

La synthèse des entretiens de l'équipe de caisse de Bricomat Vitrolles

Chez Bricomat Vitrolles, grande surface de bricolage de 3 200 m², la responsable de caisse a conduit en janvier les entretiens annuels de ses six hôtes et hôtesse de caisse, avec une grille à quatre critères notés de 1 à 5 (document 1). M. Ferreira, le directeur, vous demande, en tant qu'assistant(e) manager, une synthèse chiffrée de l'équipe pour préparer le plan de formation et les décisions de rémunération.

Les heures de formation demandées pendant les entretiens sont rémunérées au taux horaire moyen de 12,30 € brut, charges patronales de 42 %.

Document 1 : notes attribuées lors des entretiens (sur 5) et heures de formation demandées

Salarié	Rapidité et exactitude de l'encaissement (coef. 3)	Accueil et relation client (coef. 3)	Respect des procédures (moyens de paiement, retours) (coef. 2)	Polyvalence (accueil, drive, fidélité) (coef. 2)	Heures de formation demandées
Aïcha	5	4	4	3	0 h
Bastien	3	2	3	2	14 h
Clémence	4	5	4	4	7 h

Salarié	Rapidité et exactitude de l'encaissement (coef. 3)	Accueil et relation client (coef. 3)	Respect des procédures (moyens de paiement, retours) (coef. 2)	Polyvalence (accueil, drive, fidélité) (coef. 2)	Heures de formation demandées
Dylan	2	3	2	1	21 h
Élise	4	4	5	3	7 h
Farid	3	4	3	5	0 h

Document 2 : rappel

Notion	Calcul
Note pondérée d'un salarié	somme des (note × coefficient) ÷ somme des coefficients (10)
Note moyenne de l'équipe	somme des notes pondérées ÷ nombre de salariés

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

Question	Réponse
Note pondérée d'Aïcha (sur 5)	_____
Note pondérée de Dylan (sur 5)	_____
Note pondérée moyenne de l'équipe (sur 5)	_____
Nombre de salariés dont la note pondérée est inférieure à 3	_____
Part des salariés dont la note pondérée atteint au moins 4 (%)	_____
Écart entre la meilleure et la moins bonne note pondérée (points)	_____
Note moyenne de l'équipe sur le critère « accueil et relation client » (sur 5)	_____
Coût salarial des heures de formation demandées, charges comprises (€)	_____

Questions d'analyse

La responsable de caisse reconnaît avoir noté Farid 5 en polyvalence « parce qu'il est toujours volontaire », sans vérifier qu'il maîtrise le drive. Cette erreur d'évaluation est :

- ☐ Un effet de halo : une qualité générale déteint sur un critère précis
- ☐ Un effet de récence
- ☐ Une erreur de tendance centrale

Avec deux notes inférieures à 3 et trois notes au moins égales à 4, la synthèse conduit à :

- ☐ Attribuer la même augmentation à tous pour préserver l'ambiance
- ☐ Différencier les suites : plan de formation ciblé pour Bastien et Dylan, reconnaissance pour les meilleurs, objectifs adaptés à chacun
- ☐ Remplacer les deux salariés les moins bien notés