

Les heures nécessaires à la vente et à la caisse chez Bricomat Vitrolles

Bricomat Vitrolles, grande surface de bricolage de 3 200 m² ouverte 7 jours sur 7, prépare l'organisation de la saison de printemps. M. Ferreira vous demande, en tant qu'assistant(e) manager, de chiffrer la charge de travail hebdomadaire des équipes de vente et de caisse à partir des flux attendus (document 1), puis de la convertir en équivalents temps plein.

Document 1 : flux et temps unitaires attendus (semaine type de printemps)

Élément	Valeur
Clients par semaine	9 800
Part des clients demandant un conseil	30 %
Durée moyenne d'un conseil	10 minutes

Élément	Valeur
Tickets de caisse par semaine	6 200
Durée moyenne d'un passage en caisse	3 minutes
Tâches fixes (réception, mise en rayon, drive, inventaires tournants)	320 h par semaine

Document 2 : rappels

Notion	Calcul
Heures nécessaires à une tâche	nombre d'opérations × durée unitaire (en heures)
Équivalent temps plein (ETP)	heures nécessaires ÷ 35 h
Correction de l'absentéisme	heures nécessaires ÷ (35 × (1 - taux d'absentéisme))

Annexe 1 (arrondir les heures et les ETP à deux décimales)

Question	Réponse
Heures de conseil nécessaires par semaine (h)	_____
Heures de caisse nécessaires par semaine (h)	_____
Charge de travail totale par semaine, tâches fixes comprises (h)	_____
Équivalents temps plein nécessaires (ETP)	_____
Charge de travail moyenne par jour d'ouverture (h)	_____
ETP nécessaires en tenant compte d'un absentéisme de 6 % (ETP)	_____
Nombre de temps pleins à prévoir (arrondi à l'entier supérieur)	_____

Questions d'analyse

La charge moyenne par jour masque une réalité : le samedi concentre 25 % du flux de la semaine. Le planning doit donc :

- ☐ Répartir les mêmes heures chaque jour
- ☐ Prévoir davantage de présence le samedi et moins en milieu de semaine
- ☐ Fermer le mardi

Pour convertir des heures en ETP, on divise par :

- ☐ Le nombre de salariés
- ☐ La durée légale de 35 h (ou la durée de référence de l'entreprise)
- ☐ Le nombre de jours d'ouverture