

# L'envers de la mode.



**Armand Thierry**

Centre commercial Rosny 2  
93110 Rosny-Sous-Bois,  
France

**BELŒIL  
Sébastien**

Promotion 2015

## Sommaire

Introduction .....	3
1. Arrivée sur le lieu de travail .....	4
1.1. Le centre commercial .....	4
1.2. Armand Thiery .....	4
1.2.1. Centre d'activité .....	4
1.2.2. Situation de l'entreprise .....	4
1.2.3. Le magasin .....	4
2. Allons faire les soldes .....	5
2.1. Ranger, trier, recommencer .....	5
2.2. La livraison .....	6
2.3. Soigner la présentation .....	7
2.4. Et sinon .....	7
3. L'heure du bilan .....	8
3.1. Une question de résultat .....	8
3.2. Une expérience encourageante... ..	8
3.3 ...déconcertante .....	9
3.4 ...parfois pimentée .....	10
Conclusion .....	11

## Introduction

Le stage d'exécution est un stage censé être fait sans qualification particulière, dont le but est d'avoir une première appréciation du travail en entreprise et de son organisation. Ce stage d'approche nous permet donc de mettre à profit le temps où ne sommes pas censés être encore qualifiés pour déjà mieux cibler la culture d'entreprise, le fonctionnement « derrière la façade », etc.

La recherche du stage a commencé fin septembre, d'abord un peu au culot, j'ai demandé à voir le patron d'une boutique que j'aimais bien : Armand Thiery. La directrice des ventes était là et m'a tout de suite accepté, avec pour seule consigne de revenir dès que j'aurais les conventions de stage. J'ai, par ailleurs, en parallèle, après un rapide coup de téléphone, obtenu un stage dans l'entreprise d'expert comptable où j'avais mon stage au collège, mais souhaitant un peu laisser de côté les ordinateurs, la saisie... je suis donc resté fidèle à mon premier choix.

J'ai donc effectué mon stage dans un magasin de prêt-à-porter Armand Thiery, à Rosny 2 (Rosny sous Bois) sur le mois de juillet 2011. L'enseigne embauche généralement en CDD d'une semaine pour les emplois saisonniers mais ils ont fait une petite exception afin que je puisse les rejoindre.

# 1. Arrivée sur le lieu de travail

## 1.1. Le centre commercial

Le centre commercial de Rosny 2 est un des plus gros centre commercial de l'est Parisien, avec un accès facilité par un 8 bus et un RER. Avec 15 millions de visiteurs par an en moyenne, le centre compte 192 magasins dont ...

## 1.2. Armand Thiery

### 1.2.1. Centre d'activité

Armand Thiery est une chaîne de prêt à porter, divisée en 3 enseignes (Homme, Femme et Toscane (Grande taille)) fondée en 1841 par Nicolas Thiery en Belgique.

L'entreprise propose différents styles vestimentaires rangés par collection. Des gammes qui se veulent jeunes (Studio) au style classique (Exécutive, Per l'Homo) pour les styles « habillés » aux styles « sportswear » plus détendus. Sans viser les grands noms de la mode, l'entreprise cherche à se démarquer du bas de gamme tout en étant originale.

### 1.2.2. Situation de l'entreprise

Cette SAS, dispose aujourd'hui d'un capital de 25 140 540 euros avec un CA en 2010 de 408 616 122 euros, soit 4.59% par rapport à 2009. Les deux principaux concurrents Celio et Brice sont dans une situation comparable et stable au cours des années. Il n'y a donc pas lieu de s'inquiéter au niveau concurrentiel pour la suite.

### 1.2.3. Le magasin

Le magasin même du centre est située à un pôle du centre commercial ce qui en fait un lieu de passage privilégié. La boutique jouit d'ailleurs d'un vaste grand espace de vente claire, dégagé et « carré », un atout majeur pour la visibilité et la surveillance comparé à d'autres magasins du centre qui ont dû se satisfaire d'espaces un peu étriqués et pas forcément très droits.

## 2. Allons faire les soldes

Mon stage se déroulant en partie durant les soldes, une grosse partie du travail consistait à les préparer, et donc à ranger. La nouvelle directrice étant alors très occupée depuis la reprise du magasin, je fus « confié » aux employés permanents.

Mon travail consistait, donc, principalement à épauler l'équipe. N'ayant pas réellement de fonctions attitrées et devant être polyvalent, j'essayai autant que faire se peut de m'occuper. Les employés étant eux-mêmes occupés à vaquer à leurs tâches. Il m'a paru surprenant pour une entreprise telle que celle-ci qu'il y ait un rapport hiérarchique quelque peu inexistant au sein du magasin.

Les différents postes occupés s'attribuaient souvent sous formes de volontariat suivant ce qu'il y avait à faire et du personnel disponible en tenant aussi compte des préférences de chacun. Ce système fonctionnait relativement bien en dehors des périodes où les imprévus et l'emploi du temps faisaient que l'équipe était en sous-nombre. Auquel cas, j'essayais de combler le vide au mieux. Le point le plus noir, à mon avis, était une certaine désorganisation dans les tâches de groupe en l'absence de « chef ».

### 2.1. Ranger, trier, recommencer

L'une des premières tâches qui m'ont été « confiées » a été de m'occuper de la réserve. Tous les trois jours, environ, les retouches demandées par les clients revenaient en boutique et celles à faire portaient chez le couturier.

Bien qu'ayant un espace dédié au rangement, les affaires étaient mises en désordre sur les portiques, sans même différencier les différents arrivages. Le temps perdu à chercher les affaires à chaque fois était donc conséquent, ce qui n'est un avantage pour personne, autant pour les employés que pour les clients qui s'impatientaient et s'inquiétaient souvent.

Je me suis donc chargé de les trier par ordre alphabétique, comme cela est fait dans la plupart des magasins de ce genre. On a alors gagné en temps et en place.

Le reste de la réserve sert aussi de débarras pour les utilitaires (les meubles, les étiquettes, les cintres...). L'équipe, préférant souvent s'occuper de la présentation de la boutique, négligeait un peu le reste. La directrice ayant vaguement approuvé la réorganisation, j'ai pu m'occuper à optimiser l'espace de rangement (rapprocher les stocks de produits près de l'entrée, libérer le passage dans les allées, utiliser les fixations murale pour accrocher de nouvelles étagère plutôt que de les laisser traîner par terre...).

Lorsque les clients passent en caisse, ils ne prennent, bien souvent, pas les cintres, ceux-ci sont donc envoyés n'importe comment dans des cartons et stockés dans la réserve afin d'être réutilisés pour remettre des vêtements en magasin. Il s'agit de la livraison.

Là encore, les cartons pleins et non triés prenaient une place non négligeable, sans compter le temps perdu à chercher le type de cintre désiré.

Je faisais donc un peu de rangement tous les jours. Étant repassé fin septembre, j'ai pu apercevoir que l'état était revenu comme avant mon arrivée. Le rangement d'après soldes ayant dû se faire dans l'urgence.

## 2.2. La livraison

En période normale, les magasins reçoivent en moyenne deux chargements de vêtements par semaine. On passera sur le côté écologique avec les emballages dans les emballages dans les cartons... Le but de la livraison est donc de remplir le magasin et de l'arranger quand les nouvelles collections arrivent. En période de soldes, la livraison a lieu tous les jours du mardi au samedi. D'où un besoin de personnel supérieur.

L'auto-organisation dans cette tâche atteint ses limites car nous ne savions pas réellement quel plan d'organisation était utilisé habituellement. Les emplois saisonniers étant assurés majoritairement par des stagiaires et des CDD. Ne pouvant nous mettre dans la réserve vu le manque de place, ni dans le passage pourtant assez large vers la réserve car cela contrevenait aux normes incendie. Nous nous plaçons au fond du magasin à la vue de tous les clients, qui avaient la fâcheuse tendance à venir chercher eux-mêmes dans les cartons des affaires souvent déjà visibles en rayons.

Le travail se décompose en quatre étapes et six en période de soldes, cependant, hormis le volume, il n'est pas nécessaire d'être plus de trois pour être efficace. En effet, il faut une personne pour déballer les affaires, une personne pour poser les antivols, et une personne pour mettre sur cintre et ranger les affaires en magasin (la « ventilation »).

En période de soldes, il faut en plus scanner les codes barres pour connaître les remises à afficher, et doncagrafer les étiquettes correspondantes aux vêtements.

Il arrivait que le planning soit mal dimensionnés, et que nous retrouvions en sous-nombre pour nous occuper du magasin, des clients, et des cartons qui s'entassaient parfois. Nous essayions donc d'être multitâches, avec un succès souvent mitigé.

## 2.3. Soigner la présentation

Le reste du travail consistait d'une part à bien présenter pour la clientèle. Il fallait donc ranger constamment le magasin surtout en période de soldes où le nombre de visites est bien plus important que d'ordinaire, les gens ne faisant naturellement que peu d'efforts eux-mêmes.

À titre d'exemple, les premiers employés arrivaient vers 8h, le magasin ouvrant à 10h. Il fallait refaire un rapide rangement des affaires sur l'heure creuse du midi.

Le rangement consistant à remettre les affaires à leur place, parfois à l'autre bout du magasin, à passer le balais, les employés du centre commercial ne passant qu'une fois le matin avant l'ouverture.

Il n'y avait pas à proprement parler de code vestimentaire, le mot d'ordre étant de rester élégant pour les clients, aussi bien dans l'aspect vestimentaire que verbal.

À ce point, l'aspect vendeur m'a alors étonné, les consignes étant d'attendre que les clients posent les questions pour ne pas les brusquer contrairement à d'autres enseignes, « Être présent sans être oppressant ». Mais alors le rôle du vendeur était donc souvent de renseigner les clients sur les stocks, les tailles... plus que de réellement chercher à leur vendre à tout prix quelque chose. Mon inquiétude à propos du poste « vendeur » qu'on m'a demandé d'assumer parfois n'en était plus vraiment une, bien que préférant rester au maximum en arrière, dans le cadre de ce stage.

## 2.4. Et sinon...

De temps en temps, il arrivait que les tâches externes ne fussent pas ou mal assurées par le centre, comme la distribution du courrier. Il était alors fréquent qu'on m'envoie le chercher à l'autre bout de la galerie.

Pendant les soldes, vu la quantité de déchets engendrés par les multiples emballages de la livraison, il était fréquent de devoir emporter nous-mêmes les déchets au local prévu par le centre, les services dédiés ne passant qu'une fois par jour.

Lorsqu'un petit bogue dans la gestion des stocks s'est produit et que nous avons reçu le double de ce que nous devions avoir, il a fallu engager des intérimaires, qu'on m'a demandé d'encadrer, le reste de l'équipe de l'équipe étant débordé par le retard accumulé.

Lors de problèmes mineurs avec l'informatique des boutiques (Homme ou Femme). La hotline étant souvent injoignable, ils m'ont demandé de les aider. La solution étant souvent de redémarrer les machines à défaut d'avoir le droit de réellement debugger lesdites machines.

## 3. L'heure du bilan

La fin du travail fut paradoxalement bouleversante tant on s'habitue au rythme pris par le travail, quand bien même les horaires étaient assez malléables. Ce qu'il en reste encore aujourd'hui est que j'aime être bien habillé même quand rien ne m'y contraint.

### 3.1. Une question de résultat

La liberté dont nous jouissions quant à notre organisation venait surtout du fait que les employés, se connaissant assez bien, pouvant travailler dans une ambiance conviviale, avaient de bons résultats (bonne présentation, chiffre d'affaires...). La direction ne faisait, en effet, pas très attention à la manière dont était tenue la partie cachée du magasin tant que cela ne contrevenait pas aux règles de sécurité.

Le changement de direction s'est fait en douceur, même si le nouveau directeur aimait avoir la main sur tous, il s'est plus ou moins résigné à n'avoir rien à demander. Il ne m'a pas paru nécessaire d'en faire une évocation poussée, la seule différence ayant été dans les rapports à lui faire sur la situation du magasin.

J'ai eu la chance de voir plusieurs directeurs, et donc plusieurs styles d'administrations. Le premier à la signature du contrat, aimant tout chapeauter sans réel succès tant il était pris par son travail ; la deuxième ayant pris acte des préférences des employés, nous aidait parfois mais restait la plupart du temps dans son bureau ; le troisième, beaucoup plus présent, a aussi préféré s'adapter à l'ambiance locale. La directrice des ventes qui passait une fois par mois pour inspecter le magasin est quant à elle, beaucoup moins laxiste, et faisait remarquer la moindre petite chose qui n'allait pas.

### 3.2. Une expérience encourageante...

J'avais quelques *a priori* sur le monde du travail. Jusque-là, j'avais plutôt l'habitude de travailler pour moi-même tout en satisfaisant des exigences externes. Je fus donc agréablement surpris de voir que toutes les entreprises de ce style n'ont pas une attitude oppressante sur les employés, quand bien même il aurait été souhaitable ici d'avoir un peu plus d'appui de la direction, l'auto-organisation ayant vraiment quelques lacunes.

L'ambiance générale était plutôt détendue, même avec les clients un peu stressants, il y a un soutien commun assez important. On trouvait d'ailleurs toujours le temps pour discuter, manger ensemble, parfois même se retrouver après le travail. Je garde d'ailleurs toujours le contact avec mes



anciens collègues, même si certains ont changé d'enseigne. La frontière entre vie privée et vie professionnelle ne m'a jamais paru aussi floue.

C'est une approche que je n'avais pas envisagée et qui m'a agréablement surpris. On peut devenir plus que de simples collègues de travail.

Ce qui ressort le plus est le besoin de prise d'initiative, ce dont je n'avais, en revanche, pas l'habitude. En effet, j'ai pu sentir l'agacement de mes collègues à force de leur demander l'autorisation de faire quelque chose.

Bien que rentrant souvent fatigué, dû au fait qu'on reste souvent debout toute la journée j'ai trouvé intéressant de sentir que cela avait été utile, comme une auto-reconnaissance personnelle. J'en faisais d'ailleurs souvent plus que ce qui était attendu, mais n'étant pas payé, le reste de l'équipe avait tendance à m'encourager à moins en faire.

### 3.3 ...déconcertante...

Malgré tous les aspects positifs que j'ai pu trouver à ce travail. Certaines ombres font que je préfère que cela reste un emploi saisonnier : l'aspect répétitif des tâches font que même si l'on prend ça pour un jeu au début – mon côté un peu compulsif lié au rangement, sans doute. Je ne me vois pas le faire continuellement, l'avantage de l'ingénieur étant d'avoir, finalement, une position évolutive. L'opportunité d'évolution et de changement dans ce milieu reste limitée. Notre sous-directeur, par exemple, n'a eu qu'une promotion en 18 ans dans la boîte.

De plus, bien qu'on nous demande d'être responsables, la tolérance aux erreurs est assez large, et dans l'industrie textile, les fautes graves sont moins nombreuses que dans l'agro-alimentaire par exemple.

Voir défiler un nombre de gens aussi important permet de se rendre compte de ce que vivent les employés de grande surface en général, et donc d'expliquer leur mauvaise humeur occasionnelle face au client, parfois très capricieux.

Surtout parmi les plus anciens, la proposition liée à l'organisation était souvent mal interprétée et mal prise, surtout en ce qui concerne l'agencement pour la Livraison. Avec le recul il aurait fallu être encore plus diplomate sur cette question plutôt que de simplement proposer des idées.

Ayant pu discuter avec d'autres employés du centre commercial, il ressort que Armand Thiery n'est pas la pire entreprise en ce qui concerne l'écologie. Bien qu'ayant fait certaines propositions au moins au niveau local pour faire des économies, par exemple ne pas laisser la climatisation sur 18°, alors qu'il faisait 32° dehors. Ou encore éteindre les lumières le soir en partant. L'intérieur du centre n'étant pas accessible depuis l'extérieur pour la majorité des boutiques, pourquoi laisser les spots des vitrines allumés ?

### 3.4 ...parfois pimentée

Certain *a priori* sont tenaces, en effet les informaticiens ne sont pas tous accro à la caféine mais le fait est que j'en faisais un apparemment meilleurs que le sous-directeur n'a pas aidé à les convaincre.

Le manque de logique de certains clients m'a parfois surpris. A titre d'exemple, un client qui voulait un nœud de cravate avant de passer en caisse, alors que c'est impossible avec les anti-voles, de peur qu'on ne sache pas réellement les faire.

## Conclusion

Auparavant, je ne voyais pas réellement l'intérêt du stage. On me l'a d'ailleurs souvent dit : « mais cela n'a rien à voir avec ton cursus ». On se rend compte après que cela n'est pas totalement vrai en considérant ce que l'on retire en termes d'expérience.

Au niveau humain, on s'aperçoit vraiment que l'on a généralement une vision biaisée du travail tant que l'on n'a pas vraiment commencé. Même si les tâches sont ingrates, on y trouve quelque chose d'épanouissant sur d'autres plans, et un réel intérêt pour les relations humaines.

Au niveau personnel, bien qu'il y ait eu des moments pénibles, on a parfois pu « s'amuser » au travail. Je n'ai d'ailleurs pas beaucoup parlé du textile en général car dans le cadre de ce stage et pour le but cela ne m'a pas paru décisif. Étant un peu intéressé par la mode, je n'ai pas réellement appris de nouvelle chose sur les vêtements. Mais, comme pour l'informatique, j'ai pris plaisir à transmettre ce que je pouvais.

Le fait d'être lâché directement, sans beaucoup de préparation, dans le travail fut formateur dans le sens où cela m'a forcé à m'adapter rapidement et à être responsable. J'ai d'ailleurs pu voir le même travail personnel fourni par mon nouveau supérieur qui a lui-même dû s'adapter à une vie d'entreprise peu courante. D'autre part, si la hiérarchie n'était que peu respectée au magasin, nul doute d'après ce que nous avons vu de la directrice régionale que la gestion de l'enseigne à plus haut niveau a un fonctionnement tout à fait classique, que je pourrais sans doute évaluer lors de mon stage commercial grâce au recommandation du dernier directeur.

C'est donc un bilan mitigé, positif par bien des aspects mais l'aspect répétitif et l'ennui grandissant sur la fin m'a fait m'intéresser à un des aspects qui m'ont poussé vers l'ÉFREI : l'informatique, quasi-inexistante au niveau des magasins. J'ai pour regrets de ne pas avoir pu les aider concrètement.

## Résumé

Ce rapport met en exergue le premier stage de L1 à l'EFREI. Cette étape **sous-estimée** par les étudiants entrant en L1 s'est révélée **enrichissante**, donnant une réelle vision du **monde professionnel** et d'une **organisation** peu courante.

Le stage fut effectué au magasin Armand Thiery de Rosny-sous-Bois sur une durée d'un mois.

Ce stage m'a permis de me plonger dans un travail ne nécessitant pas l'outil informatique, une bonne **occasion** de s'ouvrir à d'autres domaines.

## Abstract

This report presents the first work experience while studying at the EFREI. This **underestimate** step by many students appears **pretty rewarding**, giving a real vision of the **work world** and to look at an uncommon organization.

It was done at the Armand Thiery's store of Rosny-sous-Bois for one month.

This stage introduces me in a work that doesn't need informatics use, a great **opportunity** to be aware of another way.