Les écarts de la « Journée zéro déchet » de Bio&Co Market

Le samedi 19 septembre, Bio&Co Market a organisé une « Journée zéro déchet » : ateliers de fabrication de produits ménagers, conseils au rayon vrac et démonstrations de contenants réutilisables. Camille Ginoux, responsable des animations du magasin, avait fixé des objectifs chiffrés (document 1) et commente tout écart supérieur à 5 % de l'objectif. Selon l'équipe, les affiches n'ont été posées que deux jours avant la journée ; les ateliers ont été très suivis et les conseils au rayon vrac ont fait acheter des contenants. Vous calculez les écarts, les décomposez pour en localiser la cause, puis mesurez la satisfaction (document 2).

Document 1 : objectifs et réalisations de la journée

Indicateur	Objectif	Réalisé
Visiteurs (compteur d'entrées)	1 400	1 250
Taux de transformation (tickets ÷ visiteurs × 100)	70 %	76 %
Panier moyen	32,00 € HT	34,50 € HT
Chiffre d'affaires	31 360 € HT	à calculer
Coût de la journée (ateliers, PLV, heures de l'équipe)	1 200 € HT	1 340 € HT
NPS des participants de la journée (questionnaire remis en caisse)	+ 35	à calculer

Document 2 : réponses à la question « Recommanderiez-vous Bio&Co Market à un proche ? » (note de 0 à 10)

Note donnée	Réponses
9 ou 10 (promoteurs)	104
7 ou 8 (passifs)	66
0 à 6 (détracteurs)	30
Total	**200**

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale, les montants à deux décimales ; indiquer le signe – d'un effet négatif)

Question	Réponse
Taux d'atteinte de l'objectif de visiteurs (%)	
Nombre de tickets réalisés (tickets)	
Chiffre d'affaires réalisé (€)	
Écart de chiffre d'affaires par rapport à l'objectif (€)	
Effet du nombre de visiteurs sur le chiffre d'affaires (€)	
Effet du taux de transformation sur le chiffre d'affaires (€)	
Effet du panier moyen sur le chiffre d'affaires (€)	
Net Promoter Score (NPS) de la journée (points)	

Questions d'analyse

Le coût réel de la journée est de 1 340 € pour un budget de 1 200 €. Cet écart est :

☐ Favorable : l'écart est positif (+ 140 €) ; à + 11,7 % du budget, il montre que la journée a disposé de plus de moyens que prévu
☐ Défavorable : un coût supérieur au budget réduit le résultat ; à + 11,7 %, il dépasse le seuil de 5 % et doit être expliqué
☐ Défavorable, mais sans suite : ce surcoût de 11,7 % est couvert par le chiffre d'affaires, supérieur de 1 415 € à l'objectif, et n'a pas à être expliqué

Justification :

Quel commentaire de l'écart de visiteurs suit la méthode constat, cause, action ?

☐ Constat : 150 visiteurs de moins que prévu (– 4 800 € de chiffre d'affaires), malgré un panier en hausse. Cause : des ateliers trop longs, qui ont retenu les clients loin des rayons pendant la journée. Action : supprimer les ateliers et proposer à la place une remise de 10 % en caisse dès 30 € d'achat.
☐ Constat : 150 visiteurs de moins que prévu (– 3 360 € de chiffre d'affaires), compensés par la transformation et le panier. Cause : affiches posées deux jours seulement avant la journée. Action : lancer la communication dix jours avant et relancer les porteurs de carte la veille.
☐ Constat : le chiffre d'affaires dépasse l'objectif de 1 415 € malgré 150 visiteurs de moins que prévu. Cause : des ateliers très suivis et des conseils au rayon vrac qui ont fait acheter des contenants. Action : reconduire la journée à l'identique l'an prochain, la communication ayant suffi.

Justification :