

Des référents pour responsabiliser l'équipe d'Optique Lavande

Mme Roussel souhaite confier à chaque membre de l'équipe d'Optique Lavande un rôle de référent, en plus de la vente et de l'atelier : vitrine, réseaux sociaux, stock, qualité (document 1). Elle y voit un moyen de donner de l'autonomie et de la reconnaissance à chacun. Elle vous demande, en tant que manager adjoint(e), de vérifier que les heures disponibles le permettent (document 2), de proposer une répartition et d'en chiffrer le coût.

Document 1 : les rôles de référent envisagés

Rôle	Temps hebdomadaire estimé
Référent vitrine et mise en valeur des montures	2,0 h
Référent réseaux sociaux et avis clients	1,5 h
Référent stock et commandes fournisseurs	2,5 h
Référent qualité et service après-vente	1,0 h
Total	7,0 h

Document 2 : heures de l'équipe

Salarié	Heures hebdomadaires en magasin	Heures déjà affectées (vente, atelier, caisse)
Karim (opticien)	35 h	31 h
Léa (opticienne)	35 h	32 h
Inès (vendeuse)	28 h	25 h
Tom (apprenti, 28 h en magasin)	28 h	24 h

Élément	Valeur
Taux horaire brut moyen de l'équipe	13,80 €, charges patronales de 42 %
Semaines travaillées par an	47

Annexe 1 (arrondir les heures et les montants à deux décimales, les pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Heures hebdomadaires nécessaires à l'ensemble des rôles de référent (h)	_____
Heures hebdomadaires non affectées dans l'équipe (h)	_____
Part des heures non affectées mobilisée par les rôles (%)	_____
Taux d'occupation de Léa si elle devient référente stock et commandes (%)	_____
Taux d'occupation de Tom s'il devient référent réseaux sociaux (%)	_____
Coût salarial chargé hebdomadaire des heures de référent, au taux horaire moyen de 13,80 € (€)	_____
Coût salarial chargé annuel sur 47 semaines (€)	_____

Questions d'analyse

Confier le rôle de référent réseaux sociaux à Tom, l'apprenti, est pertinent parce que :

- ☐ C'est le moins payé de l'équipe
- ☐ Il a les compétences et l'envie, et la responsabilité est un levier de motivation et de développement, avec un contrôle régulier de la gérante
- ☐ Personne d'autre ne veut le faire

Pour que les rôles de référent motivent durablement, Mme Roussel doit :

- ☐ Les attribuer d'autorité et ne plus en parler
- ☐ Définir chaque rôle par écrit (missions, temps, résultats attendus), les attribuer après échange avec chacun, les reconnaître en réunion et faire un bilan tous les six mois

☐ Changer les référents chaque semaine

Le taux d'occupation de Léa (98,6 %) conduit à :

- ☐ Lui confier plutôt le rôle de référente qualité (1 h) et donner le stock à Karim ou à Inès
- ☐ Lui confier quand même le stock, elle est la plus compétente
- ☐ Supprimer le rôle de référent stock