

RAPPORT TRAVAIL OUVRIER

Intermarché

JUILLET - AOUT 2022

Préparé par
ANTOINE PROVAIN

Approuvé par
ANTOINE PROVAIN



SOMMAIRE

- 1 – Comment je me suis retrouvé à Intermarché ?
- 2 – Hypothèses de départ
- 3 – Horaires et équipes
- 4 – Histoire de l’entreprise
- 5 – Relation avec les membres de l’équipe
- 6 – Relation entre les différentes équipes
- 7 – Relation avec la clientèle
- 8 – Relation avec les supérieurs
- 9 – Les devoirs d’un responsable d’approvisionnement en rayon
- 10 – Semaines de travail
- 11 – Avantages / inconvénients
- 12 – Mon ressenti au long de la saison

1. Comment je me suis retrouvé à Intermarché ?

Le choix de l'entreprise s'est essentiellement fait grâce aux avantages que celle-ci pouvait m'apporter. En effet, le supermarché dans lequel j'ai travaillé se situe à environ une dizaine de minutes en voiture de chez moi. Habitant en campagne, cette distance n'était pas très significative.

Parmi les entreprises que j'ai contactées, il y avait LIDL, Intermarché NEVEZ, Intermarché PONT-AVEN et Casino. En déposant ma lettre au Intermarché PONT-AVEN, le dirigeant de ce supermarché m'a fait passer un entretien immédiat, tout en regardant mon CV et ma lettre de motivation. Après une quinzaine de minutes d'échange, nous en avons conclu que je pouvais travailler pendant deux mois dans cette entreprise sur la durée des grandes vacances (1 juillet – 31 aout). Cependant, loin de chez moi, ce n'était pas l'option la plus favorable.

Étant en campagne et n'ayant pas encore le permis, cela ajoutait une contrainte de plus. J'avais en tête de me servir de ce poste comme dernière issue si je n'arrivais pas à trouver un travail saisonnier plus proche de chez moi. Finalement, après un mois d'attente, j'ai réussi à avoir un entretien, en même temps que deux autres jeunes hommes, au Intermarché NEVEZ, qui se situait dans ma ville. J'ai donc finalement opté pour celui-là une fois les démarches faites.

En conclusion, l'entreprise que j'ai choisie est en partie reliée à la proximité de l'entreprise, et aux postes auxquels je pouvais prétendre.



2. Hypothèse de départ

Quand j'étais allé passer mon entretien dans l'entreprise Intermarché, le dirigeant, M. PROVOST m'avait parlé de plusieurs postes envisageables. Parmi ceux-là :

- Le poste de caissier
- Le poste responsable d'approvisionnement en rayon
- Le poste de préparateur de commande

Dans l'ordre de préférence, je souhaitais devenir préparateur de commande, car il me semblait plutôt agréable et calme, sans avoir à gérer beaucoup de stress. En deuxième position, le poste de responsable d'approvisionnement en rayon, car il me semblait que ce poste-là n'était pas ennuyant et plutôt physique. Pour finir, le poste de caissier, car je ne suis pas très à l'aise avec le stress et pas très patient.

Finalement, le poste qui m'a été attribué était le poste de responsable d'approvisionnement.



3. Horaires et équipes

Le principe de fonctionnement des metteurs en rayon au Intermarché de NEVEZ est particulier. Effectivement, nous étions séparés en deux équipes :

- L'équipe du matin (05h – 11h)
- L'équipe du soir (17h – 00h)

L'équipe du matin était concernée par les produits frais comme les lardons, les yaourts, les fromages ... Tandis que l'équipe du soir devait s'occuper des produits liquides comme les sodas, les alcools ... mais aussi des produits ménagers et des gâteaux apéritifs. Pour ce qui est des horaires, ils étaient très variables pour plusieurs raisons :

- Les horaires d'arrivées des camions de livraisons
- Si le travail n'était pas fini, nous devions continuer
- Nombre de livraisons par semaine (2)

Je vais maintenant vous expliquer en quoi notre emploi du temps est particulier. En tant que metteur en rayon, nous travaillons 6/7j (lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi). Le lundi était le jour le plus difficile de la semaine pour une bonne raison. Comme nous ne travaillions pas le dimanche, nous compensions cette perte de temps en travaillant le lundi matin, en même temps que l'équipe du matin. Cependant, la particularité de cette journée, c'est que nous devions revenir le soir même pour entamer la seconde partie de la journée. Finalement, le lundi nous devions travailler de 05h jusqu'à 9h puis de 17h jusqu'à 23h. Pour le reste des jours de la semaine, les horaires étaient ceux de l'après-midi, c'est-à-dire de 17h jusqu'à environ 00h voire 01h dans les pires soirées.



4. Histoire de l'entreprise

Intermarché est une enseigne française de grande distribution du groupe des **Mousquetaires** fondée en 1969 par Jean-Pierre Le Roch sous le nom de EX-Offices de Distribution.

Le 17 octobre 1969, Jean-Pierre Le Roch et 92 adhérents indépendants quittent le mouvement Leclerc et se regroupent sous l'enseigne EX-Offices de Distribution.

C'est seulement en 1973 que EX-Offices de Distribution deviendra Intermarché.

Néanmoins, avant que Jean-Pierre Le Roch fonde Intermarché, il faisait partie de la grande distribution E. Leclerc, jusqu'à devenir le bras droit d'Edouard Leclerc. Cependant, les deux associés n'avaient pas du tout le même point de vue sur l'avenir de l'entreprise Leclerc. Edouard Leclerc s'orientait plutôt vers une densification des supermarchés en hypermarchés tandis que Jean-Pierre Le Roch souhaitait plutôt s'ouvrir aux supermarchés. C'est le 15 septembre 1969 que leur collaboration fut rompue.

En 1973, Exxon s'implante en France, par le biais de stations-service Esso qui dépose la marque Ex pour éviter toute confusion. Mais le préfixe Ex étant gênant, il a fallu le changer d'où la création d'Intermarché.

En 1974, désireux de s'affranchir des multinationales, Intermarché fonde sa première usine agroalimentaire, usine de viande surgelée, pouvant ainsi proposer ses propres produits de façon indépendante. C'est ainsi qu'est né le statut de producteurs commerçants.

Le 12 juin 2002, l'enseigne lance une carte de fidélité.

Le 9 juin 2009, le groupement des Mousquetaires annonce l'extension du nom Intermarché à toutes les filiales alimentaires, hormis Netto. Désormais, l'enseigne est déclinée en fonction de la surface de vente, ainsi que son emplacement :

- Intermarché **EXPRESS** : étudié pour répondre aux besoins des centres-villes dans les grandes métropoles.
- Intermarché **CONTACT** : qui concerne plutôt les zones rurales en y mettant des points de vente de proximité.
- Intermarché **SUPER** : qui se spécialise dans la vente de produits frais et qui s'adapte à la demande des clients.
- Intermarché **HYPER** : qui proposent une offre aussi bien alimentaire que non-alimentaire à leurs clients.

Le 8 octobre 2014, Intermarché et le groupe Casino annoncent un regroupement dans leurs achats sur les produits de grandes marques vendus en France. Cet accord met les deux groupes en tête des acheteurs en France avec une part de marché de 25.8%.

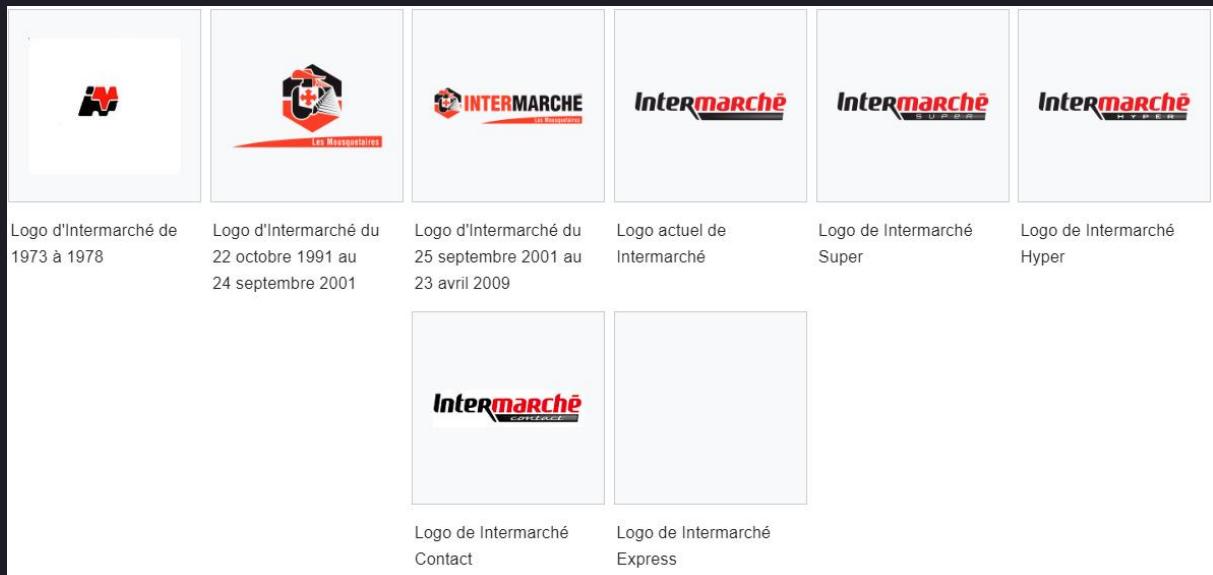
Au fur et à mesure des années, Intermarché a su se réinventer entre ces différents slogans ou encore ses différents logos.

- De 1997 à 2008 : « Jusqu'au prix du goût »

- De 2008 à aujourd’hui : « Tous unis contre la vie chère »

Cette enseigne n'est pas seulement nationale, car nous pouvons retrouver des magasins Intermarché en Pologne, Belgique et au Portugal.

En 2019, le groupement des Mousquetaires fête ses cinquante ans.



Jean-Pierre Le Roch

5. Relation avec les membres de l'équipe

La raison pour laquelle nous avons été placé dans l'équipe du soir, mes collègues saisonniers et moi-même, c'est que nous sommes arrivés au début du mois de juillet. La plupart des autres saisonniers sont arrivés quelques jours / semaines avant. Étant donné que leur formation était déjà finie, les dirigeants leur ont attribué ce rôle. Ce qu'il faut expliquer pour mieux cerner la situation, c'est que l'équipe du matin subissait une plus grosse pression que celle du soir. Comme le supermarché ouvrait à 08h30, le délai pour finir la mise en rayon était assez court. Il était donc préférable de mettre des personnes plus expérimentées à ce poste.

Les relations aux seins des membres saisonniers de l'équipe étaient bonnes. Comme la commune dans laquelle je vis est assez petite, environ 2000 habitants, je connaissais bien les trois ou quatre autres employés saisonniers (école primaire, club de foot). L'entraide au sein de l'équipe s'est donc faite plutôt naturellement. De plus, comme nous étions tous débutants à ce poste, nous nous sommes soutenus. Ce qui est à prendre en compte, c'est que la plupart des travailleurs de l'équipe du soir était composé de jeunes travailleurs (moyenne d'âge de moins de 20 ans).

L'effectif a été modifié à plusieurs reprises durant la saison à cause de l'arrivée et du départ de certaines recrues. Parmi les employés présents dans l'équipe du soir, nous étions cinq saisonniers, trois employés permanents et un alternant. La relation de confiance la plus dure à établir était celle avec les anciens employés, car ils sont habitués à voir passer de nombreux saisonniers et ne sont pas toujours satisfaits de devoir en former de nouveaux. Malgré tout, une fois que les règles de base qui nous avaient été expliquées au départ étaient acquises et que les erreurs étaient moins récurrentes, la relation au sein de toute l'équipe s'est améliorée.

Ce qui a permis de tisser des liens au cœur de l'équipe fut aussi les moments de pause où nous nous retrouvions tous ensemble pour manger. Parler d'autre chose que de travail a permis de se changer les idées et de repartir sur de meilleures bases.



6. Relation entre les différentes équipes

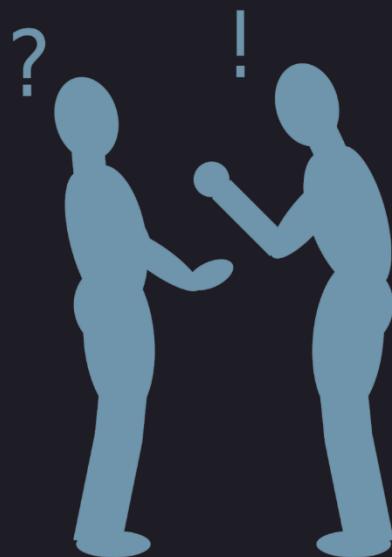
Comme dit précédemment, les tâches confiées aux équipes, ainsi que les horaires étaient différentes pour les deux équipes. De plus, les employés faisant partie de l'équipe du matin étaient en bonne partie des travailleurs à plein temps. Ils avaient donc plus d'expérience que les autres travailleurs. Durant la saison juillet – aout, il y avait donc eu des plaintes de la part de certains employés qui trouvaient que quelques saisonniers ne travaillaient pas bien, ou ne travaillaient pas efficacement (trop lent, marchaient sans se presser ...).

Pour les travailleurs du soir, comme ils nous étaient arrivés de finir vers 01h du matin, nous n'étions pas toujours contents de la répartition du travail entre les deux équipes. Encore une fois, comme expliqué juste avant, la majeure partie des travailleurs de soirée étaient des employés saisonniers :

- Moins d'expérience
- Plus lent
- Plus d'erreurs

La charge de travail ne semblait pas bien répartie selon nous, car nous étions moins nombreux et moins expérimentés.

Comme vous pouvez le remarquer par les différentes plaintes dites juste au-dessus, quelques tensions ont pu apparaître au fur et à mesure de la saison.



7. Relation avec la clientèle

Ayant déjà eu une expérience de travail en contact direct avec de la clientèle, lorsque j'étais serveur en crêperie, sur une durée de deux mois, je ne souhaitais pas être confronté de nouveau avec ces éternels mécontents qui peuvent nous compliquer inutilement la tâche. Contrairement au travail de serveur, je m'étais fait de faux aprioris pour ce type de poste car peu de personne se plaignait. Cependant, comme l'affluence de touristes en juillet – août était importante, particulièrement cette année, nous nous sommes souvent retrouvés en rupture de stock sur certains produits. C'est la remarque qui est la plus revenue. Il fallait quand même arriver à garder son calme et rester patient avec quelques clients (clients réticents à la fermeture du magasin, clients insatisfaits).

Parmi les difficultés majeures cet été, je vais vous en détailler deux :

- La barrière de la langue
- L'affluence dans les allées du magasin

Effectivement, la ville dans laquelle j'ai travaillé, étant une ville balnéaire, voit sa population quasiment triplée durant l'été. Parmi les touristes que nous pouvons retrouver le plus :

- Les Anglais
- Les Belges
- Les Allemands

Mon niveau d'anglais permettait le contact avec la plupart des voyageurs qui venaient faire leur course. Cependant, certains touristes ne parlaient que leur langue, l'allemand par exemple. Il nous était donc compliqué, pour mes collègues et moi, de les aiguiller dans leurs demandes. Ce genre de situation restait quand même une minorité.

Je vais maintenant vous expliquer en quoi l'affluence dans les allées était un problème. Le supermarché dans lequel nous travaillions est fait pour accueillir environ deux milles habitants. Comme dit précédemment, pendant l'été, la population de la ville est triplée. Nous nous retrouvions donc avec des embouteillages aussi bien à l'intérieur du magasin, dans les rayons et en caisse, mais aussi à l'extérieur car le parking ne pouvait pas accueillir autant de monde. Comme nous devions dépoter la marchandise (langage technique du métier signifiant « décharger les palettes »), c'est-à-dire que nous devions déposer les produits au sol face à l'étagère qui lui correspondait, il nous fallait de la place, dédiée théoriquement à la circulation des cadis.

Dans ces conditions, nous perdions énormément de temps car nous ne pouvions pas procéder de la sorte. Si nous faisions cela, les embouteillages à l'intérieur même du magasin auraient été considérables. Nous avons dû opter pour une autre option. De la palette à l'emplacement défini pour ce produit, nous ne pouvions pas faire de dépôse intermédiaire. De plus, les clients étaient tellement nombreux qu'il était très compliqué de circuler pour aller jusqu'au rayon souhaité. De nombreux clients, profitant de leurs vacances, ne se souciaient pas du personnel affairé au

remplissage des rayons. Au préalable, il a fallu amener les palettes à l'emplacement le plus avantageux, tout en ne faisant pas courir le risque de blesser soit des clients soit nous-mêmes au cours de ces manœuvres, le poids des marchandises étant élevées.

En conclusion, la relation entre les travailleurs et les clients était bonne malgré quelques contestataires. De plus, la grosse vague de population aux heures de pointes a été compliquée à gérer car nous n'avions plus la place d'effectuer notre travail correctement. Et pour finir, la barrière de la langue n'était pas le plus gros problème mais pouvait quand même engendrer des incompréhensions avec les clients.



8. Relation avec les supérieurs

Parmi les supérieurs qui nous supervisaient, il y en avait deux principaux :

- Hans CHOCHOIS (directeur des ventes)
- Julien

La relation que nous avions avec Julien s'est faite au début du mois de juillet car c'est lui qui s'est chargé de notre formation. Par la suite, c'est Hans CHOCHOIS qui a pris la relève. La relation que nous avions avec Julien était bonne, malgré le fait que dans son caractère, il nous mettait une petite pression afin de s'assurer que nous effectuions bien notre travail.

Ce qui m'a le plus surpris dans la relation que nous avions avec M. CHOCHOIS, c'est que la plupart du temps, en fin de soirée, il venait nous aider dans tout ce qui consistait à la mise en rayon et à la dépote des palettes. Comme nous étions une majorité de travailleurs saisonniers, sa présence était essentielle pour ajouter du dynamisme et nous dire quand le travail était bien fait ou mal fait. Sa manière de procéder était différente de celle de Julien, car il y avait une confiance entre les travailleurs et lui. Cependant, il ne fallait pas rompre cette confiance avec lui, car les sanctions étaient immédiates. Pour vous donner un exemple, un de nos camarades de travail avait pour habitude de parler un peu trop, ce qui l'empêchait de travailler correctement. M. CHOCHOIS l'avait remarqué et avait eu des retours de la part d'autres employés qui confirmait cela. La sanction a été assez immédiate. Cet employé a été muté au rayon des surgelés, pendant que nous continuions la mise en rayon.

Dans l'ensemble, les relations que nous avions avec nos superviseurs étaient bonnes. Il était arrivé une fois que nous nous fussions reprendre par Julien quand il n'était pas satisfait de notre niveau d'effort. Le reste du temps, nous nous sommes adaptés à leurs demandes, créant une confiance avec eux.

9. Les devoirs d'un responsable d'approvisionnement en rayon

Les tâches qui nous étaient confiées étaient très variées :

- Amener / dépoter / mettre en rayon les produits sur les palettes
- Faire les toits des rayons
- Ramener / remonter des palettes
- Compresser des cartons / plastiques dans des machines spécifiques
- Répondre aux questions des clients
- Nettoyage dans les rayons avec un balais
- Replacer des cadiis pour les clients
- Faire l'inventaire des produits en fin de saison

Voici les différentes étapes de la mise en rayon, que je détaillerai plus tard :

- 1) Amener les palettes de cargaisons, à l'aide d'un transpalette manuel, au niveau de la zone où nous devions les décharger sans gêner la circulation dans le magasin.
- 2) Découper le plastique qui entoure la palette (afin d'empêcher les produits de tomber) à l'aide de nos doigts au début, et avec un cutter par la suite.
- 3) Identifier les produits sur la palette afin de savoir où les déposer.
- 4) Commencer le déchargement des produits. Nous faisions une chaîne pour être plus efficace. Comme nous ne connaissions pas les emplacements des produits lors des premières semaines, nous avons été beaucoup guidés par les responsables qui étaient avec nous.
- 5) Une fois la palette entièrement déchargée, ramener la palette de bois dans la cour arrière où sont stockés toutes les autres palettes, qui serviront ensuite à empiler d'autres surplus de produits, ou alors rendus aux camions de livraisons.
- 6) Se répartir les emplacements de travail. Chaque personne devait commencer d'un bout du rayon et retrouver son collègue au centre de ce même rayon (où il y avait des produits à mettre en rayon).
- 7) Mise en rayon jusqu'à ce que tous les produits au sol soient « rangés ». Quand il y avait trop de produits, nous remontions une palette si la quantité le permettait (beaucoup de produits) ou alors un candi (quelques produits seulement).
- 8) Facing du rayon au fur et à mesure que nous mettons en rayon afin de rendre le rayon appréciable à la vue des clients.

Voici les étapes que nous devions effectuer pour la mise en rayon. Je vais maintenant vous détailler plus en détail les détails de chaque étape. En effet, pour certaines choses, nous avions un protocole à suivre avec précision afin de ne pas faire d'erreurs, pour éviter de se rajouter du travail inutilement.

Pour commencer, le meilleur endroit pour déposer les palettes de cargaisons était souvent l'endroit qui pourrait le moins gêner la circulation des clients et des autres travailleurs dans le magasin. Pour cela, il était souvent préférable de placer ces palettes en TG (Tête de Gondole). Comme nous venions de débuter, les employés les plus expérimentés s'occupaient de la dépose des palettes.

Guide de fonctionnement d'un transpalette manuel :

Nos transpalettes étaient constitués de deux étroites barres métalliques comme vous pouvez le voir sur les photos. Pour que le transport de la palette soit optimal, il faut placer les deux barres métalliques bien au centre de la palette afin d'assurer une meilleure stabilité. Avant d'insérer ces deux barres en dessous de la palette, vérifier que la hauteur de celles-ci soit baissée au minimum grâce au levier sur le manche du transpalette. Ensuite, insérer le transpalette comme expliqué précédemment. Pour faire monter la palette, baisser et remonter plusieurs fois le manche du transpalette. Une hauteur d'une dizaine de centimètre au-dessus du sol suffit, car trop haute, le risque d'instabilité de la palette augmente. Pour le transport de la palette, il est préférable de tirer le transpalette et de donner des coups d'œil afin de vérifier qu'il n'y ait pas d'obstacles (matériel, employés...). Une fois arrivé à l'endroit de dépôt, abaisser la palette grâce au levier sur le manche du transpalette. Cependant, faire attention à ce que personne ne soit autour au moment de la descente de la cargaison, car le poids de la palette pourrait briser le pied d'un employé qui n'est pas équipé de chaussures de sécurité.

Ensuite, je vais vous expliquer plus en détails la manière de décharger les palettes. Pour se faire, il fallait avoir un minimum de connaissances sur le rayon, c'est-à-dire, savoir où se situait les produits que nous avions à mettre en rayon. En effet, une fois le produit en main, nous devions le déposer devant l'élément qui lui correspondait dans le rayon. Nous le placions au sol, perpendiculaire au rayon. En règle générale, les palettes étaient montées de manière que tous les produits qui soient dessus soient dans le même rayon. Une fois la palette entièrement déchargée, nous nous retrouvions avec une ligne de produit au sol, devant leur élément, prêt à être mis en rayon.

Il fallait ensuite ramener la palette vide dans l'arrière-cour. Cependant, nous ne pouvions pas placer les palettes vides n'importe où. Il y avait quelques règles à respecter :

- Empiler les palettes de mêmes couleurs les unes sur les autres, tant que le nombre de palettes empilées est inférieur à 10.
- Laisser de la place pour que les transpalettes puissent passer.

Avant de commencer la mise en rayon, nous devions répartir le travail dans le rayon. Pour cela, chaque personne commençait d'un bout du rayon et rejoignait son collègue au centre de celui-ci. Pour être efficaces, nous nous retrouvions entre 2 et 3 personnes par rayon. La répartition du rayon se faisait par éléments. Un élément était délimité par la tige plastique horizontale où sont accrochés les prix. En relevant un peu cette barre plastique, et en se fiant à sa longueur, nous savions sur quelle zone nous devions travailler. La longueur des tiges plastiques était identique, ce qui répartissait le travail de manière équitable.

Une fois la bonne répartition du travail faite, nous devions commencer à mettre en rayon les produits qui se trouvaient sur notre zone de travail. Comme vous pouvez vous poser la question

: Comment faire pour ne pas se tromper de produit si plusieurs produits se ressemblent ou si le rayon est vide ? La réponse est simple. Chaque produit est associé à un code-barre. Sur ce code barre, nous devions regarder les trois derniers chiffres, et retrouver ces mêmes trois derniers chiffres sur un des codes-barres de notre zone de travail. Une fois que nous avions retrouvé ce code-barre, nous n'avions qu'à mettre tous les produits correspondants dans le rayon au niveau du bon code-barre. Une fois notre élément terminé, nous passions au prochain si notre collègue ne s'y trouvait pas, jusqu'à finir la mise en rayon. Une autre question s'offre à vous : Que faites-vous des produits qui ne rentrent plus en rayon ? Nous avions le choix entre trois options :

- La première option était de mettre le surplus de produits sur le toit/ la casquette du rayon (haut du rayon du sert à stocker les produits qui ne rentrent plus en rayon) si la place est suffisante.
- La deuxième option était de remonter une palette, c'est-à-dire rependre une palette vide et replacer les produits en trop sur celle-ci. Il y avait plusieurs choses à respecter lors du montage d'une palette :
 - o Repartir les produits pour avoir une palette stable.
 - o Monter une palette seulement s'il y avait beaucoup de produit en trop.
 - o Mettre une couche de plastique autour de la palette pour éviter que les produits ne tombent.
- La troisième option était de prendre un simple cadi et de mettre les produits restant dans celui-ci. Cette solution n'était valable que si le nombre de produit était assez peu nombreux.

Si nous avions remonté une palette ou rempli un cadi, nous les ramenions ensuite vers la réserve afin de les ranger avec les autres surplus de produits.

Je vais maintenant vous parler du processus du facing. En effet, le facing est un atout majeur dans les supermarchés car c'est ce qui donne envie ou non au client d'acheter tel ou tel produit. Notre méthode de fonctionnement est simple : si vous observez bien les tiges plastiques où se trouvent les codes-barres, vous pouvez voir que tous les codes-barres sont à des intervalles différents. Cet intervalle entre les codes-barres délimite le nombre de produits maximum que nous pouvons mettre en avant. Un exemple rapide : de chaque côté d'un code-barre, il y a des sodas et le produit que nous devons installer se trouve au centre. L'intervalle entre les deux codes-barres laisse la place à deux bouteilles misent côté à côté. Dans ce cas, il faudra remplir le fond du rayon et mettre les deux dernières bouteilles disponibles le plus devant possibles, côté à côté. La règle **principale** qu'il fallait respecter était de remplir l'espace disponible entre les codes-barres si nous avions suffisamment de bouteilles à disposition.

Pour finir, je vais vous détailler le processus que nous avions employé pour faire l'inventaire du magasin. Tout d'abord, qu'est-ce que c'est « faire l'inventaire » ? Cela consiste à compter TOUS les produits en rayon, en réserve et sur le toit des rayons afin de savoir s'il n'y a pas d'erreurs dans les comptes. Pour se faire, lors de cette période d'inventaire, tous les employés du magasin sont appelés, équipe du soir et du matin réunies. Nous étions répartis par notre superviseur dans chaque rayon du magasin et devions compter absolument tous les produits. Pour se faire, nous avions une machine, appelée zébra (sorte de téléphone dans lequel sont répertoriés tous les produits), qui nous permettait de scanner le code-barre de chaque produit

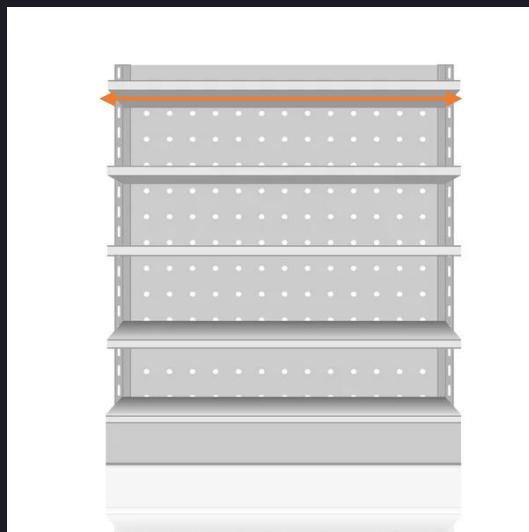
et ensuite d'indiquer la quantité associée. Chaque employé traitait un élément (rappel : barre plastique où se trouve les code-barre délimite un élément). Nous partions du haut de chaque étagère et devions arriver jusqu'en bas de celle-ci en serpentant de la même manière que pour le facing.



Transpalette Manuel



Zébra



La largeur de la flèche orange délimite un élément

10. Semaines de travail

Le métier de responsable d'approvisionnement en rayon étant assez répétitif, j'ai fait le choix de vous raconter les jours / semaines qui se démarquaient des autres. Parmi celles-ci, une journée type pendant la première semaine de travail, une journée type pendant les semaines de fortes influences et une journée type pendant la dernière semaine de travail. Commençons par parler de la découverte du poste.

Découverte du métier

Vendredi 1^{er} juillet, rendez-vous à 17h00 au bureau du directeur PDV, « Point De Vente », nommé Hans CHOCHOIS. Avec mes nouveaux collègues fraîchement arrivés, nous avons écouté attentivement les consignes données par le directeur concernant le principe de fonctionnement des différentes équipes de travail ainsi que des tâches qui allaient nous être demandées. Nous avons reçu dans un même temps notre tenue de travail : un tee-shirt noir basique avec le logo INTERMARCHE. Pour le reste de la tenue, nous étions libres de porter ce que nous voulions, avec quelques limites tout de même. Par exemple, ils nous étaient interdits de venir travailler avec des tongs de plage, par raison de sécurité dans un premier temps, et question de bonne image pour la chaîne de supermarché.

Par la suite, nous avons suivis M. CHOCHOIS dans le magasin afin qu'il nous briefe sur les tâches que nous pouvions être amenées à réaliser. Comme il nous l'a expliqué, il y avait beaucoup d'informations à retenir lors de la première journée de travail, donc il s'attendait à ce que nous ne retenions qu'une infime partie de ce qu'il nous avait appris. Nous avons regardé comment mettre les produits frais en rayon, comment se partager le travail entre collègues, ou encore comment faire le facing d'un rayon (à quoi va ressembler le rayon de telle sorte que le client le trouve attractif et ai envie d'acheter ce produit) etc...

Après ces nombreuses explications, nous nous sommes mis au travail. Nous avons été dirigés par des employés qui avaient plus d'expérience, afin de trouver nos repères. Une fois la première palette arrivée, les anciens employés ont commencé à nous passer les produits et nous indiquaient où les déposer. Effectivement, nous aurions mis deux à trois fois plus de temps à trouver où les déposer sans eux car nous ne connaissions pas les rayons. Une fois la palette entièrement déchargée nous nous sommes réparti le travail sur le rayon des bières. Les débuts ont été compliqués car nous devions nous souvenir des ordres donnés par le directeur et les appliqués. Les risques encourus quand nous effectuions ces tâches étaient variés :

- Casser le matériel ou les produits
- Blessures physiques dû aux charges des produits que nous portions

Une fois seul dans son élément, nous pouvions nous rendre compte de la difficulté de notre poste. D'un regard extérieur, nous pouvions penser qu'il était facile de placer les produits au bon endroit dans le rayon. Cependant, certains produits étaient quasiment identiques. Parfois

les rayons étaient vides... La meilleure manière pour trouver le bon produit était donc de lire les trois derniers chiffres du code-barre afin de trouver le même numéro sur un des codes-barres face à nous. Une fois le bon code-barres trouvé, nous pouvions enfin mettre le produit correspondant en rayon. Comme nous devions nous occuper du rayon des bières, la peur de casser l'un des produits était assez forte. Comme M. CHOCHOIS nous l'avait expliqué, nous allions être assez lents les premiers jours / semaines, car il y a un certain temps avant d'assimiler toutes les nouvelles règles à appliquer. Une fois qu'il ne restait plus rien au sol au niveau de ma zone de travail, je devais m'occuper du facing du rayon. Nous le faisions parfois qu'une fois le magasin fermé pour éviter que des clients ne « cassent » le facing, et donc que nous le refassions. La meilleure manière de procéder pour faire un bon facing :

- Allez du haut du rayon et serpentez dans le rayon. C'est-à-dire, partez du haut du rayon et allez vers votre droite jusqu'à la limite de votre zone de travail. Ensuite descendez d'un niveau et effectuez la même tâche dans l'autre sens. Réitérer l'opération jusqu'à ce que vous soyez arrivé en bas.

Parfois, il était nécessaire d'avoir un escabeau. En réalité, le haut des rayons était d'environ 2 mètres. Pour les plus petits d'entre nous, il était impossible d'atteindre le haut des rayons, et donc impossible de faire le facing correctement sans rien casser.

Une fois le magasin fermé, les managers amenaient les palettes de marchandises d'épicerie. Nous pouvions retrouver les gâteaux pour le goûter, les produits bios, les boîtes de conserves etc... Pour se faire, nous devions attendre qu'il n'y ait plus personne dans les rayons. La manière de procéder était la même que pour les autres palettes, mais nous déposions toutes les palettes en une fois, contrairement au moment où le magasin était ouvert. Nous procédions ensuite à la mise en rayon de tous ces produits. Dans certains cas, les produits qui se trouvaient sur les palettes devaient être mis en caddie et retournaient en réserve pour être rangés plus tard. Une fois la mise en rayon de tous ses produits, nous n'avions plus qu'à ranger les marchepieds qui nous avaient servis et nous avions fini notre journée de travail.

Journée de forte affluence

Pour vous situer un peu le contexte, les journées de fortes influences étaient essentiellement dans l'intervalle du 15 juillet au 15 août. De ce fait, nous devions gérer à la fois les clients et leurs cadis dans le magasin et la cargaison que nous devions mettre en rayon. Comme énoncé dans les paragraphes précédents, la ville dans laquelle j'ai travaillé est une ville balnéaire (NEVEZ, Finistère, 29920). Par conséquent, la population accroît de manière importante durant l'été. Notre petite ville, comptant trois mille habitants à l'année, se voit déborder lors de l'arrivée de ces nombreux touristes. Au niveau de la zone d'Intermarché, le parking n'étant pas fait pour accueillir autant de personnes était assez vite surchargé, créant des embouteillages dans la ville. C'est ce qui pouvait aussi expliquer les complications, pour les clients et les travailleurs, de circulation dans le magasin. Une fois cette petite parenthèse fermée pour vous redonner le contexte, voici un descriptif d'une journée type lors des fortes influences de voyageurs.

Pour commencer, nous arrivions vers 17h, même heure que les autres jours de la semaine, et nous commencions par chercher un de nos responsables afin de savoir par quoi nous devions commencer. En règle générale, nous débutions par faire les casquettes des rayons, c'est-à-dire de vérifier si des produits qui se trouvaient sur le haut des rayons pouvaient être réinsérés dans ceux-là. Cependant, une exception à la règle. Il arrivait parfois que nous recevions de très grosses quantités de marchandises à mettre en rayon. Dans cette situation, nous commençions directement par dépoter les palettes. Comme les rayons étaient très encombrés, nous n'avions pas le choix que de mettre les produits directement à leur emplacement.

Nous devions aussi être toujours apte à répondre à la demande des clients. Il nous arrivait à de nombreuses reprises de stopper l'action que nous faisions pour venir en aide à un client.

Au préalable, nous devions sortir de la réserve la palette que nous devions dépoter et l'amener jusqu'à l'emplacement le plus avantageux pour faciliter son déchargement. Lors de ces journées de fortes influences, nous pouvions avoir à dépoter jusqu'à une vingtaine de palette. Certaines palettes, pouvant atteindre plus de deux mètres, étaient assez longues à décharger. Nous nous occupions de cela jusqu'à ce que toutes les palettes et les produits soient mis en rayon. Comme nous avions de fortes charges de travail, nous pouvions estimer que nous terminerions vers 01h du matin. C'est en partie à cause de celle-ci mais aussi à cause de la quantité de clients que nous ne pouvions pas être aussi efficace que prévu.

Une fois les palettes de produits liquides entièrement traitées, nous pouvions nous occuper des palettes d'épicerie. Idem que pour la première semaine, nous dépotions les palettes en mettant tous les produits face à l'étagère correspondante. La seule différence visible entre ces deux semaines était la quantité de produits à traiter. Nous nous mettions à quatre ou cinq par rayon, en se mettant chacun dans un élément (rappel : barre plastique où se trouve les prix délimite un élément). Pour être le plus efficace possible, nous reprenions chaque jour le même élément. Nous procédions rayons par rayon afin de tous les traiter. Dans ce genre de cas, ils nous arrivaient de laisser un rayon, comme celui des boîtes de conserves, à l'équipe du matin. Finalement, nous finissions par ranger les différents outils utilisés et nous partions.

Inventaire du magasin

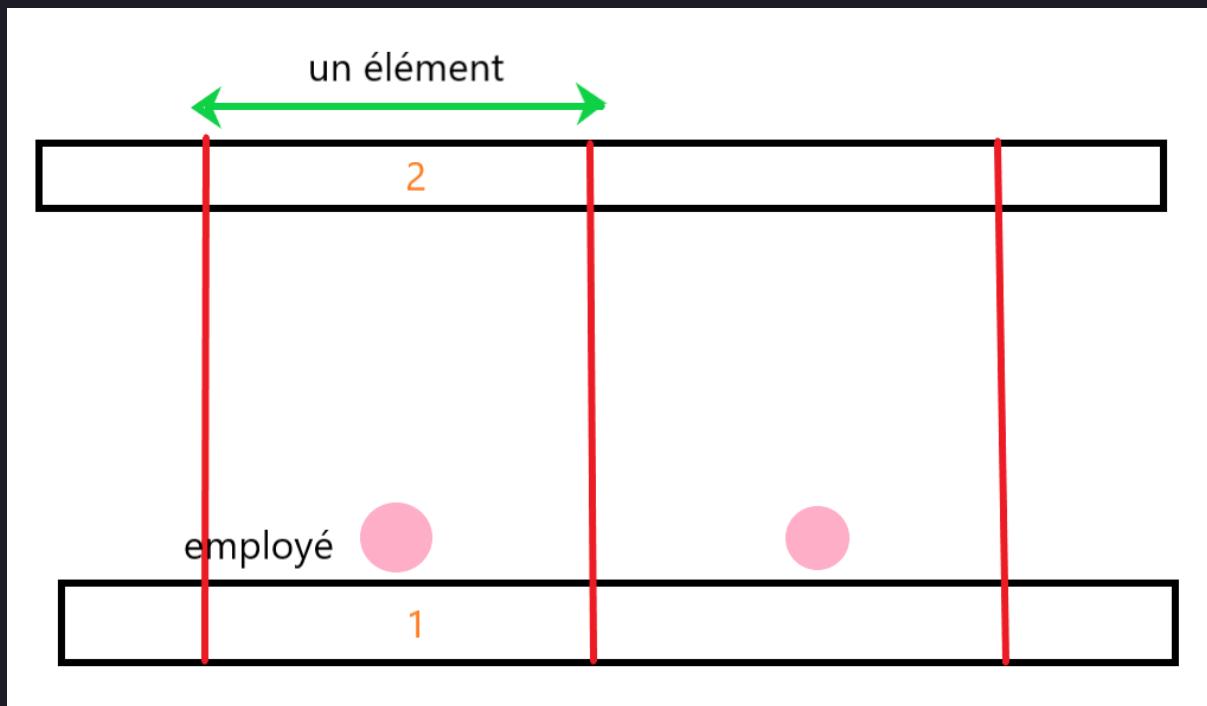
Comme j'ai pu l'expliquer précédemment, le travail que j'ai effectué cet été était répétitif. C'est la raison pour laquelle j'ai décidé de vous parler de mes dernières journées de travail. Elles consistaient à faire l'inventaire des produits dans le magasin. Pour retrouver en quoi consiste l'inventaire d'un magasin, je vous laisse remonter dans la partie 9. Dans mon cas, l'inventaire du magasin était préparé bien en amont. Le rangement des rayons a facilité le bon déroulement de l'inventaire. En effet, dans les rayons où les produits se comptaient par centaines, il était plus facile de ne pas faire d'erreurs si les produits étaient correctement mis en rayon. De plus, le fait de scanner les produits qui retournaient en réserve tout de suite évitait de devoir le faire les jours d'après, en même temps que tous les autres produits. Cette méthode a permis de traiter beaucoup de palette en réserve avant le jour de l'inventaire. Cela nous a sans aucun doute enlevé plusieurs heures de travail.

Le jour de l'inventaire, nous avions été répartis dans chaque rayon du magasin par notre superviseur. Chacun de nous a été munis d'un zébra afin de répertorier le nombre de produits dans son élément.

Nous procédions d'une manière simple : chaque employé travaillait sur un élément. L'employé le plus à droite du rayon commençait par le haut de son élément en se servant du marchepied. Le collègue à sa gauche quant à lui commençait par le bas de son élément de telle sorte qu'il puisse récupérer le marchepied de son voisin quand celui-là serait à hauteur convenable. Idem pour les autres employés. Nous étions tous placés d'une certaine manière. Une fois l'élément fini dans la première étagère, nous n'avions qu'à nous retourner et nous occuper de l'étagère face à celle que nous venions de terminer. Même processus que pour la première étagère. Une fois nos deux étagères finies, nous n'avions qu'à aller voir nos superviseurs qui nous donnaient un autre élément à traiter.

Une fois que tout le magasin était inventorié, nous avions dû nous occuper des produits sur le toit des rayons. La plupart des produits mis sur à cet emplacement ne rentraient plus en rayon. Pour certains d'entre eux, ils n'existaient même plus parmi les produits vendus par Intermarché, vu la durée depuis laquelle ils étaient là. Nous procédions par rayon encore une fois, c'est-à-dire que nous partions d'un côté du rayon et nous les comptions à l'aide du zébra. Grâce à cette manière de procéder, nous étions donc sûrs de ne pas oublier un seul produit. Malgré cela, les erreurs de comptage ne restaient pas inévitables.

Finalement, quand nous avions tous fini de compter les produits dans le magasin, nous nous étions tous retrouvés au niveau des supérieurs. Nous leur avons rendu nos zébra et la journée fut finie.



11. Avantages / inconvénients

Je diviserai cette partie en deux :

- Les inconvénients / avantages personnelles liés au travail
- Les inconvénients / avantages rencontrés au travail

Parmi les inconvénients personnels liés au travail, il s'avère, comme dit précédemment, que mon emploie soit situé à une dizaine de minutes de voiture de l'entreprise. A cette période, il m'était impossible de me déplacer seul car, n'étant pas titulaire du permis de conduire, c'était mon père qui devait m'y déposer. Cependant, la date de mon permis de conduire ne coïncidait pas avec mes jours de repos. J'ai dû demander une dérogation à mes supérieurs pour pouvoir retourner à Rennes, lieu du passage de mon permis de conduire. Une fois le permis passé et réussi, je pouvais donc me rendre à ce travail par moi-même. Autre problème lié à l'affluence de personne dans cette petite ville balnéaire, c'est qu'il fallait se garer en dehors du parking du supermarché, pour laisser de la place aux clients.

Je suis assez partagé à propos des horaires de travail. En effet, ils peuvent être à la fois placés dans les inconvénients et dans les avantages. Les horaires étant très variables, ils ne permettaient pas de prévoir à l'avance son emploi du temps. De plus, comme nous travaillions 6/7j, il était compliqué de prévoir des activités avec sa famille ou ses amis le dimanche (jour de repos), car nous nous en servions essentiellement pour nous reposer. En contraste, le fait de faire les horaires de l'après-midi laissait une bonne partie de la journée pour vaquer à nos différentes occupations (matinée + début d'après-midi).

Les avantages que pouvaient m'apporter ce travail étaient tout de même sa proximité. Malgré le fait d'avoir dit juste au-dessus que c'était un inconvénient, cette distance était gênante car je ne pouvais pas me déplacer tout seul. Je peux ajouter que parmi les autres avantages, le fait de connaître une partie de mes collègues avant de travailler avec eux m'a permis de me sentir à l'aise au cours de cette saison.

Le principal inconvénient pendant mes deux mois de travail a été le nombre réduit d'effectif au cours des périodes de fortes affluences. Durant le mois de juillet, parmi les différents travailleurs, nous avons connu une perte de salariés pour plusieurs raisons :

- Fin de contrat au début du mois d'août
- Licenciement d'un employé pour faute professionnelle
- Fin d'alternance

Nous étions donc passés d'une équipe d'environ 10 personnes en soirée à 6 personnes. Le nombre d'employés, pratiquement divisé par deux, représentait une perte d'efficacité colossale pour l'équipe. Nous pouvions voir que la situation impactait toute l'équipe car la charge de travail avait augmenté, les soirées se prolongeaient et la fatigue devenait de plus en plus importante. Ce qui a été vraiment compliqué pendant cette période était les jours de livraisons. Durant ces journées, la charge de travail était doublée, voire triplée. Nous devions nous occuper, lors des plus grosses journées, d'une quinzaine à une vingtaine de palettes de cargaison. Cependant, comme notre effectif avait réduit, nous devions donc supporter une plus

grosse charge de travail, comme expliqué précédemment. Pour remédier à ce problème, les dirigeants ont dû appeler d'anciens saisonniers disponibles afin de nous apporter de l'aide. La quantité de marchandise devenant de plus importantes au fur et à mesure de la saison, nous avons eu aussi besoin de quelques travailleurs du matin pour nous assister. Pour finir, une des plus grosses difficultés de cet été était la chaleur. Comme vous le savez, les chaleurs ont atteint des seuils très élevés durant les mois de juillet et août. Le magasin n'était pas toujours climatisé, ce qui compliquait beaucoup notre travail. Le moindre mouvement demandait beaucoup d'effort.

Malgré cela, ce que j'ai retenu de positif à la fin de ce poste, c'est tout d'abord la cohésion au sein d'une équipe afin de mener à bien notre mission, qui entre autres était de remplir les rayons. De plus, ce poste m'a permis de me servir de matériels techniques que je ne pensais jamais me servir :

- Un transpalette manuel
- Un zébra

J'ai pu continuer d'améliorer le contact que j'avais avec les clients ainsi que comprendre le fonctionnement d'un supermarché, de la zone de production jusqu'à la vente des produits.

12. Mon ressenti au long de la saison

Au début du mois de juillet, la quantité de travail n'était pas encore trop importante. Je me suis laissé croire que ce travail ne serait pas si difficile que cela. En effet, il nous est arrivé à de nombreuses reprises de finir de travailler aux alentours de 20h – 21h, seulement la première semaine. Cela pouvait s'expliquer car nous étions de nouvelles recrues et que la saison n'avait pas encore réellement commencée. De plus, nous n'avions pas à travailler le premier lundi matin, de 05h à 9h, car nous n'avions pas encore été formé. Au niveau de notre équipe de travail, tout se passait bien, l'entente et l'entraide étaient bonnes, même si les autres saisonniers étaient plus jeunes que moi.

La deuxième semaine de travail s'est faite sans trop de difficulté. La charge de travail restait convenable et le nombre de touristes dans la ville et le magasin restait raisonnable. Les choses qui m'ont le plus dérangé pendant les premières semaines de travail étaient essentiellement l'adaptation physique. Comme nous devions enlever les emballages des produits à la main, il m'était souvent arrivé de me couper au niveau du bouts des doigts. De plus, quand nous nous occupions de la mise en rayon des produits qui se situaient en bas des étagères, nous devions trouver la position la plus adéquate pour ne pas se faire mal au dos. Pour ma part, je choisissais de poser le genou au sol. C'est seulement après quelques semaines que mon genou s'est habitué à être sollicité de cette manière. C'est aussi au bout de cette deuxième semaine que les courbatures dans le dos se sont réellement fait ressentir. Comme nous passions notre journée de travail à transporter des produits lourds, comme des packs d'eau ou de soda... il m'était arrivé de revenir avec quelques courbatures au niveau du dos. A part cela, la cohésion au sein de l'équipe s'est améliorée et chacun de nous a su prendre ses marques. Nous commençons à nous répartir dans les rayons en fonction de nos préférences et de nos prérequis.

Dans cette partie, je vais vous parler de mon ressenti entre le 15 juillet et le 15 août. J'ai choisi de procéder de cette manière car je considère cet intervalle comme étant le plus rude de la saison. En effet, entre l'affluence de touristes le 14 juillet, le départ des juilletistes et l'arrivée des aoûtiens puis la vague de voyageurs le 15 août, la quantité de travail était considérable. Pour ce qui est de l'ambiance de travail, comme expliqué dans la partie des avantages et des inconvénients, nous avons dû gérer cette période de forte affluence avec une équipe très réduite et assez peu expérimentée. La pression sur les épaules était forcément plus importante. Comme nous travaillions 6/7j, avec des journées dépassant parfois les 10h de travail, c'est la forme physique qui était le plus impactée. Mais cette fatigue accumulée finissait par se faire ressentir mentalement. Nous pouvions sentir plus de tensions au sein de l'équipe lors des journées de rush. En dépit de la grosse quantité de produit que nous mettions en rayon, il est arrivé à de nombreuses reprises que nous soyons en rupture de stock sur certains d'entre eux. Les répercussions se faisaient alors sur les employés, qui ne pouvaient rien faire d'autre que de demander aux clients insatisfaits de patienter et / ou de revenir. De nombreuses fois cet été, nous avons été obligé de regarder en réserve (lieu où l'on stocke le surplus de produit et les palettes à mettre en rayon) si nous avions en stock un produit précisément. Parmi les choses les plus désagréables durant cette période, c'était que nous venions travailler sans réellement avoir une idée de quelle heure nous allions partir. Un certain nombre de fois, nous partions aux alentours de 01h du matin. Dans ce genre de situation, M. CHOCHOIS venait nous aider à

dépoter et mettre en rayon une partie des produits, car sinon nous aurions fini encore plus tard. Malgré nos efforts, le deuxième directeur nommé Julien nous accusait de finir trop tard. Pour remédier à ce problème, il nous est arrivé à de nombreuses reprises de laisser des produits au sol à nos compères de l'équipe du matin afin qu'ils finissent le travail. Durant cette période, nous nous occupions beaucoup du rayon des surgelés. Il nous était demandé d'aller chercher les produits à mettre en rayon dans la chambre froide. Cependant, nous étions seulement équipés de gants et de notre tee-shirt Intermarché quand nous devions y aller. Nous passions d'une température extérieure d'environ vingt-cinq degrés à une température inférieure ou égale à moins vingt degrés. Nous devions parfois y passer plusieurs minutes afin de remplir le caddie des produits nécessaires. Cette pratique, en plus d'être désagréable, était plutôt risquée. Ce que j'ai retenu et que je suis content d'avoir accompli cet été, c'est de m'être beaucoup impliqué dans la mise en rayon des bouteilles de vin. La raison pour laquelle je suis fier est essentiellement car ces produits sont coûteux et difficiles à manier. La mise en rayon et le facing de cette partie n'étaient pas toujours facile, mais cette partie s'est déroulée sans le moindre accroc.

Les deux dernières semaines d'août ont été plus calmes. Nous commençons à retrouver des horaires de travail similaires au début du mois de juillet. Cette partie du travail été plus plaisante car la quantité des palettes de livraison devenait beaucoup moins importante. De plus, la plupart des touristes commençaient à partir, ce qui veut dire que nous pouvions recommencer à travailler sans problème de passage entre les rayons. Il ne fallait pas pour autant relâcher ses efforts car la saison n'était pas finie. Ce qui a été le plus dur sur les dernières semaines de travail a été la période de l'inventaire des produits dans le magasin. Cette partie a été la plus dure de la saison car elle a été aussi la plus longue. Effectivement, nous avions travaillé de 05h à 14h puis de 19H jusqu'à 20h30. Ce qui donne au total une durée de travail de 10h30 dans la même journée. Nous avions réitéré la même opération le lendemain. La seule différence, c'est que nous n'avions pas fait les mêmes horaires. De mon point de vue, nous ne pouvions pas finir la saison de pire manière, car nous avons travaillé pratiquement 20h en deux jours successifs. J'ai donc passé mes quelques derniers jours de vacances entre repos et aménagement de mon studio à Brest.

Voici les différents points de réflexion et les apprentissages que j'en aie tiré :

- La connaissance et l'entente au sein de son équipe est primordiale, car grâce à cela nous avons su nous répartir le travail pour être le plus efficace possible
- Le travail d'équipe est toujours payant, car comme une expression le dit, « tout seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin »
- J'ai appris à gérer mon stress face à de la clientèle
- Se surpasser dans son travail pour ne pas pénaliser son équipe
- Cela m'a permis de m'ouvrir les yeux sur un métier très présent dans notre société qui est souvent négligé. Précisément car nous voyons assez peu ces travailleurs de l'ombre qui se lèvent, pour la plupart, avant même que le magasin soit ouvert.
- J'ai appris à relativiser et trouver d'autres solutions quand un problème arrivait. Nous avons dû faire face aux retards des camions de livraisons et trouver une autre solution pour nettoyer le magasin quand toutes les machines électriques sont tombées en panne.

- La manière de gérer ses efforts m'a beaucoup aidé durant cette saison. Autrement dit, si je n'avais pas fait attention à ce point, il aurait été possible que je tombe de fatigue, entre les réveils très tôt et la fatigue accumulée de la veille.
- Il a fallu être adaptable car nous pouvions passer de la mise en rayon de produits liquides à celle de produits ménagers, voire des produits frais quelques fois.
- J'ai su prendre la parole pour dire quand les choses n'allaient pas ou étaient mal comprises
- J'ai découvert ce qu'était la « formation » de nouveaux saisonniers, car j'ai dû aider certaines recrues arrivées en milieu de saison à comprendre les principes de fonctionnement de notre poste
- J'ai appris le principe de fonctionnement d'un supermarché, de la livraison des produits jusqu'à leurs mises en rayon
- Je me suis servi de machines techniques spécifiques à ce cœur de métier.

En conclusion, ce que je retiens de ce travail saisonnier en tant que responsable d'approvisionnement en rayon, c'est qu'il m'a permis d'apprendre des choses sur moi-même et sur les gens qui m'entourent, ainsi que de découvrir le fonctionnement d'une entreprise de vente de produits alimentaires et ménagers.