

Rapport de stage
Rayonniste - Gamma Uccle

Bastien HUBERT
ENSTA Paris - juillet/août 2021

Remerciements :

Je remercie mon maître de stage et gérant Nicolas De Bleecker pour son accueil et son soutien durant mon stage chez Gamma Uccle, ainsi que toute l'équipe avec qui j'ai eu le plaisir de travailler pendant un mois : Carine Wantens, Franck Moiselet, Angélique Desmedt, Barbara Chapuis, Stéphanie Versraeten, Nicolas Liakos, Didier De Wreede et Romain Heyne.

1 Introduction :

Dans le cadre de ma formation d'ingénieur à l'ENSTA Paris, j'ai été amené à effectuer un stage opérateur entre le 12 juillet et le 7 août 2021 dans le magasin de vente en détail de bricolage et de jardinage Gamma Uccle, en région de Bruxelles Capitale.

Ayant un goût du relationnel et du contact humain, j'ai vite orienté mes recherches vers un stage en magasin afin d'être au plus proche des clients. Mon appétence pour le bricolage a également joué un rôle important dans le choix des enseignes dans lesquelles j'ai déposé ma candidature, car il me semblait plus naturel de répondre aux questions des clients dans un domaine qui m'intéressait et que je connaissais déjà.

Après m'être fait refuser ma candidature dans une grande surface d'outillage, ceux-ci n'acceptant pas de stagiaires pour moins de 2 mois, j'ai eu la chance d'être accepté relativement tôt par le gérant de Gamma Uccle, ce qui m'a permis d'échanger plusieurs mails avec lui afin de définir en avance les détails de mon stage.

2 Les magasins Gamma :

Le magasin Gamma Uccle est l'une des 40 enseignes de Gamma en Belgique, groupe de magasin appartenant à la société Bourrelier Group (anciennement Bricorama SA). Il est idéalement situé sur la rue de Stalle, l'une des artères marchandes et commerçante du sud de Bruxelles. L'ensemble des magasins Gamma est fort de 1500 collaborateurs en 2020 et réalise à cette même date un chiffre d'affaires de 263,15 M€. Ces magasins se spécialisent dans la vente au détail d'outils et de matériel de bricolage, jardinage et décoration, présentant aux clients une large sélection d'articles en magasin ainsi qu'un service de conseil client développé et la possibilité de passer commande pour les articles non présents en rayon.

De par la présence en Belgique, en France et aux Pays-Bas de Bourrelier Group, les magasins Gamma jouissent d'une forte compétitivité dans leurs offres, étant à même de disposer d'une variété d'articles de bonne qualité et à des prix compétitifs. Installés aux Pays-Bas depuis les années 70 puis en Belgique à partir de 1979, les enseignes Gamma ont acquis la réputation de magasins chaleureux proposant à leurs clients des solutions à la fois simples et robustes pour leurs projets de bricolage.

Le magasin en lui-même est organisé de façon très hiérarchique, avec une vingtaine d'employés s'occupant chacun d'un rayon qui leur est propre. Plusieurs employés étaient partis en vacances durant mon stage, ce qui a conduit à la répartition suivante : quelques dix rayonneurs et caissiers reçoivent leurs ordres de trois responsables magasin (Carine Wantens, Franck Moiselet et Angélique Desmedt), eux-mêmes sous la direction du gérant de magasin Nicolas De Bleecker. Environ une fois par mois en fonction des besoins, par exemple la refonte d'un rayon ou un accident de travail, une responsable de région se déplace dans le magasin afin de constater son visu le bon fonctionnement, ou donner des instructions générales si elle estime cela nécessaire.

La parité au sein des magasins Gamma est une priorité depuis de nombreuses années, et j'ai pu constater un ratio femme-homme à tous niveaux de l'enseigne proche des 50%. L'âge des employés s'étale de façon uniforme sur un large intervalle, allant d'une vingtaine d'années pour les employés en apprentissage, actuellement au nombre de deux, et allant jusqu'à 50 - 60 ans pour certains des membres les plus anciens, notamment les responsables magasin. Le niveau de qualification des employés dépend grandement de leur rôle au sein du magasin : la plupart des employés rayonneurs sont des ouvriers d'exécution ou de qualification tandis que les responsables ont le plus souvent fait des études plus longues.

3 Mon rôle chez Gamma :

Je dois dire que ma première journée chez Gamma a été quelque peu déstabilisante, car aucune formation à proprement parlé n'est proposée pour comprendre les mécanismes du magasin, une brève journée d'observation n'étant dédiée qu'aux futurs caissiers. Je suis arrivé un matin après que mon maître de stage m'a envoyé par mail mes horaires pour la semaine et j'ai discuté brièvement avec lui dans son bureau, après quoi il m'a remis un uniforme de travail afin que les clients me reconnaissent en tant que stagiaire, une oreillette permettant de communiquer avec les autres employés et un lecteur de code barre pour pouvoir identifier des articles, puis m'a demandé d'aller ranger un rayon dans le magasin. Cependant, passé mon appréhension première, j'ai fini par m'habituer au rythme du magasin et j'ai énormément appris de ce stage.

J'ai eu plusieurs rôles chez Gamma Uccle durant cette période, ce qui m'a amené à suivre presque en entier le trajet d'un article depuis sa réception jusqu'à sa vente. La seconde tâche qui m'a été confiée et qui occupait généralement mes matinées était la réception, le déballage et la gestion des articles nouvellement arrivés par camion. Certains des articles étant particulièrement lourds, je devais porter des chaussures de protection ainsi que des gants antidérapants quand j'avais à en manipuler. Les articles arrivaient emballés sur des palettes ou dans des cartons, et il fallait alors les identifier et les trier en fonction de leur statut : articles à mettre en rayon, surstock à entreposer dans la réserve, commande pour un particulier ou encore outils à destination des besoins du magasin.

Une fois la réception effectuée, l'étape suivante était la mise en rayon des articles. Les planches et les outils les plus volumineux nécessitant l'utilisation d'un chariot élévateur à fourche que je ne pouvais pas utiliser pour des raisons de sécurité, je m'occupais des articles de poids raisonnable (certains étant tout de même lourds, je devais porter des chaussures de protection pour limiter les risques d'accident), que je devais déplacer en transpalette ou en chariot jusqu'à leur rayon associé. Les magasins Gamma référencant plus de 45 000 articles, un système de classement interne a été mis en place afin de faciliter les flux d'articles entre les différentes enseignes tout en permettant l'unification du système de rayons sur l'ensemble du territoire. Ainsi, sur chaque article était apposé une étiquette récapitulant son nom, son prix, son code barre, son code interne à Gamma et son identifiant de rayon. Le code Gamma est un nombre à 6 chiffres caractéristique de l'article et défini au moment de la première commande de celui-ci, tandis que l'identifiant de rayon est un code à 12 chiffres défini de la façon suivante : les deux premiers chiffres

correspondent à la catégorie de rayon (par exemple, 01 correspond aux rayons des peintures), les 4 suivants précisent le rayon (0128 pour le rayon des laques, 0132 pour celui des lazures bois, etc) et les 6 derniers indiquent le l'emplacement de l'article dans le rayon (les trois premiers chiffres représentent le "mètre" de rayon dans lequel se trouve l'article et les trois derniers donnent son emplacement dans le mètre).



Figure 1: Exemple d'étiquette Gamma

Après avoir mis les articles en rayon, je me chargeais le plus souvent de la gestion des stocks et des rayons. En effet, au fur et à mesure que les clients achètent des articles en magasin, il faut s'assurer qu'une quantité raisonnable de chaque article soit disponible à tout instant, ce qui se traduisait par deux choses. La première est le nivellage des rayons, qui consiste à retirer des articles du surstock quand trop peu d'articles sont en rayon ou à l'inverse à en remettre en réserve dans le cas d'un retour ou d'une sur-commande par exemple, tandis que la deuxième est l'entretien des rayons. Il s'agit de réarranger les articles de sorte qu'ils soient bien visibles pour les clients et de remettre à leur place ceux qui avaient été déplacés.

Enfin, tout au long de la journée je tentais de répondre au mieux aux questions que les clients me posaient, que ce soit pour les orienter dans le magasin, leur donner des précisions sur un article ou encore les aider à passer une commande. Cette partie de mon stage fut sans aucun doute la plus difficile car il m'a fallu apprendre par moi-même l'emplacement de presque tous les articles du magasin, leurs spécificités propres ainsi que les différentes alternatives et solutions qui existaient à un produit ou à un problème que pouvaient rencontrer des clients en jardinage comme en bricolage.

4 Organisation, management et vie sociale :

Une journée chez Gamma dure 8h pour les employés rayonneurs à temps plein, mais les employés caissiers et les stagiaires travaillaient en général entre 5h et 7h par jour. Chaque jour sauf le dimanche et les jours fériés, deux équipes se relaient afin d'assurer le bon fonctionnement du magasin 6 jours par semaine, de 9h à 19h. La première équipe, dite du matin, arrivait à 8h30, ouvrait le magasin à 9h et terminait sa journée à 16h30, tandis que la seconde équipe prenait le relais à 11h et restait jusqu'à la fermeture du magasin à 19h. Les horaires de chacun variaient chaque jour, quoiqu'ils étaient faits de telle sorte que tous les employés travaillaient en moyenne autant le matin que le soir et que chaque équipe comportait au moins un responsable, un caissier et deux rayonneurs,

et étaient accrochés au moins deux semaines en avance dans la cantine du magasin.

Employé	Nom	Semaine: 30	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
			26/07/2021	27/07/2021	28/07/2021	29/07/2021	30/07/2021	31/07/2021	01/08/2021
Gamma Uccle (0654)									
15 - Rampe Combi (15)									
00985460	CHAPUIS, BARBARA		13:55 - 16:00	08:55 - 11:00	13:00 - 13:00				
00986750	UPHALL, SALWA		16:15 - 18:30	11:15 - 14:10	16:15	13:30 - 16:30			
00987290	VERSTRAETEN, STEPHANIE		08:55 - 11:00	14:00 - 13:00	13:30 - 16:30	16:15 - 19:30	08:55 - 11:00	13:55 - 16:00	
00989090	BECKINGHOES, THOMAS		11:15 - 14:10	13:30 - 16:30	13:30 - 16:30	16:15 - 19:30	11:15 - 14:10	18:15 - 19:10	09:00 - 12:00
00989500	LAAROS, NICOLAS		08:55 - 11:00	16:15 - 19:30	11:15 - 14:10	11:15 - 14:10		13:00 - 16:00	
00986330	DE WILDE, DISSER		13:30 - 16:30	12:30 - 16:30	13:30 - 16:30	12:30 - 16:30	13:30 - 16:30	13:30 - 16:30	
03 - Management (3)									
00983160	WANTENS, CARINE		08:55 - 11:00	08:30 - 11:30	08:30 - 11:30	08:30 - 11:30	08:30 - 11:30	08:45 - 12:00	
00983300	FRUSSELET, FRANK		12:30 - 16:30	12:30 - 16:30	12:30 - 16:30	12:30 - 16:30	12:30 - 16:30	12:30 - 16:30	
00984970	DESREDT, ANGELIQUE		11:15 - 13:00	08:30 - 11:30	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	09:00 - 12:00
04 - Décoratif et Constructif (4)									
00987300	FRANCK, ROMAN		08:55 - 11:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	09:00 - 12:00
05 - (non sougées)									
00988000	GUATROS, DOMITRI		11:15 - 13:00	08:30 - 11:30	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	11:15 - 13:00	09:00 - 12:00

Figure 2: Détail des horaires de la semaine du 26 juillet

Cependant, j'ai vu à de nombreuses reprises les horaires être adaptés pour répondre à des imprévus ou à des contraintes extérieures. Par exemple, lorsque l'un des responsables s'est blessé et qu'il a dû rester alité pendant plusieurs semaines, les autres responsables se sont arrangés entre eux pour se partager ses horaires, ce qui a notamment conduit l'une d'entre elles à venir travailler de 8h30 à 19h pendant trois jours et une autre à écourter ses vacances afin qu'il y ait constamment au moins un responsable présent dans le magasin, et j'ai moi-même dû adapter mon emploi du temps quand l'un des stagiaires qui était supposé venir pour le mois d'août n'est jamais arrivé.

Bien que la hiérarchie chez Gamma Uccle ait été parfaitement établie et respectée, j'ai constaté pendant toute la durée de mon stage une extrême bienveillance entre tous les employés indépendamment du rang dans l'entreprise. Afin de favoriser l'entente et le dialogue social entre tous les membres du magasin, celui-ci dispose d'une cantine équipée d'un micro-ondes, d'un évier et d'une machine à café, et le bureau du gérant et des responsables était accessible à quiconque le souhaitait. Les pauses à midi se prenaient toujours dans la cantine par groupe de 2 ou 3 et j'ai assisté et participé à de nombreux échanges entre mes collègues dépassant largement le cadre du travail, chacun racontant ses anecdotes personnelles et s'enquérant de nouvelles sur les projets des autres. Et cet esprit d'entente ne se limitait pas simplement à l'heure du repas : il n'était pas rare d'entendre à l'oreillette un collègue faire une blague sur un autre ou partager une nouvelle avec le reste de l'équipe.

Je dois dire que cette bonne ambiance m'a permis de me sentir très vite à l'aise avec les autres employés avec qui je travaillais au quotidien, ce qui a grandement accéléré mon apprentissage du fonctionnement du magasin. Responsables et rayonneurs travaillaient ensemble au rangement des rayons, et chacun répondait quand je posais une question sur l'emplacement d'un produit ou lorsqu'un client me demandait les détails d'un produit que je ne maîtrisais pas encore.

5 Conclusion :

Dans l'ensemble, ce stage opérateur a été beaucoup plus instructif que ce à quoi je m'attendais : seulement 4 semaines pour découvrir le métier de rayonneur et en savoir suffisamment pour pouvoir être utile dans le magasin me semblait très peu de temps, et force est de constater qu'il me restait encore beaucoup de choses à apprendre à la fin du stage. Cependant j'ai appris énormément de choses, tant au niveau du travail en lui-même qu'en termes de management : l'importance du travail en équipe, la balance subtile entre respect de la hiérarchie et cohésion de groupe au sein de l'entreprise, ou encore l'aspect fondamental de la ponctualité et de l'organisation que ce soit en tant que rayonneur qu'en tant que manager. J'ai également dû apprendre à garder mon calme en la présence de clients particulièrement coriaces qui refusaient parfois d'écouter les conseils que j'avais à leur donner, allant une fois jusqu'à m'insulter pour l'unique raison que le magasin ne disposait plus de l'article que le client était venu chercher.

Il faut noter que mon stage s'est déroulé dans les conditions très particulières de la levée du confinement en Belgique, ce qui a entraîné un calme relatif de l'affluence des clients par rapport à la même période une année auparavant. En effet, si les Belges ont fortement été incités à ne pas voyager durant l'été 2020, ce n'était au contraire pas le cas en 2021 en raison des inondations qui ont secoué tout le pays et des campagnes de vaccination intensives. Ainsi, si l'été 2020 a été marqué par un flux quasi ininterrompu de clients, forçant parfois les employés à courir dans le magasin pour répondre aux besoins de tous, les mois de juillet et août 2021 ont été ponctués de journées où seule une dizaine de clients se rendaient dans le magasin et où Gamma Uccle réalisait des pertes.

Enfin, si le système d'étiquetage commun à toutes les enseignes Gamma permet la standardisation du procédé de rayonnage, il faut reconnaître qu'il n'est pas pratique à de nombreux niveaux : ce système diffère des numéros de rayons indiqués aux clients car ceux-ci sont propres au magasin, et il n'y a qu'une faible corrélation entre la ressemblance du code rayon Gamma et la proximité des rayons eux-mêmes dans le magasin. Si on ajoute à cela l'absence de base informatique permettant de faire le lien entre l'emplacement d'un article et son code Gamma, on aboutit à une alarmante perte de temps lors de la mise en rayon et du conseil client, nécessitant la connaissance quasi encyclopédique de tous les articles du magasin.