PARTIE 4

LA LUTTE CONTRE LA DÉMARQUE

Toujours dans l'amélioration de la rentabilité du rayon « Peinture-Droguerie », Monsieur Frédéric Miko vous demande de faire le point sur le segment « Lasures », dont les résultats d'inventaire ponctuel viennent de lui parvenir.
Il vous rappelle que le chiffre d'affaires hors taxe « Lasures » est de 9847 € et que pour ce type de produit, le taux de démarque moyen préconisé par la centrale est de 0,8 %.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir du **document 8** :

4.1. Réaliser l'état de rapprochement inventaire en calculant :
- le stock d'inventaire ;
- l'écart ;
- les montants de démarque/sur-marque.

Compléter l'annexe 6 (à rendre avec la copie).

4.2. Identifier le type de démarque valorisée suite à l'inventaire.
Lister trois sources de cette démarque.

Répondre sur la copie.

À partir des réponses de l'**annexe 6** :

4.3. Calculer le taux de démarque.
Justifier votre calcul.
Commenter vos résultats et proposer une solution pour lutter contre la démarque.

Répondre sur la copie.

DOCUMENT 1 : Enquête BRICOMARCHÉ (extrait)

1. Concernant votre Bricomarché de Sarre-Union, vous diriez de l'ambiance générale (éclairage, propreté, confort de visite, ...) que vous êtes plutôt...

Très satisfait(e)	35 %
Plutôt satisfait(e)	42 %
Plutôt pas satisfait(e)	17 %
Plutôt pas du tout satisfait(e)	6 %

2. Pour chacun des points suivants, pourriez-vous indiquer votre niveau de satisfaction (réponses concernant le rayon « peinture/droguerie ») ?

	Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt pas satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La sélection des produits faite par Bricomarché	45 %	20 %	17 %	18 %
L'écoute, disponibilité, amabilité et conseils des vendeurs(ses)	52 %	31 %	12 %	5 %
La disponibilité des produits	10 %	15 %	30 %	45 %
La facilité à trouver les rayons, à m'orienter dans le magasin	16 %	12 %	14 %	58 %
La qualité des produits	28 %	37 %	26 %	9 %
Les prix accessibles par rapport à mon budget	25 %	46 %	18 %	11 %
Le rapport qualité/prix est	39 %	44 %	13 %	2 %
L'affichage des prix	12 %	23 %	27 %	38 %
Les produits/emballages abimés	7 %	19 %	20 %	54 %

DOCUMENT 2 : Les chiffres de Bricomarché Sarre-Union et préconisations de la centrale

	Bricomarché Sarre-Union	Préconisations de la centrale d'achat
Nombre de clients entrant en magasin	12 150	
Nombre de clients passant dans le rayon	7 290	
Nombre de clients achetant un produit	1 276	
Surface attribuée à l'univers décoration	408 m^2	
Surface occupée par le mobilier de l'univers	174 m^2	
Coefficient d'occupation des sols		0,35
Indice de passage		0,70
Indice d'attractivité		0,29
Indice d'achat		0,20

DOCUMENT 3 : L'application mobile Bricomarché

ÉCONOMISER ET RÉALISER VOS PROJETS AVEC LES MAGASINS BRICOMARCHÉ !

Les magasins Bricomarché vous accompagnent tout au long de l'année pour **réaliser tous vos projets** d'aménagement intérieur et extérieur. Pour vous apporter tous les avantages de la carte de fidélité et des coupons de réductions que vous attendez et vous **simplifier la recherche de nos magasins** vous pouvez désormais utiliser notre application mobile.

L'APPLICATION MOBILE BRICOMARCHÉ : VOS AVANTAGES TOUJOURS AVEC VOUS LORS DE VOS ACHATS !

Grâce à l'application mobile iPhone et Android de Bricomarché, il n'a jamais été aussi facile de trouver le **magasin de bricolage le plus proche**, de consulter toutes les promotions du moment et utiliser immédiatement ses avantages lors de ses achats.

Votre application mobile Bricomarché :

- Tous les magasins **Bricomarché proches de chez vous** ;
- Les horaires d'ouverture de votre magasin en quelques secondes ;
- Les promotions indispensables à la réalisation de vos projets ;
- Votre solde d'euros carte de fidélité ;
- Le compteur de vos avantages depuis le 01 janvier 2015 ;
- Vos coupons de réduction Bricomarché ;
- Un simulateur de financement pour tous vos projets ;
- Passage en caisse depuis votre Smartphone de vos E-coupons.

Installez l'application mobile Bricomarché :
selon votre modèle de Smartphone.

APPLI ANDROID SUR Google play | Télécharger dans l'App Store

Un outil indispensable que vous allez pouvoir emmener partout avec vous, que cela soit sur votre **lieu de vacances ou chez vous**. Les informations de votre magasin et de votre carte de fidélité seront toujours avec vous sur votre mobile, **plus aucune promotion ne pourra vous échapper** !

DOCUMENT 4 : Les réactions des utilisateurs de l'application

Sébastien Chevrier
★☆☆☆☆ **09/01/2017**
Quel est l'intérêt de délivrer via l'application des bons de réduction qui ne sont pas utilisables en magasin ? Il faut imprimer les bons pour pouvoir les utiliser ?

Olivier Aubry
★☆☆☆☆ **18/03/2017**
Que des problèmes !
Impossible de créer un compte. Ma carte Bricomarché ne peut pas être enregistrée sur l'application.

Un utilisateur de Google
★★☆☆☆ **11/01/2017**
Il y a encore beaucoup de travail à faire avant que l'application fonctionne vraiment. J'ai l'impression que les développeurs se sont arrêtés avant d'avoir terminé leur travail.

Sophie Willem
★☆☆☆☆ **18/03/2017**
À fuir … Magasin de bricolage sans respect pour le consommateur !

Bertrand Lecable
★☆☆☆☆ **18/11/2017**
Impossible de connaître le montant de ses réductions sur l'application et en magasin. Un avantage qui se transforme donc en une arnaque.

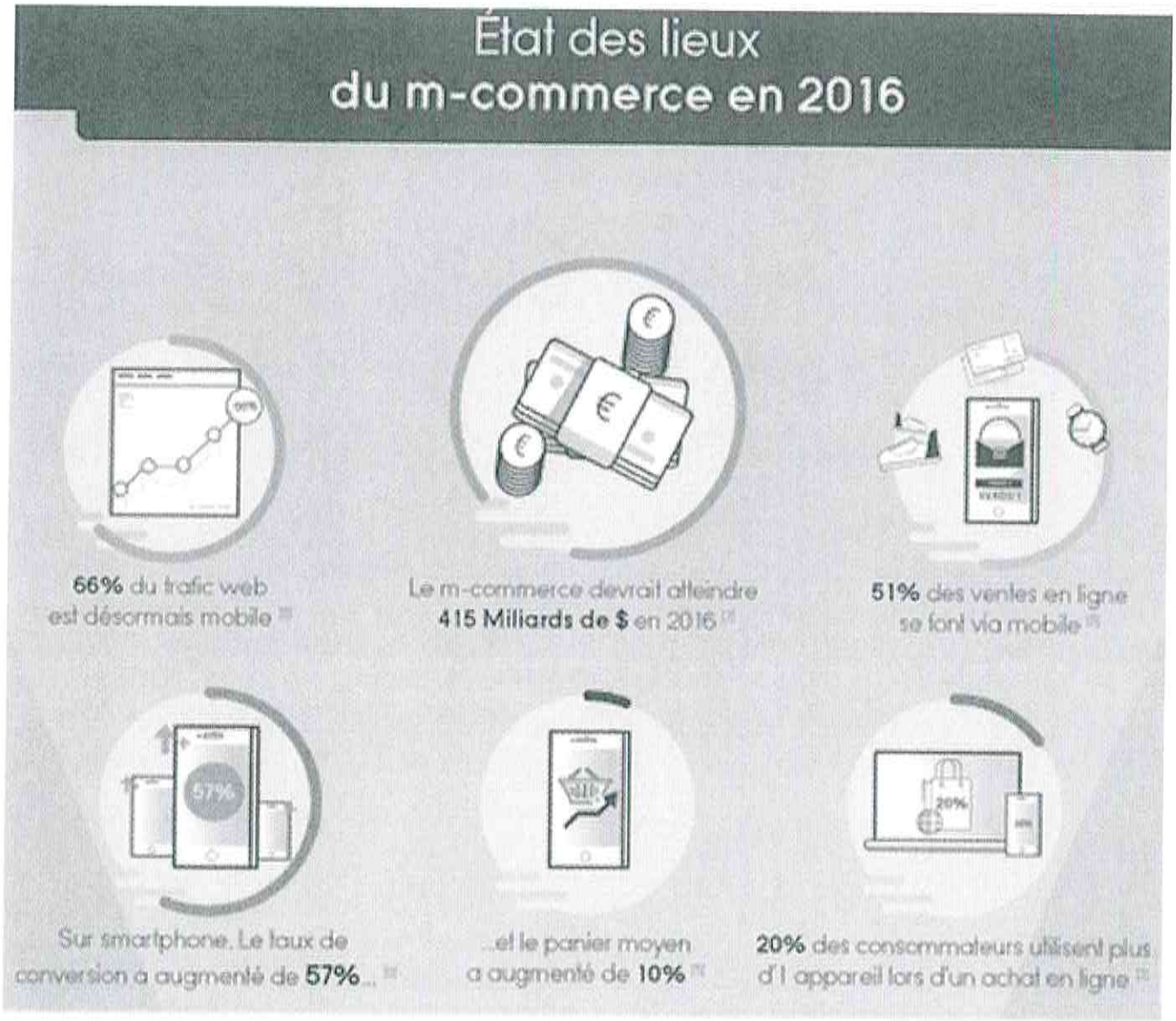
Jam 141
★☆☆☆☆ **22/08/2017**
L'application réussit un double tour de force : ne rien proposer de mieux que le site internet et en plus être le plus gros consommateur de batterie de mon téléphone. Bravo aux développeurs !

Alban Monnon
★☆☆☆☆ **26/06/2017**
Du vent ! À mettre à la poubelle …Impossible de scanner les bons de réduction en magasin car ils ne sont pas équipés pour …

Jean Paul
★☆☆☆☆ **26/02/2017**
Inutile…
Impossible de télécharger l'application sur mon téléphone.

DOCUMENT 5 : Le bricolage à la traîne sur le m-commerce

Longtemps à la traîne en matière de m-commerce, le bricolage a entamé sa mutation afin de tirer profit d'Internet. Les choses changent aussi petit à petit pour l'ensemble du secteur. Si le m-commerce ne représentait que 6 % du marché français du bricolage en 2014, cette part devrait doubler pour atteindre 13 % d'ici 2020.



Le bricolage est en retard en matière d'expérience d'achat sur mobile par rapport aux e-commerçants des autres secteurs. Les 12 principales enseignes de bricolage sondées obtiennent une moyenne de 44/100, ce qui fait du bricolage le secteur le plus en retard en matière d'expérience d'achat mobile.

Source : https://www.tapbuy.io/fr/blog/m-commerce-bricolage/

DOCUMENT 6 : Les attentes des clients du m-commerce

Alors qu'est-ce qui pêche exactement ? Globalement le bricolage sous-performe sur chacune des dimensions de l'expérience d'achat : fiche produit, panier, identification, livraison, paiement et design. Plusieurs explications à cela.

1) Un manque de clarté des fiches produits et une disponibilité de l'offre aléatoire

La moyenne est de **43/100** sur la fiche produit pour le bricolage.
Cette faible note résulte d'une mauvaise utilisation des images pour illustrer les produits (peu adaptées à l'écran mobile, trop faible nombre, manque de netteté).
D'autre part, tous les produits ne sont pas éligibles à l'achat via l'application mobile du magasin. Cela crée de la confusion et du mécontentement pour l'utilisateur.

2) Des performances passables sur le panier

L'expérience d'achat s'améliore sur cette étape avec une moyenne de **51/100** mais seul Bricozor se démarque vraiment avec une note de 75/100. De manière générale, les informations du panier manquent de clarté et de lisibilité. Le prix total doit être bien présenté et se mettre à jour en fonction du mode de livraison choisi, ce qui n'est pas toujours le cas.

3) Un manque d'identification trop lourd

La moyenne lors de cette étape est de **32/100**. La création de compte se révèle difficile pour les utilisateurs qui peinent à comprendre le processus d'identification chez certains marchands. L'étape d'identification est celle où nous constatons le plus d'abandon, même de la part des utilisateurs les plus courageux.

4) Un mode de fonctionnement particulier sur la livraison

Chez certaines enseignes, tous les produits ne sont pas éligibles aux différentes méthodes de livraison (certains produits ne sont par exemple pas disponibles pour la livraison à domicile). Cela crée de la confusion pour l'utilisateur.

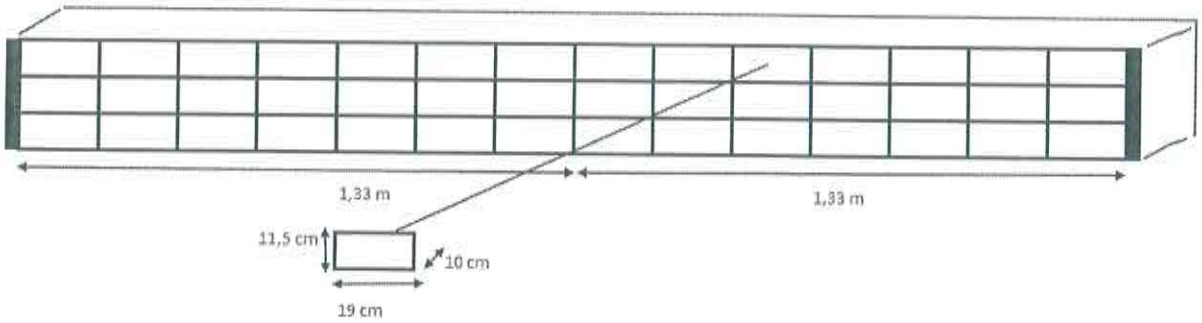
5) Catastrophique sur le paiement

Avec une moyenne de **39/100**, le secteur du bricolage affiche un énorme retard. Aucune enseigne de bricolage ne propose un paiement via Paypal*, ni un clavier numérique pour les champs pertinents, ni un enregistrement des données bancaires pour un futur achat.

Source : Source : https://www.tapbuy.io/fr/blog/m-commerce-bricolage/

* Paypal : mode de paiement en ligne sécurisé et gratuit permettant de réaliser des achats sans donner ses informations bancaires à chaque achat (code carte bancaire).

DOCUMENT 7 : Le futur linéaire « échantillons NUANCE"



DOCUMENT 8 : Les fiches d'inventaire rayon « Lasure »

Désignation : Lasure HP SOLV Chêne clair
5 litres + 20 % Marque : BOISILOR
Référence : 3505390986165

STOCK	
Réserve	**Magasin**
3	5

Désignation : Lasure Chêne clair
5 litres Marque : GO ON
Référence : 3999991496978

STOCK	
Réserve	**Magasin**
6	4

Désignation : Lasure H.P. Bois Chêne clair
5 litres **MARQUE :** V33
Référence : 3153890336463

STOCK	
Réserve	**Magasin**
3	6

Désignation : Lasure CETOL NOVATECH
Chêne clair – 5 litres MARQUE : SIKKENS
Référence : 8711115111742

STOCK	
Réserve	**Magasin**
0	6

Désignation : Lasure CETOL HLS
Chêne clair – 5 litres MARQUE : SIKKENS
Référence : 8711115288369

STOCK	
Réserve	**Magasin**
4	3

Désignation : CETOL NOVATOP
Chêne clair – 5 litres MARQUE : SIKKENS
Référence : 8711115144771

STOCK	
Réserve	**Magasin**
5	4