Le tableau de bord de la communication de la Maison Sauvan

La Maison Sauvan est un magasin de meubles et de literie de Carpentras (22 salariés), dirigé par Mme Sauvan. Après plusieurs erreurs de prix en caisse, elle veut savoir si ses informations atteignent l'équipe.

Assistant(e) manager, vous calculez les indicateurs de communication du mois d'octobre 2027 (document 1) et vous proposez des améliorations.

Document 1 : relevés d'octobre 2027

Élément	Donnée
Message 1 sur l'application d'équipe (nouveaux prix des matelas)	22 destinataires ; 17 lecteurs en 48 h
Message 2 (planning de novembre)	22 destinataires ; 20 lecteurs en 48 h
Message 3 (consigne aux 8 vendeurs literie)	8 destinataires ; 8 lecteurs en 48 h
Réunion mensuelle	22 salariés invités ; 18 présents
Délais de réponse de la direction aux 6 demandes de l'équipe	1, 3, 2, 5, 1 et 6 jours
Question posée au brief du 25 octobre : « quel est l'objectif du mois ? »	14 des 18 présents ont su répondre
Erreurs de prix liées au message 1 non lu	7 remises de 18 € accordées aux clients ; 20 minutes de correction par erreur, au taux de 12,60 € brut ; charges patronales 42 %

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, délai à une décimale, montants en euros à deux décimales)

Question	Réponse
Taux de lecture du message 1 (%)	
Nombre de salariés non atteints par le message 1	
Taux de lecture sur l'ensemble des 52 envois (%)	
Taux de participation à la réunion mensuelle (%)	
Délai moyen de réponse aux demandes de l'équipe (jours)	
Part des présents capables de citer l'objectif du mois (%)	
Coût chargé du temps de correction des erreurs (€)	

Questions d'analyse

Un vendeur signale à Mme Sauvan que les clients se plaignent du délai de livraison des canapés. Il s'agit d'une communication :

☐ Descendante
☐ Transversale
☐ Ascendante

Justification :

Pour atteindre les salariés qui n'ont pas lu le message 1, Mme Sauvan doit :

☐ Renvoyer le même message à 22 h, quand les salariés consultent leur téléphone
☐ Attendre la réunion du mois suivant pour annoncer les nouveaux prix
☐ Reprendre l'information au brief du matin et l'afficher en réserve

Justification :

Avec un délai de réponse qui atteint 6 jours pour certaines demandes, la direction doit surtout :

☐ Répondre plus vite, au besoin par une réponse d'attente, pour garder la confiance de l'équipe
☐ Demander à l'équipe de ne plus envoyer de demandes en dehors de la réunion mensuelle du magasin
☐ Confier toutes les réponses à un vendeur, pour que la direction se consacre entièrement à la vente

Justification :