

CORRIGE DU CAS HYPERU 2026 EN PONCTUEL

MISSION 1 : ORGANISATION DU TRAVAIL DE L'EQUIPE

1.1:analysez la durée consacrée à chaque tâche du rayon « épicerie sucrée »

Analyse globale de la répartition des tâches

Le rayon « Épicerie sucrée » consacre au total **260 heures hebdomadaires** aux différentes missions.

On distingue :

- **50 heures de missions managériales**, soit **19,2 %** du temps total ;
- **210 heures de missions commerciales**, soit **80,8 %** du temps total.

Cette répartition montre que l'activité est principalement centrée sur les opérations commerciales et la mise en rayon.

Analyse des missions managériales

Les préconisations du réseau indiquent que les managers doivent consacrer :

- 20 % du temps à l'organisation ;
- 50 % à l'animation ;
- 30 % au contrôle.

Répartition réelle observée

Missions managériales	Heures réalisées	Poids réel
Organiser	11 h	22 %
Animer	21 h	42 %
Contrôler	18 h	36 %
Total	50 h	100 %

Analyse

- La mission « **organiser** » représente **22 %**, ce qui est légèrement supérieur aux préconisations (+2 points).
- La mission « **animer** » ne représente que **42 %**, alors que le réseau recommande **50 %**.
→ Le manager ne consacre donc pas suffisamment de temps à la formation, à la motivation et à l'accompagnement des collaborateurs.
- La mission « **contrôler** » atteint **36 %**, soit un niveau supérieur aux recommandations (+6 points).
→ Hugo passe beaucoup de temps à surveiller le rayon et suivre les indicateurs.

Conclusion managériale

La répartition des tâches managériales n'est pas totalement conforme aux préconisations du réseau.

Le management apparaît davantage centré sur le contrôle opérationnel que sur l'animation de l'équipe, alors que l'engagement et la fidélisation des salariés constituent justement une problématique importante du magasin.

Analyse des missions commerciales

Missions commerciales	Heures réalisées	Poids réel
Approvisionner / stocker	54 h	26 %
Mettre en rayon	140 h	67 %
Relation clients	16 h	7 %
Total	210 h	100 %

Comparaison avec les préconisations du réseau

Missions commerciales	Réel	Préconisations
Approvisionner / stocker	26 %	20 %
Mettre en rayon	67 %	70 %
Relation clients	7 %	10 %

Analyse

- Les tâches d'**approvisionnement et de stockage** sont trop importantes (+6 points). Cela peut s'expliquer par :
 - une forte activité logistique ;
 - des réceptions nombreuses ;
 - une organisation perfectible des stocks.
- La **mise en rayon** représente **67 %**, légèrement en dessous des recommandations. Pourtant, cette activité reste la mission principale des ELS.
- La **relation clients** ne représente que **7 %** du temps, contre **10 %** recommandés.
→ Les salariés consacrent peu de temps au conseil et à l'accompagnement des clients, ce qui peut dégrader la qualité de service.

1.2 : identifiez les solutions concrètes et adaptées à,la composition de l'équipe

Au niveau des missions managériales,

Pour rééquilibrer la répartition des tâches, **au niveau managérial** de manière plus conforme à la préconisation du siège , il faut augmenter le temps consacré à l'animation:

- en organisant plus de réunions courtes mais régulières pour motiver l'équipe.
- en mettant en place des opérations comme des défis d'équipes ou des partages de bonnes pratiques pour stimuler l'engagement de chacun.

Cette augmentation du temps sur l'animation sera possible grâce à une diminution du temps consacré au contrôle.

Hugo consacre actuellement trop de temps au contrôle (36 %).

Il peut :

- déléguer certains contrôles à l'assistante manager ;
- utiliser des check-lists ;
- automatiser le suivi des indicateurs via les outils informatiques.

Ainsi, il pourra consacrer davantage de temps :

- à l'animation ;
- à l'accompagnement ;
- à la motivation de l'équipe.

Au niveau des missions commerciales ,

Augmenter le temps consacré à la relation clients en mettant en place une planification de moments dédiés aux conseils (par exemple 1 heure par jour par collaborateur).

Il faudra également augmenter légèrement le temps consacré à la mise en rayon qui est prioritaire en impliquant plus l'équipe par exemple en mettant en place une responsabilisation par zone des membres de l'équipe.

Ces augmentations nécessitent une réduction de temps de gestion des stocks grâce à une amélioration du processus de livraisons et de stockage sur laquelle une réflexion doit être menée à moyen terme.

Au niveau de l'adaptation du comportement managérial à la génération Z

Hugo et Sophie doivent adapter leur mode de management à la génération Z à laquelle appartiennent 3 membres de l'équipe : et qui ont été récemment recrutés : Oscar, Davina et Fernando. Cela passe par :

- l'organisation de briefings quotidiens courts à l'ouverture
- la valorisation des réussites des collaborateurs avec affichage des résultats
- la responsabilisation des ELS pour favoriser leur autonomie
- la mise en place d'un tutorat
- le renforcement de la formation de l'équipe pour développer leur polyvalence

MISSION 2 : ANIMATION DE L'EQUIPE COMMERCIALE

2.1 Identifier et justifier les risques liés au comportement d'Oscar

- Des risques pour la sécurité

Oscar utilise fréquemment son téléphone portable dans les rayons et sur le transpalette.

Or, le règlement intérieur précise que l'usage du téléphone personnel est strictement encadré afin de garantir la sécurité des salariés.

De plus, Oscar a laissé une palette dans l'allée avant l'ouverture du magasin.

Cela entraîne :

- un risque d'accident du travail ;
- un risque de chute pour les salariés ou les clients ;
- un risque de collision avec les engins de manutention.

Son comportement ne respecte donc pas les consignes de sécurité prévues par le règlement intérieur.

Des risques pour la qualité du travail et la performance du rayon

Oscar :

- arrive régulièrement en retard ;
- prend des pauses trop longues ;
- quitte son poste sans terminer ses missions.

Cela provoque :

- une désorganisation du travail ;
- un retard dans la mise en rayon ;
- un facing incomplet ;
- une baisse de productivité.

Le rayon peut alors présenter :

- des ruptures ;
- un manque d'attractivité ;
- une dégradation de l'expérience client.

Des risques sur la qualité de service et l'image du magasin

L'utilisation du smartphone sur la surface de vente donne une image peu professionnelle auprès des clients.

De plus :

- un rayon mal rangé ;
- des palettes laissées dans les allées ;
- un facing non terminé

peuvent nuire :

- à la satisfaction client ;
- à l'image de l'enseigne Hyper U ;
- à la qualité d'accueil.

Des risques sur le climat social de l'équipe

Le comportement d'Oscar peut créer :

- des tensions avec les collègues ;
- un sentiment d'injustice ;
- une démotivation des autres salariés.

En effet, les autres membres de l'équipe peuvent considérer qu'il ne respecte pas les règles collectives.

Cela peut dégrader :

- la cohésion d'équipe ;
- l'ambiance de travail ;
- la coopération entre salariés.

Des risques disciplinaires et juridiques

Les faits reprochés à Oscar constituent des comportements fautifs :

- retards répétés ;
- non-respect des consignes ;
- utilisation inappropriée du téléphone ;
- manquement aux règles de sécurité.

Selon le règlement intérieur, ces comportements peuvent entraîner :

- une mise en garde ;
- un avertissement ;
- un blâme ;
- voire des sanctions plus importantes en cas de récidive.

L'entreprise doit également assurer la sécurité des salariés.

En cas d'accident lié au comportement d'Oscar, la responsabilité de l'employeur pourrait être engagée.

2.2 Proposer à Véronique une démarche managériale afin de gérer efficacement cette situation

L'objectif est de corriger les comportements tout en conservant un salarié décrit comme créatif et force de proposition.

Organiser un entretien individuel avec Oscar

Véronique et Hugo doivent recevoir Oscar dans un entretien formel et bienveillant.

Cet échange doit permettre :

- d'écouter ses explications ;
- d'identifier les causes de ses difficultés ;
- de comprendre son mal-être ou son démotivation ;
- de rappeler clairement les règles de fonctionnement.

Le manager doit adopter :

- une communication calme ;
- une posture d'écoute ;
- un management non agressif.

Cette approche est importante avec la génération Z, qui attend davantage de dialogue et de reconnaissance.

Recadrer clairement les comportements attendus

Lors de l'entretien, Hugo doit rappeler :

- les horaires ;
- les règles de sécurité ;
- l'interdiction d'utiliser le téléphone sur le transpalette ;
- les attentes concernant le facing et les pauses.

Les conséquences des comportements doivent être clairement expliquées :

- impact sur l'équipe ;
- risques pour la sécurité ;
- conséquences pour les clients.

Le recadrage doit être précis, factuel et professionnel.

Mettre en place un accompagnement personnalisé

Oscar étant décrit comme créatif et force de proposition, il est pertinent de le responsabiliser plutôt que de se limiter à la sanction.

Hugo peut :

- lui fixer des objectifs courts et clairs ;
- réaliser des points réguliers ;
- valoriser ses réussites ;
- lui confier des missions motivantes.

Exemples :

- implantation d'une animation commerciale ;
- mise en avant promotionnelle ;
- proposition d'amélioration du rayon.

Cette démarche correspond aux attentes de la génération Z :

- autonomie ;
- sens ;
- responsabilisation ;
- reconnaissance.

Adapter le management à la génération Z

Les annexes montrent que la génération Z apprécie :

- le feedback rapide ;
- le management horizontal ;
- la communication directe ;
- les responsabilités ;
- les outils digitaux.

Hugo peut donc :

- pratiquer des briefings courts ;
- donner des retours immédiats ;
- fixer des objectifs concrets et atteignables ;
- utiliser un management de coach plutôt qu'un management autoritaire.

Prévoir un suivi de la situation

Un plan d'action doit être formalisé avec :

- des objectifs précis ;
- des engagements réciproques ;
- une période d'observation.

Exemple :

- ponctualité ;
- respect des consignes ;
- limitation du téléphone ;
- réalisation complète des missions.

Des points hebdomadaires permettront d'évaluer les progrès.

Engager une procédure disciplinaire si nécessaire

Si les comportements persistent malgré l'accompagnement, Véronique pourra appliquer progressivement les sanctions prévues par le règlement intérieur :

- mise en garde ;
- avertissement écrit ;
- blâme.

Les sanctions devront :

- être proportionnées ;
- être motivées ;
- respecter la procédure disciplinaire.

Conclusion

La situation d'Oscar nécessite un management équilibré combinant :

- écoute ;
- responsabilisation ;
- accompagnement ;
- fermeté sur les règles de sécurité.

L'objectif est de conserver un collaborateur à potentiel tout en garantissant :

- la sécurité ;
- la qualité du service ;
- le bon fonctionnement de l'équipe.

Mission 3 – Le recrutement d'un(e) ELS

3.1 Concevoir l'annonce de l'offre d'emploi pour le poste d'ELS à diffuser sur LinkedIn

EMPLOYÉ(E) LIBRE-SERVICE (ELS) – CDI – HYPER U GRAND-QUEVILLY

Grand-Quevilly (76)
CDI – Temps complet
35 h/semaine

Rejoignez une équipe dynamique chez Hyper U !

Dans le cadre du développement de notre rayon épicerie, nous recherchons un(e) Employé(e) Libre-Service (ELS) motivé(e), dynamique et impliqué(e).

Au sein d'une équipe conviviale et accompagnée par votre manager de rayon, vous participerez activement à la satisfaction de nos clients et à la bonne tenue du magasin.

Vos missions

Mise en rayon

- Approvisionner les rayons ;
- Réaliser le facing et la rotation des produits (FIFO) ;
- Contrôler les DLC/DLUO ;
- Participer aux implantations et opérations promotionnelles ;
- Veiller à la propreté et à la sécurité du rayon.

Relation client

- Accueillir, conseiller et orienter les clients ;
- Être attentif aux besoins des consommateurs.

Gestion du rayon

- Participer aux inventaires ;
- Suivre les stocks ;
- Remonter les informations utiles au manager.

Profil recherché

Formation :

- Bac professionnel commerce/vente ou expérience équivalente appréciée.

Qualités attendues :

- Sens du commerce ;
- Esprit d'équipe ;
- Rigueur et ponctualité ;
- Dynamisme ;
- Bon relationnel.

À l'aise avec les outils numériques et les nouvelles technologies.

Pourquoi rejoindre Hyper U ?

Chez Hyper U, nous accordons une grande importance :

- à la qualité de vie au travail ;
- à l'accompagnement des collaborateurs ;
- à l'évolution professionnelle ;
- à la cohésion d'équipe.

Nous proposons :

- un parcours d'intégration personnalisé ;
- des formations régulières ;
- un management participatif ;
- des perspectives d'évolution vers des postes à responsabilité.

Ce poste vous intéresse ?

Envoyez votre candidature (CV + motivation) directement via LinkedIn.

Rejoignez une enseigne engagée où chacun peut développer ses compétences et révéler son potentiel !

3.2 Construire un parcours d'intégration adapté au profil de Nadia

Nadia appartient à la génération Z.
Son intégration doit donc favoriser :

- l'accompagnement ;
- la communication ;
- l'autonomie ;
- la reconnaissance ;
- et l'utilisation d'outils digitaux.

L'objectif est de faciliter son intégration durable au sein du magasin afin de limiter le turnover.

Parcours d'intégration proposé

Étapes	Actions mises en place	Objectifs
Avant l'arrivée	Préparer le poste de travail, le badge, les accès informatiques et le planning	Faciliter l'accueil
Jour 1	Accueil par Véronique et Hugo, visite du magasin et présentation de l'équipe	Créer un climat de confiance
Semaine 1	Formation aux règles de sécurité, aux procédures du rayon et aux outils numériques	Sécuriser la prise de poste
Semaine 1 à 2	Mise en place d'un tutorat avec une collègue expérimentée	Faciliter l'apprentissage
Premier mois	Points réguliers avec le manager	Répondre rapidement aux difficultés
Premier mois	Objectifs simples et progressifs	Développer la confiance
Deuxième mois	Participation aux implantations et animations commerciales	Responsabiliser Nadia
Troisième mois	Bilan d'intégration et recueil de son ressenti	Fidéliser la collaboratrice

Actions managériales adaptées à la génération Z

1. Mettre en place un tutorat

Nadia pourra être accompagnée par une salariée expérimentée comme Sophie.

Le tutorat permettra :

- une meilleure intégration ;
- une montée en compétences plus rapide ;
- une réduction du stress.

2. Donner des objectifs clairs et concrets

La génération Z apprécie :

- les consignes simples ;
- les objectifs rapides ;
- les retours fréquents.

Hugo devra :

- expliquer précisément les attentes ;
- donner un feedback immédiat ;
- valoriser les progrès réalisés.

3. Utiliser un management participatif

Nadia doit pouvoir :

- donner son avis ;
- proposer des idées ;
- participer à la vie du rayon.

Cette implication favorise :

- la motivation ;
- l'engagement ;
- le sentiment d'utilité.

4. Développer les outils digitaux

La génération Z est à l'aise avec les nouvelles technologies.

L'entreprise peut utiliser :

- des tutoriels vidéo ;
- des supports numériques ;
- des applications internes ;
- des groupes de communication d'équipe.

5. Valoriser les réussites

Le manager doit reconnaître rapidement les efforts de Nadia :

- félicitations ;
- encouragements ;
- mise en avant des réussites.

Cette reconnaissance est un levier important de fidélisation.

6. Favoriser l'évolution professionnelle

Nadia doit percevoir des perspectives d'évolution :

- polyvalence ;
- formation ;
- montée en compétences ;
- possibilité d'évoluer vers un poste d'adjointe ou manager.

Cela répond aux attentes de la génération Z en matière de développement professionnel.

Conclusion

Le parcours d'intégration de Nadia doit être :

- progressif ;
- personnalisé ;
- participatif ;
- digitalisé.

En adaptant son management aux attentes de la génération Z, Hyper U favorisera :

- l'engagement ;
- la motivation ;

et la fidélisation durable de sa nouvelle collaboratrice

