

Exercice - Le reporting mensuel de Déco'Line

Déco'Line, magasin de décoration de La Garde, appartient à un réseau de dix magasins. Chaque début de mois, le manager transmet à la direction régionale le reporting du mois écoulé, sur le modèle imposé par le siège.

Le manager vous confie la préparation du reporting d'octobre. À partir du document 1, complétez l'annexe 1 puis répondez aux questions. Les taux sont demandés en pourcentage avec au plus deux décimales ; les écarts négatifs se saisissent avec le signe « - » (exemple : -5).

Document 1 : données du mois d'octobre

Donnée	Objectif d'octobre	Réalisé en octobre	Octobre N-1
Chiffre d'affaires HT (€)	110 000	104 500	101 000
Nombre de tickets	2 750	2 530	2 600
Nombre de visiteurs (compteur)	-	11 000	10 600
Panier moyen (€)	40,00	à calculer	38,85
Marge commerciale (€)	-	39 710	38 380
Taux de marge commerciale (%)	38,5	à calculer	38,0
Charges de personnel (€)	-	18 810	18 180
Démarque (€)	-	1 045	1 212

Information du manager : des travaux de voirie bloquent l'accès au parking du magasin depuis le 12 octobre et jusqu'à la mi-novembre.

Annexe 1 : indicateurs du reporting d'octobre

Indicateur	Valeur
Écart de chiffre d'affaires par rapport à l'objectif (€)	_____
Écart de chiffre d'affaires en % de l'objectif	_____ %
Taux de réalisation de l'objectif de chiffre d'affaires (%)	_____ %
Évolution du chiffre d'affaires par rapport à octobre N-1 (%)	_____ %
Taux de transformation d'octobre (%)	_____ %
Panier moyen d'octobre (€)	_____
Écart du panier moyen par rapport à l'objectif (€)	_____
Taux de marge commerciale d'octobre (%)	_____ %
Écart du taux de marge par rapport à l'objectif (en points)	_____
Taux de frais de personnel (%)	_____ %
Taux de démarque (%)	_____ %

Question 1. L'objectif de chiffre d'affaires n'est pas atteint. Quelle en est la cause principale, d'après les chiffres ?

- ☐ Le panier moyen est inférieur à l'objectif.
- ☐ Le nombre de tickets est inférieur à l'objectif : la fréquentation a manqué.
- ☐ Le taux de marge a baissé.

Question 2. Quel commentaire respecte la règle « constat chiffré - cause - action » ?

- ☐ « Mois décevant à cause des travaux, l'équipe reste mobilisée. »
- ☐ « CA de 104 500 €, soit - 5 % par rapport à l'objectif, avec 220 tickets de moins que prévu alors que le panier moyen dépasse la cible : la fréquentation est pénalisée par les travaux d'accès au parking depuis le 12 octobre. Action : campagne SMS vers les clients encartés et prolongation des horaires du samedi jusqu'à la fin des travaux, résultat attendu au reporting de novembre. »
- ☐ « Les ventes sont en baisse de 5 %, il faudra faire mieux en novembre. »

Question 3. À qui ce reporting mensuel est-il d'abord destiné ?

- ☐ Aux clients du magasin.
- ☐ À la direction régionale, qui compare les dix magasins et consolide leurs résultats.
- ☐ Aux fournisseurs du magasin.