**AUCHAN Belle-Vie**

**DOSSIER 2 : Amélioration du service client (Annexes 9 à 12)**

Une étude de satisfaction a été réalisée par un étudiant de BTS MUC stagiaire dans votre rayon. Il vous a signalé que les clients aimeraient être conseillés par les employés du rayon.

Vous souhaitez vérifier sa conclusion avant de faire des propositions en termes de formation, de modifications de fiches de poste et de planning.

**2.1 Vérification des conclusions de l’étude de satisfaction**

2.1.1 Afin de faciliter l’analyse de l’étude de satisfaction, réalisez un tableau qui donnera l’ensemble des données de l’étude en pourcentage (vos résultats ne comporteront qu’une seule décimale).

2.1.2 À partir des résultats précédents, commentez l’étude de satisfaction.

**2.2 Propositions en termes de modification de fiches de postes et de formation**

2.2.1 À partir de l’analyse du tableau de répartition des tâches (TRT) et de l’étude de satisfaction menée par votre stagiaire, déterminez quelles modifications peuvent être apportées à la fiche de poste des « employés magasin ». Justifiez votre réponse.

2.2.2 Quel autre document devrait sans doute également évoluer ?

2.2.3  Dans ce contexte, identifiez des besoins en formation pour les trois salariés du rayon et rédigez les cahiers des charges de formation à destination de votre directeur des ressources humaines.

**2.3 Modification des plannings**

Suite aux analyses précédentes et afin de mieux conseiller vos clients, vous décidez, dans la limite d’implantation des nouveautés, de ne plus faire travailler vos trois collaborateurs en dehors des horaires d’ouverture. Réalisez le planning de présence pour la semaine 23.

**ANNEXE 9 : ÉTUDE DE SATISFACTION**

Cette étude a été réalisée en février 2009 par un de vos stagiaires, étudiant en BTS MUC.



**Annexe 10 : organigramme du rayon lse**

Les « employés magasin » et la « gestionnaire d’approvisionnement » sont polyvalents sur les quatre modules du rayon LSE.

Le rôle du « gestionnaire d’approvisionnement » chez Auchan est, en plus de la mise en rayon et du balisage, de passer les commandes, de veiller à l’état des stocks et de « faire la chasse aux ruptures ».

Les trois salariés du rayon sont à temps plein.

**ANNEXE 11 : TABLEAU DE RÉPARTITION DES TÂCHES**

Il y a six mois, lorsque vous avez obtenu le poste de manageur du rayon LSE, vous avez réalisé un tableau de répartition des tâches. L’objectif était de mieux connaître le fonctionnement du rayon et de pouvoir contrôler l’utilisation du temps de chaque membre de votre équipe.

Toutefois, vous ne pensez pas que cette répartition des tâches ait notablement changé depuis.



**ANNEXE 12 : DESCRIPTIF DE POSTE D’UN « EMPLOYÉ MAGASIN »**

**DESCRIPTIF DE POSTE**

- Remplir, ranger et nettoyer les rayons.   
- Étiqueter, baliser et changer les prix des marchandises.

- Théâtraliser l’offre.

- Mettre des antivols.

- Effectuer les transferts de marchandises des zones de réception et de réserves vers la surface de vente.

- Assurer la propreté et le rangement des réserves.  
- Participer à l'inventaire, à la réception et à la vérification des marchandises.

**CAPACITÉS LIÉES À L'EMPLOI**

L'emploi/métier requiert d'être capable de :   
- Savoir lire, écrire et compter.

- S'adapter à des changements de tâche fréquents.   
- Supporter la station debout quasi permanente.   
- Manipuler des charges parfois lourdes.   
- S'adapter à un niveau sonore parfois élevé.

- Savoir gérer son temps et savoir s’organiser

**ANNEXE 13 : CONTRAINTES DANS LA PLANIFICATION DU TRAVAIL**

L’hypermarché Auchan Belle-Vie est ouvert du lundi au samedi de 8h30 à 22h00.

Pour respecter les souhaits des membres de votre équipe, vous leur faites faire des journées continues et les laissez libres de choisir l’heure de leur pause, qui n’apparaît donc pas dans les plannings. De plus, vous faites en sorte que le temps de travail quotidien soit tous les jours le même.

**Les contraintes commerciales**

Dans le rayon LSE, les nouveautés ont un poids considérable : elles représentent 70% du chiffre d’affaires du module musique, 50 % du module vidéo et librairie et 65% du module logiciel. Dès lors, il est impératif de respecter les dates de sorties des produits culturels sans quoi le rayon manquerait des ventes. Les dates de sorties sont en général le lundi et le mercredi. Un des salariésdoit alors être impérativement présent le matin trois heures et demie avant l’ouverture du magasin pour implanter les nouveautés.

Par ailleurs, le rayon connaît un pic d’activité entre 17h et 20h, durant lequel vous souhaitez que deux salariés soient présents.

Les salariés travaillent 5 jours par semaine. Le samedi, jour de forte affluence, est obligatoirement travaillé.

Enfin, l’objectif étant de pouvoir répondre aux demandes des clients, vous souhaitez qu’un salarié soit présent jusqu’à la fermeture du magasin et avoir des salariés à tous les moments de la journée (ce qui n’est pas toujours possible).

**Les contraintes issues de l’accord collectif Auchan**

Auchan Belle-Vie pratique la modulation du temps de travail (voir l’extrait de l’accord collectif Auchan ci-dessous). Le manageur de rayon a planifié en fin d’année 2008 le temps de travail pour chaque semaine de 2009, en tenant compte de l’affluence attendue, des ventes de l’année précédente, de l’absence de congés des salariés… Ainsi, pour les trois salariés du rayon LSE, la semaine 23 a été définie comme une semaine à 30 heures de travail effectif.

Le temps de pause est prévu par l’accord collectif Auchan (voir ci-dessous).

***EXTRAIT DE L’ACCORD COLLECTIF AUCHAN :***

***LA MODULATION DES HORAIRES***

*La modulation des horaires consiste en la possibilité d’établir, de manière prévisionnelle, une variation du temps de travail effectif hebdomadaire par rapport à la base contractuelle. Cette prévision est réalisée en tenant compte des charges de travail de chacun des rayons ou services et de la variation planifiée des ressources.*

*Une programmation indicative est élaborée de manière à ce qu’en fin de période, le total des heures programmées soit égal à la somme des heures de travail contractuelles de l’équipe.*

*La limite haute de la modulation hebdomadaire est de 5 heures de travail effectif au-delà du temps de travail effectif prévu au contrat du salarié, et ne peut excéder 40 heures.*

***EXTRAIT DE L’ACCORD COLLECTIF AUCHAN :***

***Temps de travail EFFECTIF ET PAUSES***

*L'horaire moyen hebdomadaire en temps de travail effectif des salariés à temps complet est de 35 heures effectives.*

*Pour chaque salarié, qu’il travaille à temps complet ou à temps partiel, le temps de travail s’énonce en temps de travail effectif.*

*Le temps de pause minimal est de 5 % du temps de travail effectif.*

*Le temps de travail payé comprend le temps de travail effectif augmenté de 5% du temps de pause payé soit 36 heures et 45 minutes hebdomadaire.*

*Le temps de pause rémunéré est égal à 5 % du temps de travail effectif. En outre, dans tous les cas, toute séquence de travail effectif de 8 h donne droit à une pause payée d'une demi-heure.*

*Le temps de pause attribué diffère selon la durée de la séquence de travail :*

*- pour un travail effectif compris entre 4 h et 5 h : 15 mn ;*

*- pour un travail effectif supérieur à 5 h et inférieur à 7 h : 20 mn ;*

*- pour un travail effectif de 7 h et plus : 30 mn.*

*Les pauses sont planifiées par l'entreprise et badgées par le salarié. Elles sont effectivement prises et doivent se situer dans toute la mesure du possible au milieu de la séquence de travail.*