



Biocoop est une enseigne spécialisée dans le commerce de produits alimentaires bio et de produits du commerce équitable. Les produits à marque Biocoop sont encadrés par un cahier des charges exigeant. Ils sont porteurs des engagements de Biocoop en faveur de la relocalisation et de l'agriculture de proximité. En 2023, le réseau est composé de plusieurs centaines de magasins répartis sur toute la France. Inscrite dans une démarche militante et citoyenne, la gérante du magasin situé aux abords de la ville de Cassis, Mme Carré, a fait le choix d'adhérer au réseau Biocoop en janvier 2017. L'unité commerciale, d'une surface de vente de 365 m², a un concurrent direct, La Vie Claire, situé à quelques kilomètres. Biocoop développe depuis toujours, avec ses fournisseurs et prestataires, une relation commerciale basée sur la transparence (entre tous les acteurs et à tous les niveaux de la chaîne de production), la solidarité (avec les producteurs, les transformateurs et les distributeurs), l'équité et le respect (dans la relation commerciale). La charte du réseau Biocoop donne la priorité aux approvisionnements locaux et de saison. Ainsi, chaque Biocoop travaille en direct avec des producteurs ou des transformateurs installés à moins de 150 km du point de vente. Pour les produits non disponibles localement, il se fournit auprès des professionnels du réseau qui favorisent également les produits locaux.

Titulaire d'un BTS MCO, vous êtes recruté(e) en tant que manager pour assister Mme Carré. Vous êtes chargé(e) de traiter trois dossiers : la participation à un événement marquant de l'année, la Quinzaine du Commerce Équitable, l'analyse de la répartition des tâches et l'organisation du travail de l'équipe commerciale suite au recrutement d'un jeune vendeur en alternance.



[Et demain ? #LaBioNousRassemble](#)

Mission 1

Participer à la Quinzaine du Commerce Équitable

Chaque année au mois de mai, la PFCE (Plate-Forme du Commerce Équitable), partenaire du réseau Biocoop, organise la Quinzaine du Commerce Équitable. Des événements sont organisés partout en France (brunchs, dégustations bio-équitables, rencontres avec des producteurs...) sur le thème du commerce équitable et ses enjeux. Début mars, Mme Carré est contactée par la PFCE pour participer à cet événement. Elle souhaite profiter de cette opportunité pour sensibiliser davantage ses clients et dynamiser le rayon des produits équitables. Elle vous charge de planifier l'organisation de cet événement au sein du magasin.

Question 1 :

1. Déterminez la durée nécessaire de la préparation de cet événement. Justifiez votre réponse par une représentation graphique de votre choix.

Question 2 :

2. Indiquez à quelle date au plus tard doit débuter la préparation.

Question 3 :

3. Précisez les tâches de préparation pour lesquelles un retard est à éviter.

Question 4 :

4. Évaluez la marge de manœuvre dont vous disposerez pour les autres tâches.

Mission 2

Analyser la répartition des tâches au sein de l'équipe commerciale

Afin de renforcer l'équipe et d'assurer un service client de qualité, Mme Carré s'interroge sur la pertinence de recruter un vendeur conseil à temps partiel. Les journées de forte affluence sont les mercredi et samedi. Avant de procéder à une éventuelle embauche, Mme Carré vous demande d'analyser la répartition actuelle des tâches entre les membres de l'équipe.

Question 1 :

1. Construisez le tableau de répartition des tâches de l'équipe commerciale actuelle.

	Timéo	Sibane	Corinne	Victor	Marie-Hélène	Samuel	Total
Contact client							
Réassort							
Divers							
Gestion							
Total							

Question 2 :

2. Établissez un diagnostic de répartition du travail de l'équipe. Menez pour cela une analyse chiffrée. Commentez.

Répartition des activités par vendeur												
Activités	Timéo		Sibane		Corinne		Victor		Marie-Hélène		Samuel	
	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%
Contact client												
Réassort												
Divers												
Gestion												
Total												

Répartition des vendeurs par activité															
Activités	Timéo		Sibane		Corinne		Victor		Marie-Hélène		Samuel		TOTAL		
	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%	Heures	%	
Contact client															
Réassort															
Divers															
Gestion															
Activité			Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Total
Contact client															
Total															

Question 3 :

3. Concluez sur la pertinence de recruter un nouveau vendeur conseil.

Mission 3

Optimiser le travail de l'équipe commerciale

Mme Carré décide finalement de recruter un vendeur en contrat de professionnalisation de 21 heures en entreprise par semaine. Elle vous communique les nouvelles contraintes pour l'élaboration du planning qui intégrera le nouveau salarié au sein de l'équipe.

Question 1 :

1. Réalisez le planning hebdomadaire de l'équipe en intégrant le nouveau collaborateur.

Vendeurs	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Total
Timéo	8h – 15h		12h – 19H	10h – 17h	9h – 16h	11h – 18h	35
Sibane	8h – 15h	12h-19h	10h-17h		11-18h	9h – 16h	35
Corinne	10h-14h	8h-12h		15h-19h			20
Victor							35
Marie-Hélène							35
Samuel							35
Nouveau vendeur	En formation						21

Contraintes à respecter

- Ouverture du magasin au public de 9h – 19h
- Horaire d'arrivée pour l'ouverture 8h
- Si ouverture pas fermeture le même jour
- Pas moins de 4h par jour
- Si 5h pause dej incluse
- Attention 2 à l'ouverture et 2 à la fermeture
- Nouveau vendeur : 1 fermeture et 1 ouverture
- 11h de repos consécutif
- 35h de congés minimum par semaine

Question 2 :

2. Samuel sera en formation sur la vente de produits équitables toute la journée du mardi pendant un mois. Proposez un aménagement du planning.

Vendeurs	Mardi
Timéo	
Sibane	
Corinne	
Victor	
Marie-Hélène	

Annexe 1

La Quinzaine du Commerce Équitable : des centaines d'événements partout en France

Lancée en 2001 par les membres de Commerce Équitable France, la prochaine édition de la Quinzaine du Commerce Équitable se déroulera du 12 au 27 mai. Cette manifestation sera l'occasion pour chacun de manifester son engagement pour un avenir plus juste et plus respectueux de l'environnement.

La Quinzaine du Commerce Équitable est un événement clé pour le calendrier de la consommation responsable. [...]

Pourquoi célébrer la Quinzaine du Commerce Équitable ?

Aujourd'hui, pour préserver la planète et lutter contre les injustices, nous pouvons tous agir. En effet, chacun d'entre nous peut faire un geste à son niveau pour s'engager dans une transition écologique et sociale. Soutenir le commerce équitable, c'est bien entendu se montrer solidaire avec les petits producteurs et ainsi promouvoir une justice sociale basée sur le respect des droits humains. [...]

Cette nouvelle Quinzaine du Commerce Équitable sera ainsi l'occasion de sensibiliser les citoyens, les décideurs économiques et politiques ainsi que les collectivités et les médias à un mode de consommation plus responsable et plus juste.

Que va-t-il se passer pendant la Quinzaine du Commerce Équitable ?

Pendant 15 jours, des entreprises, des collectivités, des associations et des militants du commerce équitable vont organiser des événements partout en France. L'objectif ? Sensibiliser le plus de monde au commerce équitable en apprenant tout simplement à le connaître.

Au programme : dégustations, expositions, découvertes de produits issus du commerce équitable, brunch, projections, café-débat, rencontres avec des producteurs ou encore marché artisanal. Vous l'aurez compris, de nombreuses animations vous attendent durant cette quinzaine afin de célébrer tous ensemble le commerce équitable.

mouvement-equitable.org

Et chez Biocoop ?

Le commerce équitable est un engagement décisif de Biocoop. Il représente 25 % de son chiffre d'affaires en 2020 et en 2021 et l'enseigne s'est donnée pour objectif d'atteindre 30 % à l'horizon 2025.

Faire que l'acte d'achat soit aussi un acte citoyen pour corriger les inégalités sociales et économiques, c'est le pari de la consommation selon Biocoop.

Annexe 2

Planification des tâches – Quinzaine du Commerce Équitable

Le magasin Biocoop décide de participer à cet événement en organisant des dégustations et une présentation attrayante du rayon des produits équitables.

Des supports d'animation et d'information seront utilisés : banderoles, affiches, fiches informatives. Le magasin est ouvert du lundi au samedi. Il sera fermé le 1^{er} mai.

Tâches	Jours	Tâches antérieures
A Contacts fournisseurs, choix des produits, commande	10	–
B Réunion équipe, choix des animateurs	1	–
C Choix du mobilier et commande	2	A
D Livraison et montage du mobilier	1	C
E Conception de la présentation – merchandising	4	D
F Définition et commande des supports d'animation	6	E
G Organisation de la présence des animateurs	1	B
H Information du personnel, réunion, communication des tâches	2	G
I Réception des produits, des supports	1	A, F
J Mise en rayon des produits	3	I
K Mise en place des supports d'information	1	J

Annexe 3

Extrait du calendrier annuel

Janvier						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
Avril						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Février						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				
Mai						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Mars						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
Juin						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Annexe 4

Présentation de l'équipe commerciale

- Timéo : vendeur conseil – 35 heures



- Sibane : vendeur conseil – 35 heures



- Victor : employé libre-service – 35 heures



- Marie-Hélène : responsable produits bio – 35 heures



- Corinne : vendeuse spécialisée – 20 heures



- Samuel : responsable produits équitables – 35 heures



Annexe 5

Fiches d'autoanalyse des membres de l'équipe

Il a été demandé à l'équipe commerciale de compléter une fiche d'autoanalyse pour analyser la nature des tâches réalisées. Les tâches ont ensuite été regroupées et le temps de travail est exprimé en heures.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Timéo						
Contact client	5	2	6	3	6	REPOS
Réassort	2	3	1	3	1	
Divers		1		2		
Sibane						
Contact client	5	4	4	REPOS	6	6
Réassort	2	2	2		1	1
Divers			1		1	
Corinne						
Contact client	3		REPOS	2	1	1
Réassort	1	4		3	3	
Divers				2		
Victor						
Contact client	4	REPOS	4	2	1	2
Réassort	3		3	3	4	4
Divers	1		2	2		
Marie-Hélène						
Contact client	REPOS	2	3	1	3	3
Réassort						
Gestion		5	4	6	4	4
Samuel						
Contact client	4	4	REPOS	5	4	5
Réassort						
Gestion	3	3		2	3	2

Annexe 6

Les activités du vendeur conseil en produits bio

- La gestion du rayon

De manière générale, il veille à avoir des rayons bien achalandés, attractifs...

Manutention : contrôle des réceptions des marchandises.

Étiquetage, mise en rayon, retrait des marchandises dont la date limite de consommation est proche...

- L'encaissement : gestion de la caisse, des cartes de fidélité...

- Le conseil à la clientèle

Les clients veulent des informations et des conseils qu'ils ne trouvent pas ailleurs (Internet, grandes surfaces...). Un bon vendeur est à la fois accueillant et souriant, mais il a surtout une écoute bienveillante et doit être de bon conseil. Les produits sont variés (beaucoup de labels...). C'est par le conseil et la connaissance des produits que le magasin et le vendeur se démarquent : origine, technique de production, utilisation, combinaison possible avec d'autres produits, bienfaits... Il est indispensable de maîtriser les qualités et les précautions liées à l'utilisation de produits alimentaires ou non.

- Profil
 - Capacité d'écoute bienveillante favorisant l'échange avec le client.
 - Sens du commerce et compétences en merchandising.
 - Curiosité d'esprit et soif d'apprendre favorisant l'acquisition de nouvelles compétences.
 - Capacité de gestion pour le suivi des données chiffrées.

Annexe 7

Contraintes à respecter pour l'élaboration du planning de l'équipe

- Le magasin est ouvert du lundi au samedi de 9 h à 19 h.
- Il faut toujours deux personnes à l'ouverture et à la fermeture.
- Les employés qui font l'ouverture commenceront à 8 h. Le personnel à temps complet travaille 5 jours par semaine.
- Un employé ne peut pas faire à la fois l'ouverture et la fermeture du magasin. Il peut parfois être seul sur la surface de vente.
- Les pauses repas sont comprises dans les temps de travail au-delà de 5 heures de travail. Pour les autres, les postes seront du matin ou de l'après-midi sans pause repas.
- Un employé ne peut pas travailler moins de 4 heures par jour.
- Le nouveau salarié en contrat de professionnalisation sera en formation toutes les semaines le lundi et le mardi. Il aura droit à une journée de repos. Il travaillera donc 3 jours.
- Vous fixerez les jours de repos qui vous semblent convenir : il n'y a pas d'exigence particulière pour les jours de repos, sauf Corinne qui a pris un temps partiel pour s'occuper de ses enfants et qui souhaite être en repos le mercredi. Sibane souhaite maintenir le jeudi. Pour les autres, vous éviterez les jours de repos le samedi et le mercredi.
- Le salarié en contrat de professionnalisation devra effectuer au minimum une ouverture et une fermeture dans la semaine (pour sa formation). Il ne sera jamais seul sur la surface de vente.
- Votre temps de travail en tant que manager et assistant(e) de Mme Carré n'est pas intégré dans ce planning mais vous êtes présent(e) sur la surface de vente lorsque cela s'avère nécessaire. Votre jour de repos est le mardi ou le jeudi, selon les besoins de l'unité commerciale.