Le service de retrait des commandes de Bio&Co Market

Depuis le printemps 2026, Bio&Co Market, supermarché bio de 600 m² à Aix-en-Provence, permet à ses clients de commander en ligne et de retirer leurs courses en magasin. Le service est facturé 2,50 € HT par commande. La gérante, Claire Bonfils, constate que ces frais ne couvrent pas le coût du service et se demande s'il faut le maintenir, en changer le prix ou l'offrir au-delà d'un montant d'achat (documents 1 et 2).

Tous les montants sont exprimés hors taxes. Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : le coût d'une commande préparée

Élément	Donnée
Temps de préparation d'une commande	15 minutes
Coût horaire d'un employé, charges comprises	22,40 €
Sacs et consommables	0,45 € HT par commande
Plateforme de commande en ligne	1,20 € HT par commande
Frais de préparation facturés au client	2,50 € HT par commande

Document 2 : l'activité du service en septembre 2026

Indicateur	Donnée
Commandes retirées dans le mois	180
Panier moyen d'une commande	62,50 € HT
Taux de marque moyen des produits commandés	32 %
Commandes de clients qui n'achetaient pas chez Bio&Co avant le service (enquête)	60

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales, le pourcentage à une décimale)

Question	Réponse
Coût de main-d'œuvre pour préparer une commande (€)	
Coût total d'une commande pour le magasin (€)	
Perte du magasin sur chaque commande, frais facturés déduits (€)	
Marge dégagée par les produits d'une commande moyenne (€)	
Part minimale des commandes qui doivent être des ventes nouvelles pour couvrir la perte du service (%)	
Coût net mensuel du service (€)	
Marge mensuelle apportée par les commandes nouvelles (€)	

Questions d'analyse

Au vu de vos calculs, le service de retrait des commandes :

☐ Ne serait rentable qu'au-delà de 36,3 % de commandes nouvelles (7,25 ÷ 20), contre un tiers aujourd'hui
☐ Est justifié : la marge des 60 commandes nouvelles (1 200 €) dépasse son coût net (855 €)
☐ Est à supprimer : chaque commande coûte 4,75 € de plus qu'elle ne rapporte en frais

Justification :

Pour Bio&Co, le parking gratuit et le paiement sans contact sont des services :

☐ Attendus : leur absence ferait fuir des clients, mais leur présence ne distingue pas le magasin
☐ Différenciants : ils permettent de pratiquer des prix plus élevés que les concurrents
☐ Facultatifs : les clients viennent pour les produits bio, les supprimer ne changerait rien à la fréquentation

Justification :

Claire Bonfils envisage d'offrir le retrait au-delà de 80 € HT d'achats. Cette mesure vise d'abord à :

☐ Inciter les clients à compléter leur panier pour atteindre le seuil, et donc à augmenter le panier moyen
☐ Augmenter le nombre de commandes, pour mieux amortir le coût fixe de la plateforme de commande en ligne
☐ Réduire le temps de préparation, en réservant le service aux clients qui achètent plus de 80 € HT

Justification :