Le tableau de bord collectif des deux boutiques de la Maison Calyssa

La Maison Calyssa vend des thés et des accessoires dans deux boutiques, à Aix-en-Provence et à Toulon (12 salariés au total), dirigées par Mme Théron. Chaque lundi, elle compare les indicateurs collectifs des deux équipes.

Assistant(e) manager, vous complétez le tableau de bord de la semaine 46 de 2026 (document 1) et vous repérez les indicateurs en alerte (document 2).

Document 1 : données de la semaine 46

Indicateur	Aix-en-Provence	Toulon
Chiffre d'affaires HT	21 600 €	17 280 €
Objectif de chiffre d'affaires HT	20 000 €	19 200 €
Surface de vente	120 m²	90 m²
Visiteurs comptés à l'entrée	2 400	2 160
Tickets	600	540
Démarque connue et inconnue	260 €	310 €
Clients satisfaits / clients interrogés	186 / 200	150 / 180

Document 2 : seuils d'alerte de l'enseigne

Indicateur	Alerte si
Taux de réalisation de l'objectif	inférieur à 95 %
Taux de démarque	supérieur à 1,50 %
Taux de satisfaction	inférieur à 85 %
Taux de transformation du magasin	inférieur à 22 %

Annexe 1 (pourcentages à une décimale sauf mention contraire, montants en euros)

Question	Réponse
Taux de réalisation de l'objectif de Toulon (%)	
Écart de Toulon à son objectif (avec son signe) (€)	
Écart de Toulon en pourcentage de l'objectif (avec son signe) (%)	
Chiffre d'affaires par m² de Toulon (€)	
Taux de transformation du magasin de Toulon (%)	
Taux de démarque de Toulon (%, deux décimales)	
Taux de satisfaction de Toulon (%)	
Nombre d'indicateurs de Toulon en alerte	

Questions d'analyse

Toulon réalise un chiffre d'affaires par m² supérieur à celui d'Aix mais manque son objectif. La lecture correcte est :

☐ L'espace est bien exploité ; l'écart s'explique par d'autres indicateurs du tableau de bord
☐ La boutique de Toulon est trop grande pour son chiffre d'affaires et doit réduire sa surface de vente
☐ L'objectif de Toulon est forcément irréaliste, puisque son rendement au m² est le meilleur

Justification :

Une vendeuse de Toulon a un taux de transformation de 32 %, calculé sur ses clients conseillés. Le comparer au taux de transformation du magasin (question 5) :

☐ Montre qu'elle transforme 7 points de mieux que l'ensemble des vendeurs de la boutique
☐ Montre que le taux du magasin est faux, car il devrait être supérieur à celui d'une vendeuse
☐ N'a pas de sens, car les deux taux ne sont pas calculés sur la même base

Justification :