Clients, démarque et marge au tableau de bord de la parfumerie Iris Bleu

La parfumerie Iris Bleu, à Cavaillon (Vaucluse), est dirigée par Mme Manon Teyssier. Son tableau de bord mensuel suit, à côté du chiffre d'affaires, trois objectifs fixés pour 2026 : faire connaître la carte de fidélité, garder des clients satisfaits et limiter la démarque.

Assistant(e) manager, vous complétez le tableau de bord de novembre 2026 à partir des documents 1 et 2, puis vous répondez aux questions d'analyse. Un écart négatif se saisit avec le signe « – » (exemple : -5).

Document 1 : les clients et la démarque de novembre 2026

Indicateur	Réalisé	Objectif
Clients (nombre de tickets)	3 200	–
Clients titulaires de la carte de fidélité	1 120	Taux d'encartement : 40 %
Clients interrogés à la sortie / clients satisfaits	250 / 205	Taux de satisfaction : 85 %
Démarque (casse, vols de testeurs et de produits)	1 680 €	Moins de 1,5 % du CA HT

Document 2 : les ventes et la marge de novembre 2026 par gamme

Gamme	CA HT	Marge commerciale	Taux de marque
Parfums	52 000 €	20 800 €	40 %
Soins du visage et du corps	24 000 €	11 520 €	48 %
Maquillage	8 000 €	4 400 €	55 %

Annexe 1 – Le tableau de bord de novembre 2026 (arrondir les pourcentages à deux décimales ; écarts entre deux taux en points)

Question	Réponse
Taux d'encartement (%)	
Écart du taux d'encartement par rapport à l'objectif (points)	
Taux de satisfaction (%)	
Taux de démarque (%)	
Taux de marque global du magasin (%)	
Taux de marge global du magasin (%)	
Contribution des parfums à la marge du magasin (%)	

Questions d'analyse

Pourquoi le taux de marque global n'est-il pas la moyenne des taux des trois gammes ?

☐ Parce que la moyenne des taux ne tient pas compte de la TVA sur les ventes
☐ Parce que le maquillage, gamme au taux le plus élevé, pèse le plus dans les ventes
☐ Parce que les parfums, au taux le plus faible, pèsent le plus dans les ventes

Justification :

Comment lire l'écart de taux de démarque de novembre ?

☐ Il est favorable, car un taux de démarque supérieur à l'objectif montre un magasin très fréquenté
☐ Il est défavorable : la démarque dépasse le plafond fixé et ampute la marge
☐ Il ne se mesure pas, car un objectif plafond n'a pas de taux de réalisation

Justification :

Quel commentaire du taux d'encartement suit la construction attendue ?

☐ « L'encartement est insuffisant ce mois-ci, l'équipe devra mieux faire en décembre pour rattraper le retard. »
☐ « L'encartement manque son objectif, sans doute à cause de la conjoncture et des grandes enseignes voisines. »
☐ « 1 120 clients sur 3 200 ont la carte ; elle n'est pas proposée en caisse : la présenter à chacun. »

Justification :