



Source : Hyper U Grand-Quevilly

Annexe 17 : Note du manager du rayon « épicerie sucrée » destinée à la cheffe de secteur épicerie à propos d'Oscar

Bonjour Véronique,

Comme convenu, voici mon retour sur la situation d'Oscar actuellement au sein de l'équipe et du rayon.

Je t'ai joint les performances de l'équipe dans un tableau de bord que tu trouveras plus loin.

Outre ses résultats, je voulais t'alerter sur différents points qui posent actuellement problème, je suis un peu perdu sur l'attitude à adopter avec lui.

Il manque parfois d'initiative et de communication avec l'équipe ce qui peut parfois générer des conflits !

On l'a vu utiliser son téléphone dans les rayons ou sur le transpalette.

Les retards sont fréquents, souvent à cause de problèmes de réveil ou de transport.

J'ai essayé de parler plusieurs fois avec lui sur ces différents sujets et j'ai remarqué que suite à ces conversations, il est souvent en arrêt maladie les jours qui suivent !

J'aimerais trouver des solutions, il reste malgré tout un très bon élément et a de belles capacités. Il est force de proposition et créatif.

Dis-moi ce que tu en penses et si tu as des idées pour l'accompagner.

Merci,

Source : Hyper U Grand-Quevilly

Annexe 21 : Performances de l'équipe du rayon « épicerie sucrée »

La performance des employés libre-service est évaluée via des indicateurs de productivité et des indicateurs de qualité.

Afin d'assurer la fiabilité organisationnelle et la satisfaction client, ces indicateurs font l'objet d'un suivi mensuel.

Indicateurs de productivité	
Taux de disponibilité	- Objectif : Mesurer la capacité de l'employé à maintenir les rayons pleins via le nombre de produits disponibles en rayon. - Norme réseau : 850 produits disponibles.
Taux de rupture en rayon	- Objectif : Identifier, sur les 120 références du rayon, les ruptures liées à un mauvais réassort (nombre de références manquantes). - Norme réseau : inférieur à 2 %.
Productivité horaire	- Objectif : Mesurer le rendement horaire via le temps consacré à la mise en rayon (MER) des colis. - Norme réseau : 30 colis par heure.
Taux de présence	- Objectif : Evaluer la fiabilité organisationnelle et/ou déceler un éventuel mal-être au travail. - Norme réseau : 98 % avec une moyenne mensuelle de 26 jours travaillés pour un temps de travail mensuel forfaitaire de 151,67 heures.
Indicateurs de qualité	
Taux de démarque connue	- Objectif : Vérifier la contribution à la prévention des pertes et la qualité d'exécution des tâches de réassort. Il compare la casse au nombre de produits disponibles en rayon. - Norme réseau : inférieur à 1 %.
Taux de conformité	- Objectif : Vérifier l'attention portée au respect de la réglementation relative à l'affichage des prix. - Norme réseau : Supérieur à 99 %. Chaque mois, 200 produits doivent être contrôlés de façon aléatoire.
Taux de réalisation	- Objectif : Suivre le volume de tâches accomplies comparativement au nombre de tâches mentionnées sur la fiche de poste soit 14 tâches. - Norme réseau : 13 tâches.
Polyvalence	- Objectif : Évaluer le nombre de postes maîtrisés soit la capacité de l'ELS à remplacer un collègue sur un ou plusieurs autres rayons. - Norme réseau : 3 postes.

Performances mensuelles du 1^{er} au 31 décembre 2026 des salariés (manager, assistante manageure, ELS) affectés au rayon épicerie sucrée

Prénom	Nombre de produits disponibles ¹	Nombre de références manquantes	Colis mis en rayon	Heures de MER	Casse déclarée	Étiquetage conforme	Jours de présence	Tâches réalisées	Postes maîtrisés
Hugo	826	3	560	20	9	188	25,5	13	3
Sophie	833	2	600	20	6	192	26	14	4
Julia	820	4	580	22	8	185	25	13	2
Célestine	835	1	610	19	10	190	26	14	4
Oscar	810	5	500	18	2	180	22	12	2
Clément	829	2	570	20	8	189	25,5	13	3

Davina	832	2	590	20	6	191	26	14	3
Fernando	818	3	225	10	8	187	10	13	2

¹ Les employés libre-service sont polyvalents et amenés à s'occuper de l'ensemble du rayon. Toutefois, ils sont responsabilisés sur la gestion de certaines références. Le nombre de produits disponibles par employé est calculé à partir de ces références. Pour chacune d'entre elles, l'outil informatique compare la quantité théorique et la quantité réelle en rayon.