Les caisses du samedi de printemps chez Vert'Sud

Au printemps, le samedi après-midi est le moment le plus chargé de Vert'Sud, jardinerie-animalerie de 2 400 m² à Aubagne : chariots remplis de plantes et de terreau, files d'attente aux caisses. Le samedi 11 avril 2026, de 16 h à 17 h, seules 6 caisses étaient ouvertes, deux caissières étant en pause ; l'équipe a compté 23 clients qui ont abandonné leur chariot avant de payer. Thomas Girard, responsable des caisses, prépare le planning des samedis de mai à partir des données du document 1.

Calculez le nombre de caisses à ouvrir, chiffrez le coût de l'attente, puis choisissez les bonnes pratiques.

Document 1 : données des caisses de Vert'Sud

Donnée	Valeur
Temps moyen d'encaissement d'un client	2 minutes 30 secondes
Clients attendus le samedi de 11 h à 12 h (moyenne des samedis d'avril)	120
Clients attendus le samedi de 16 h à 17 h (moyenne des samedis d'avril)	186
Chariots abandonnés le 11 avril de 16 h à 17 h	23
Panier moyen d'un client le samedi	31,50 € HT
Taux de marque moyen du magasin	36 %
Coût d'une heure de caissière (salaire chargé)	23,50 €

Annexe 1 (nombres de caisses et de clients entiers, montants à deux décimales)

Question	Réponse
Clients encaissés par une caisse en une heure (clients)	
Caisses à ouvrir le samedi de 11 h à 12 h (caisses)	
Caisses à ouvrir le samedi de 16 h à 17 h (caisses)	
Chiffre d'affaires perdu le 11 avril à cause des chariots abandonnés (€ HT)	
Marge perdue (€)	
Coût des heures de caissière nécessaires pour ouvrir les caisses manquantes de 16 h à 17 h (€)	

Questions d'analyse

Comment Thomas doit-il placer les pauses des caissières le samedi après-midi ?

☐ De 16 h à 17 h, au moment où l'équipe est la plus fatiguée, en ouvrant les 6 caisses restantes
☐ Aux heures creuses relevées dans les données de caisse, pour ouvrir les 8 caisses de 16 h à 17 h
☐ Après la fermeture du magasin, pour garder les 8 caisses ouvertes sans interruption pendant tout l'après-midi

Justification :

Quelle mesure réduit l'attente perçue par les clients pendant la pointe ?

☐ Le retrait des présentoirs et des écrans le long des files, pour que les clients restent attentifs à leur tour
☐ Une file par caisse, pour que chaque client choisisse la plus courte et en change si une autre avance plus vite
☐ Une file unique qui distribue les clients vers toutes les caisses, avec un présentoir ou un écran le long de la file

Justification :

Vert'Sud diffuse une radio musicale dans le magasin. Qu'implique cette diffusion ?

☐ Un contrat avec la Sacem pour les droits d'auteur, la radio réglant déjà la rémunération des artistes-interprètes et des producteurs
☐ Un contrat avec la Sacem, qui perçoit les droits d'auteur et la rémunération équitable due aux artistes-interprètes et aux producteurs
☐ Un simple poste de radio : la station, financée par la publicité, paie déjà les droits d'auteur des titres qu'elle diffuse

Justification :