

Faire connaître la nouvelle procédure de retours chez Décor&Sens

Décor&Sens change sa procédure de retours clients (avoir ou remboursement, contrôle de l'état du produit, saisie en caisse). M. Benali l'a publiée un mardi soir sur l'application d'équipe utilisée par les 14 salariés ; 48 heures plus tard, 9 personnes avaient ouvert le message. Le jeudi matin, il l'a présentée au brief de 10 minutes devant les 11 salariés présents, dont 3 n'avaient pas lu le message.

Assistant(e) manager, vous mesurez la portée de cette communication (document 1), le coût du brief quotidien et vous proposez comment atteindre tout le monde.

Document 1 : données de la communication

Élément	Valeur
Effectif	14 salariés (11 à temps plein de 151,67 h par mois, 3 à temps partiel de 104 h par mois)
Message sur l'application d'équipe	ouvert par 9 salariés après 48 h
Brief du jeudi	11 présents, dont 3 n'avaient pas lu le message ; durée 10 minutes
Brief quotidien	10 minutes chaque jour d'ouverture, 26 jours par mois, 12 présents en moyenne
Taux horaire brut moyen de l'équipe	13,10 €, charges patronales de 42 %

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

Question	Réponse
Taux de lecture du message 48 heures après sa publication (%)	_____
Nombre de salariés non informés après 48 heures	_____
Nombre de salariés informés après le brief du jeudi (lecteurs du message ou présents au brief)	_____
Taux de salariés informés après le brief (%)	_____
Coût salarial chargé du brief du jeudi (€)	_____
Heures consacrées chaque mois au brief quotidien par l'équipe (h)	_____
Coût mensuel chargé du brief quotidien (€)	_____
Part du brief dans les heures contractuelles mensuelles de l'équipe (%)	_____

Questions d'analyse

Pour informer les deux derniers salariés (en repos ou en congés), le moyen le plus sûr est :

- ☐ Attendre qu'ils ouvrent l'application
- ☐ Un échange individuel à leur retour, avec signature de la fiche de procédure
- ☐ Un second message sur l'application

Un taux de lecture de 100 % signifierait que :

- ☐ Tout le monde applique la procédure
- ☐ Tout le monde a compris la procédure
- ☐ Tout le monde a reçu l'information ; la compréhension se vérifie autrement (questions au brief, observation en caisse)

Pour une procédure durable, l'outil à privilégier en complément du brief est :

- ☐ Une fiche écrite affichée à la caisse et rangée dans le classeur des procédures
- ☐ Un message vocal
- ☐ Une discussion informelle à la pause