li> <li>- Respect des objectifs</li> <li>- Bonne perception de l'approche client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'autonomie</li> <li>- Perception du risque insuffisante</li> </ul>

BESOIN EN FORMATION

- Module de sensibilisation à la sécurité
- La place du client dans mon métier (partie 3)
- Module « savoir s'appuyer sur ses ressources personnelles » (partie 3)

**1.5. Préparez une réunion d'équipe durant laquelle vous devrez présenter le nouvel axe de formation défini par l'enseigne par le biais du « e-learning ».**

Opportunité du « e-learning »

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Souplesse d'utilisation : le moment de formation peut être choisi par le salarié</li> <li>- souplesse géographique et humaine : facilite la formation de nombreuses personnes réparties géographiquement sans nécessité de nombreux formateurs.</li> <li>- continuité : permet une formation en continue.</li> <li>- individualisation : formation adaptée au besoin du salarié.</li> <li>- coût : moins élevé notamment que le présentiel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nécessité de mettre en place un contrôle (test en fin de formation ou contrôle des connexions aux différentes sessions).</li> <li>- réticence du salarié.</li> <li>- nécessité de ressources informatiques pour que le salarié puisse accéder facilement à la formation.</li> <li>- coût de mise en place du processus de « e-learning ».</li> <li>- nécessité d'un tuteur en ligne ou par téléphone pour répondre aux éventuelles interrogations du « formé ».</li> </ul>

En ce qui concerne la formation de M.Potet, l'utilisation du « e-learning » peut être envisagé pour le module sensibilisation à la sécurité et le module « avoir un rayon vendeur ».

Cependant en ce qui concerne le module « savoir s'appuyer sur ses ressources personnelles », il est indispensable que cette formation se fasse en présentiel avec l'ajout de jeux de rôle.

## DOSSIER 2 : L'action promotionnelle (annexes 8 à 12)

### 2.1. Listez les risques inhérents au rayon jardin.

Le risque est constitué par :

- la probabilité d'apparition d'un événement non souhaité,
- la gravité accordée aux conséquences de cet événement..

L'objectif est de respecter la législation en vigueur en terme de sécurité d'où l'appel à un spécialiste.

#### Les Facteurs de risques pour les clients, le personnel, les tiers dans l'unité commerciale :

- les risques dus aux objets en mouvement (chute de produits, d'objets lourds, de mobilier non fixé) : pots de fleurs, plantes...
- les chutes de plain-pied dans les locaux : l'état des sols (glissant, escaliers, marches)...
- les objets coupants,
- l'électrocution : circuits mal isolés...
- le non-respect des consignes de sécurité et des règles d'accès (zone publique, zone réservée au personnel, zone réservée aux techniciens),
- le mauvais éclairage des locaux et des espaces (de vente, d'accès, de travail), ,
- le stockage en hauteur,
- le défaut d'information (panneaux indicateurs, balisage),
- l'état et la propreté des locaux, la manipulation des produits dangereux (risque chimique...),
- la mauvaise maintenance, l'état du matériel de l'unité commerciale, les agressions etc...

#### Les Facteurs spécifiques de risques pour le personnel

- la température ambiante (froid ou chaleur),
- l'ergonomie du poste de travail, la ventilation,
- les tâches pénibles (à repérer et à limiter),
- l'accès à des travaux en hauteur (échelle),
- l'utilisation des appareils de levage et de manutention (rolls, chariot, palette, plateau à roulettes, caisses palettes, bac),
- l'utilisation non conforme des outils dangereux (outil de coupe...),
- la mauvaise formation du personnel à l'utilisation des matériels etc..

#### Précisez les mesures à prendre pour organiser la prévention des risques de cette opération.

- Aménager les accès au magasin pour faciliter l'accès des clients (enfants, personnes âgées ou handicapées..),

- Soigner la maintenance du chapiteau,
- Adapter le mobilier ou le matériel,
- Réorganiser le travail ou la circulation des personnes : Changer le plan de circulation pour faciliter l'accès aux sorties de secours,
- Organiser les procédures d'urgences : Mettre en place une procédure d'évacuation des locaux et faire des simulations,
- Adapter les contrats d'assurance : déclarer les nouveaux matériels...

#### Informez le personnel et les tiers :

Le personnel :

- Formation à l'utilisation des chariots de manutention,
- Formation à la maintenance des matériels et des locaux,
- Formation à l'hygiène et la sécurité des locaux,
- Simulation de crise (évacuation, accident, etc.).

Les clients :

- L'information des autres personnes passe par une signalétique claire et bien située.  
Ex : Signaler les dangers de façon claire pour tous (icônes), délimiter clairement les zones d'accès interdit ou dangereux,
- L'information du public : signaler les issues de secours, signaler les produits dangereux, sécuriser les zones de manipulation des produits...

### **2.2. Identifiez les différentes charges à budgéter pour réaliser cette action promotionnelle.**

#### Liste non exhaustive :

- Location du chapiteau
- Location éventuelle de matériel divers (sonorisation, éclairage...)
- assurance
- électricité
- sécurité (jour et nuit)
- location du mobilier commercial
- chauffage
- achat de marchandises (besoin en fonds de roulement d'exploitation)
- Frais de personnel intérimaire
- Animateur commercial...
- Frais de communication locale (prospectus...)

### **2.3. Déterminez le nombre de vendeurs nécessaire pour réaliser l'action.**

En fonction du nombre de clients potentiels par demi-journée et sachant que 5 vendeurs doivent effectuer 30H de vente par semaine : soit 6 demi-journées de vente par semaine.

Pour le besoin en vendeurs : lundi en matinée :  $56 / (10 \times 5) = 1$   
 en soirée :  $92 / (10 \times 5) = 1,8$

JOURS	PERIODE	BESOIN EN VENDEURS	PERSONNEL PERMANENT		BESOIN EN PERSONNEL TEMPORAIRE
			UTILISE	DISPONIBLE	
LUNDI	MATINEE	1 à 2	2	3	0
	SOIREE	1 à 2	2	3	0
MARDI	MATINEE	2	2	3	0
	SOIREE	4	4	1	0
MERCREDI	MATINEE	4 à 5	5	0	0
	SOIREE	7 à 8	5	0	3
JEUDI	MATINEE	3	3	2	0
	SOIREE	5 à 6	5	0	1
VENDREDI	MATINEE	6	5	1	1
	SOIREE	9	5	0	1
SAMEDI	MATINEE	10 à 11	5	0	5
	SOIREE	11 à 12	5	0	5

**Evaluez les besoins en personnel temporaire à embaucher pour l'action promotionnelle.**

Il faut 5 personnes employées à titre temporaire heures pour respecter les besoins et répondre aux contraintes pour un total de 80 heures.

**2.4. Réalisez le planning d'organisation du temps de travail des vendeurs affectés au chapiteau pendant la première semaine de l'action promotionnelle.**

Exemple de planning :

JOURS	PERIODE	H.	M.	V.	D.	C.	T1	T2	T3	T4	T5
LUNDI	MATINEE	x	x								
	SOIREE			x	x						
MARDI	MATINEE				x	x					
	SOIREE		x	x	x	x					
MERCREDI	MATINEE	x	x	x	x	x					
	SOIREE	x	x	x	x	x					
JEUDI	MATINEE	x	x	x							
	SOIREE	x	x	x	x	x	x				
VENDREDI	MATINEE	x	x	x	x	x	x				
	SOIREE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
SAMEDI	MATINEE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	SOIREE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## 2.5. Calculez le chiffre d'affaires à réaliser pour équilibrer l'opération.

<b>Charges fixes :</b>		
Location du chapiteau	5 100,00	
Frais de personnel	2 600,00	<b>CA</b> 150 000,00
Autres charges	1 500,00	
<b>Total CF</b>	<b>9 200,00</b>	<b>M/CV</b> 15 000,00
<b>Taux de la M/CV :</b>	10%	<b>Résultat</b> 5 800,00
CA pour les 15 jours		
<b>CA HT</b>	92 000,00	
<b>CA TTC</b>	110 032,00	
CA au m <sup>2</sup> (150)	733,55	
CA au m <sup>2</sup> par jour (12)	61,13	

Les informations sont contenues dans le fichier étude de cas AUCHAN ENGLOS.xls, dans la feuille de calcul « Seuil de rentabilité ».

### DOSSIER 3 : La gestion d'une l'unité commerciale (annexes 13 à 15)

#### 3.1. Proposez des outils d'animation de votre équipe qui permettent à la fois d'affirmer votre autonomie, votre spécificité tout en respectant les contraintes de votre appartenance au groupe AUCHAN.

##### Les axes de l'animation:

###### Formation :

- plan de formation spécifique pour la mise en route de l'unité, pour la gestion du secteur jardin, horticulture et décoration.
- accompagnement individuel des ELS

###### Communication :

- réunion hebdomadaire de l'équipe

###### Stimulation et management :

- style de management participatif : management situationnel...
- délégation

Une stimulation collective propre à l'unité commerciale permet d'insuffler un esprit d'équipe spécifique à l'unité commerciale. On peut envisager des challenges entre les collaborateurs

**3.2. Fixez le prix de vente unitaire TTC pour les produits de la commande XWNGS 78. Justifiez vos réponses.**

**Taux de marge entre :**

minimum (1)	108,00%
maximum (2)	150,00%

**Taux de TVA :**

Marchandises	5,5%
--------------	------

	PU	PVHT1	PVHT2	PVTTTC1	PVTTTC2	Prix retenu
Aralia du Japon	6,50	13,5200	16,2500	14,2636	17,1438	17
Ficus benjamina	6,00	12,4800	15,0000	13,1664	15,8250	14
Phoenix reobellini	9,50	19,7600	23,7500	20,8468	25,0563	24
Philodendron cobra	7,50	15,6000	18,7500	16,4580	19,7813	17

Les informations sont contenues dans le fichier étude de cas AUCHAN ENGLOS.xls, dans la feuille de calcul Fixation du prix

**Justifiez vos réponses.**

Le prix retenu répond aux contraintes.

**3.3. Calculez la marge globale réalisée sur la vente des articles de la commande XWNGS 78 (90 % des articles seront vendus).**

	QTE	QTE restante	CA
Aralia du Japon	30	27,00	459,00
Ficus benjamina	60	54,00	756,00
Phoenix reobellini	50	45,00	1 080,00
Philodendron cobra	80	72,00	1 224,00
			<b>3 519,00 TOTAL</b>

Taux de perte :

**Marge**  
sur les produits  
vendus

Montant de la commande HT :

Montant TTC :

Les informations sont contenues dans le fichier étude de cas AUCHAN ENGLOS.xls, dans la feuille de calcul Fixation du prix