

esaiP

École d'Ingénieurs **La Salle**

RAPPORT DE STAGE

RICHARD QUENTIN



1

Introduction

2

Présentation de l'entreprise

3

Le contexte

4

Mes réalisations

5

Bilan humain

6

Conclusion

ZONATION INTRODUCTION

01

INTRODUCTION

Dans le cadre de ma formation d'ingénieur à l'ESAIP, j'ai effectué un stage ouvrier de huit semaines chez Pizza Cosy, aux Sables-d'Olonne, avec un contrat à durée déterminée. L'entreprise est située dans une station balnéaire très fréquentée, ce qui m'a permis de m'immerger dans le secteur de la restauration, particulièrement dynamique en été. Ayant toujours vécu dans cette ville très touristique, j'ai pu enfin voir l'envers du décor de la restauration.

Cette expérience m'a permis de retravailler à nouveau dans le métier de la livraison, que j'avais déjà pratiqué pendant plus d'une année pour La Poste et Uber Eats, tout en découvrant les différentes facettes et spécificité du travail en pizzeria. J'ai intégré une équipe composée de saisonniers et de collaborateurs plus expérimentés, ce qui m'a permis d'observer et de participer activement à toutes les tâches : de la préparation des garnitures au montage des pizzas, en passant par la gestion des commandes, l'organisation des livraisons, l'accueil des clients et enfin le service.

Ce stage m'a permis de réaliser que la restauration est un milieu exigeant et stressant qui demande de la réactivité, de l'organisation, un bon sens du contact client et pour ma part une concentration constante sur le fait de ne rien faire tomber. Au-delà des aspects purement techniques, ce stage a renforcé des compétences essentielles telles que le travail en groupe, l'adaptation à un rythme soutenu, la gestion des imprévus et des potentiels problèmes avec la clientèle. J'avais déjà pu développer ces compétences lors de mes emplois précédents, mais j'ai encore pu les développer un peu plus dans ce contexte.

J'ai également pu développer une meilleure compréhension des enjeux logistiques comme la gestion des stocks, l'optimisation des tournées de livraison, la vérification des dates de péremption et la bonne hygiène des stocks. J'ai aussi approfondi mes connaissances en matière de normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, qui sont spécifiques à ce secteur.

Dans ce rapport, je préciserais les objectifs qui m'ont été donnés, les qualités que j'ai acquises ou renforcées, ainsi que les réalisations tirées de cette expérience. Je décrirai les particularités des métiers de livreur et de travailleur en pizzeria, en précisant les défis quotidiens, comme la gestion des heures de rush et la relation avec la clientèle. Enfin, je ferai un bilan personnel de ce stage et j'analyserai son potentiel pour mon projet professionnel et ma formation bien qu'il n'a pas grand chose à voir avec mon projet de formation.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

02

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Création

L'enseigne Pizza Cosy, créée à Saint-Étienne, en région Auvergne-Rhône-Alpes en 2010, s'est assez rapidement imposée comme un acteur majeur sur le marché français de la pizza. Elle est créée par deux amis d'enfance, Florent Mercier et David Cellier, qui ont pris le risque d'investir leurs économies pour créer leur première pizzeria. Le succès a été important et immédiat, et le concept s'est rapidement développé via la franchise lancée dès 2016. Aujourd'hui, le réseau compte près de 70 pizzerias en France, avec un objectif de 100 restaurants d'ici fin 2025 et 200 d'ici 2030. Son succès repose sur la popularité des plats, mais aussi sur une véritable stratégie commerciale. En s'appuyant sur le concept de "Fast-Good", la marque a su se démarquer en alliant la rapidité du fast-food à la qualité, la fraîcheur d'un restaurant traditionnel. Cette manière de faire repose sur une cuisine faite maison, l'utilisation d'ingrédients frais, locaux et de saison.

Modèle économique et franchise

Le chiffre d'affaires moyen par restaurant est un indicateur de performance révélateur. Si le CA moyen était de 675 000 € HT en 2022, les données les plus récentes de 2024 indiquent un chiffre de 650 000 € HT. Trois fois supérieur au CA moyen d'une pizzeria indépendante en France. Cependant, il est important de noter que ce chiffre est significativement inférieur à la moyenne du secteur des franchises de restauration rapide, qui peut atteindre 1,7 million d'euros.

Investissement : L'ouverture d'une pizzeria Pizza Cosy en franchise nécessite une contribution personnelle comprise entre 40 000 € et 80 000 €, pour un investissement global moyen de 250 000 €.

Valeurs

Qualité et proximité : Pizza Cosy parie sur des ingrédients frais, locaux et de saison, avec une cuisine entièrement maison. Chaque pizzeria propose une recette exclusive mettant en valeur un produit local.

Engagement social et environnemental : Pizza Cosy s'engage pour une cuisine responsable, avec des œufs 100 % français et des produits de saison. L'enseigne participe aussi à des événements sportifs et locaux, comme le Tour de France avec BV Sport.

Performances et Récompenses

Récompenses : Pizza Cosy a été élue « Meilleure chaîne de magasins » et « Meilleure franchise 2025 » par les consommateurs, avec plus de 900 000 votes en sa faveur.

Expansion : après une phase de développement régional (Auvergne-Rhône-Alpes), Pizza Cosy s'implante désormais dans des villes de plus de 20 000 habitants sur tout le territoire, avec une croissance soutenue depuis 2020.

Avis clients et réputation

Expérience client : les pizzerias Pizza Cosy sont appréciées pour leur ambiance chaleureuse, la qualité des produits, et le service rapide.

Différenciation : Pizza Cosy se positionne comme un acteur du « Fast-Good », entre fast-food et restaurant traditionnel, avec un rapport qualité/prix accessible.

<https://www.toute-la-franchise.com/>

<https://lexpress-franchise.com/actualites/pizza-cosy-lance-le-grand-feu-pour-aider-les-reseaux-de-restauration/>

<https://www.youtube.com/watch?v=-BMyNoalxUU>

LE CONTEXTE

03

PRÉSENTATION DU RESTAURANT PIZZA COSY - LES SABLES- D'OLONNE (PORT)

1. Localisation et Atouts Stratégiques

- Position géographique : Le restaurant est situé sur le port aux Sables-d'Olonne, un excellent emplacement en saison estivale grâce à l'afflux de touristes et à la fréquentation du port. Le principal défaut étant la concurrence, en effet plus d'une dizaine d'autres restaurants sont sur le même quai.
- Avantages saison d'été : La localisation permet une fréquentation élevé pendant les mois d'été, surtout pendant le mois d'août, avec une clientèle variée (touristes, locaux, plaisanciers).

2. Concept et Offre Culinaire

- Capacité : une quarantaine de places divisé entre la salle et l'extérieur, offrant un cadre chaleureux et accessible.
- Équipement : Fours à bois pour une cuisson authentique des pizzas et une pâte bien meilleure, garantissant un goût unique et une ambiance chaleureuse.
- Produits fait maison et qualité des ingrédients :
 - Pâte à pizza faite maison quotidiennement.
 - Carte variée :
 - 8 pizzas (dont des recettes renouvelées et de saison).
 - Calzones, salades, pâtes.
 - Ingrédients haute qualité et locaux :
 - 100% des œufs sélectionnés proviennent de poules élevées en plein air en France.
 - Jambon cru de Bayonne IGP Label Rouge, poulet mariné, chorizo, magret de canard séché, bœuf frais haché, jambon blanc, lard fumé au bois de hêtre : tous d'origine France, garantissant fraîcheur et traçabilité.
 - Engagement qualité : Respect de la charte Pizza Cosy (circuits courts, produits frais, pas de surgelés).

3. Organisation des effectifs pour Saison Estivale 2025

a) Évolution des Équipes

- Début juillet :
 - 2 patrons (gérants).
 - 1 chef de salle.
 - 2 pizzaiolos expérimentés.
 - 3 employés en CDD saisonnier.
- Fin juillet :
 - Renfort avec 4 employés en CDD saisonnier.
- Août :
 - 6 apprentis en renfort, formés pour intégrer d'autres restaurants du réseau pizza cosy après la saison.

b) Gestion des Shifts

- Horaires : Ouverture en continu avec deux services (horaires variables selon l'affluence) :
 - Midi : 10h30–14h15 (peu de livraisons, focus sur le service en salle).
 - Soir : 18h–22h15 (pic d'activité, nombreuses livraisons).

Flexibilité : Les horaires s'adaptent à la demande, avec des horaires pouvant être étendus en cas de forte affluence.



MES RÉALISATIONS

04

MES RÉALISATIONS

FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN

Préparation et Mise en Place

- Préparation des toppings :
 - Découpage, préparation et mise en place des ingrédients (jambon, fromage, burrata, salade, etc.) pour optimiser le service.
- Mise en place des tables : Accueil des premiers clients, vérification des couverts, des menus et de la propreté.
- Prise et service des commandes : Organisation rigoureuse pour éviter les attentes, surtout en soirée.

Service en Salle et Livraisons

- Livraisons :
 - Pic d'activité à partir de 18h30.
 - Organisation :
 - Utilisation d'une application sur une tablette de caisse pour situer l'emplacement des commandes et optimiser au mieux les tournées.
 - Préparation des bananes avec sauces, TPE et monnaie avant chaque départ.
 - Attention particulière à la sécurité routière (trafic estival dense).
 - Logistique :
 - Scooters équipés de cases arrière pour le transport des commandes.
 - Autonomie limitée des batteries : changement nécessaire une fois par journée.
 - Ne pas oublier : desserts, boissons et accessoires (couverts, serviettes).

Plonge

- Définition : La plonge consiste à laver la vaisselle, les verres, les couverts et les ustensiles de cuisine, ainsi qu'à maintenir la propreté des plans de travail et des équipements. C'est un poste clé pour assurer la fluidité du service et le respect des normes d'hygiène.
- Rythme : Intensif en soirée, avec un roulement pour éviter les retards.

Fin de Service

- 22h : Fin de la prise de commandes.
- Nettoyage :
 - Désinfection des plans de travail, des fours et des surfaces.
 - Rangement des stocks et préparation pour le lendemain.

POINTS FORTS ET DÉFIS

- Points forts :
 - Produits de qualité et respect des valeurs Pizza Cosy (circuits courts, frais, local).
 - Ambiance conviviale et service rapide, adapté à une clientèle estivale exigeante.
 - Outils digitaux pour optimiser la gestion des commandes et des livraisons.
- Défis :
 - Turn-over important en juillet : Nécessité de former rapidement les CDD et de maintenir la cohésion d'équipe.
 - Gestion des pics de fréquentation : Coordination entre salle, cuisine et livraisons pour éviter les retards.
 - Sécurité des livraisons : Vigilance accrue sur la route en période estivale.

EXPÉRIENCE PERSONNELLE ET APPRENTISSAGES

- Polyvalence : Participation à toutes les étapes (préparation, service, livraison, plonge), permettant une vision globale du métier.
- Travail d'équipe : Collaboration avec des profils variés (CDD, apprentis, patrons), développement de l'adaptabilité et de la réactivité.
- Gestion du stress : Apprentissage de l'organisation et de la priorisation des tâches en période de rush.



BILAN HUMAIN

05

BILAN HUMAIN

Mon stage chez Pizza Cosy aux Sables-d'Olonne aura été une immersion complète dans le monde de la restauration, puisque Pizza Cosy est à mi-chemin entre la restauration rapide et la restauration, ce qui m'a permis de voir les deux spécificités de ces milieux, bien au-delà de la simple découverte d'un métier. J'y ai vécu une expérience humaine très intéressante, complète par sa polyvalence, la solidarité que j'ai pu rencontrer au sein d'une équipe et une véritable prise de conscience des réalités du travail en équipe dans un environnement difficile.

Polyvalence et vision complète de la pizzeria

J'ai eu l'opportunité de prendre part à toutes les étapes du fonctionnement de ce restaurant : préparation des ingrédients, mise en place des tables et service en salle, livraisons en scooter, et plonge. Cette polyvalence m'a permis de me rendre compte de l'interdépendance des rôles et de l'importance de chaque élément pour assurer la qualité du service. Que ce soit en préparant les toppings le matin, en délivrant les commandes en soirée ou en nettoyant la cuisine et la salle après chaque service, chaque tâche m'a appris à m'adapter rapidement et à anticiper les besoins de l'équipe. Une des premières difficultés, c'est de savoir se rendre utile. Une fois qu'on a compris "la chaîne", on sait où se rendre et comment aider l'équipe car personne n'a vraiment le temps de nous dire quoi faire en permanence.

Travail d'équipe et cohésion

L'été, avec les vacances et les saisonniers, crée les conditions d'un turn-over important et l'arrivée successive de CDD et d'apprentis auront été un véritable défi en termes de cohésion d'équipe. Le travail avec des profils très variés, des patrons expérimentés aux saisonniers en passant par des apprentis, m'a montré la nécessité d'une communication efficace et de l'entraide. Malgré la pression, l'ambiance restait généralement plutôt positive, et j'ai été saisi par la bienveillance de la plupart de mes collègues, toujours prêts à donner un coup de main ou à partager un conseil ou à m'expliquer une tâche. Tout ceci a renforcé mon adaptabilité, ma vitesse d'exécution et ma capacité à m'intégrer rapidement dans une équipe.

Gestion du stress et des imprévus

Les soirs de rush, notamment le 14 juillet par exemple, où les commandes s'enchaînent avec un rythme soutenu et où une erreur coûte un temps précieux, j'ai appris à prioriser les tâches et à garder mon sang-froid. Toujours faire les choses calmement, notamment parce que je suis maladroit et donc il fallait veiller à ne rien faire tomber. Un épisode marquant a été ma chute de scooter lors d'une livraison. Si l'incident n'a heureusement pas été grave, il m'a rendu beaucoup plus méfiant par la suite. J'ai compris que vouloir aller vite ne devait jamais se faire au détriment de la vigilance pour ma sécurité, surtout sur des routes de ville très fréquentées en été, dans une ville où la population est très jeune (vacanciers) et aussi très vieille (locaux). Cet incident m'a appris à mieux prendre en compte les risques et à toujours privilégier la sécurité, même lors des heures d'affluence.

Relation avec la clientèle

Avec la majorité des clients, il n'y avait aucun problème, certains même étaient reconnaissants pour le service et la qualité des produits. Cependant, j'ai été aussi confronté à des situations plus complexes, où certains clients, après trop d'attente en général, pouvaient s'énerver rapidement. Même si ces incidents sont minoritaires, ils peuvent vraiment affecter le moral. Ces moments m'ont appris à rester calme, à écouter et à désamorcer les conflits avec professionnalisme, à toujours trouver une solution. Le plus souvent, en montrant qu'on est présent et qu'on se rend compte du problème, on peut améliorer la situation. Heureusement, les conflits étant plutôt rares, et les bons retours étaient bien plus nombreux, ce qui rendait le travail d'autant plus gratifiant.

Bilan

Au-delà des aspects techniques et du savoir faire, ce stage m'a surtout appris l'humilité, la résilience, l'attention portée aux détails et l'importance de savoir se comporter en équipe. J'en ressors avec une vue plus réaliste du monde professionnel, une meilleure confiance en moi, et une certitude : dans la restauration comme partout, être humain et solidaire fait toute la différence.

CONCLUSION

06

BILAN DE L'EXPÉRIENCE

Mon stage au restaurant Pizza Cosy aux Sables-d'Olonne a été une expérience à la fois professionnelle et humaine, qui m'a offert de nombreux enseignements et défis. Pendant cette immersion dans le monde de la restauration (et restauration rapide) en saison estivale, j'ai pu découvrir le fonctionnement d'une franchise de grande ampleur et performante, mais aussi les réalités du travail au sein d'une équipe variée en profils, de l'organisation et de la relation client.

Découverte d'un fonctionnement économique exigeant

Pizza Cosy incarne un modèle français de franchise performant et en pleine expansion, alliant la qualité et la proximité des produits en circuits courts et un accompagnement des franchisés. En travaillant dans ce restaurant, j'ai pu appréhender l'importance d'une organisation sérieuse, surtout en haute saison, où chaque détail compte : de la préparation des ingrédients à la gestion des livraisons, en passant par la coordination entre la salle et la cuisine. Les multiples tâches effectuées, demandant des qualités exigées par ce métier, m'ont offert une vision globale de la restauration, bien au-delà de la simple exécution de tâches sans lien les unes avec les autres.

Une expérience humaine marquante

Travailler avec des profils variés : patrons, CDD saisonniers, apprentis m'a appris à m'adapter rapidement, à communiquer efficacement en m'adaptant à mon locuteur et à faire preuve de patience avec mes collègues. Malgré la pression et le turn-over important, l'ambiance est restée globalement cordiale, portée par une cohésion d'équipe essentielle pour tenir le rythme.

J'ai été aussi beaucoup marqué par les relations avec la clientèle. Si la majorité des clients étaient sympathiques et reconnaissants, certains moments de tension m'ont appris à garder mon calme et à gérer les conflits avec professionnalisme. Cette expérience a grandement amélioré ma capacité à désamorcer les situations délicates tout en restant concentré sur mes tâches et la qualité du service.

Stress et attention

L'attention constante portée à la route sur mon scooter, à ne rien faire tomber pendant le service, à faire la plonge assez rapidement et à toujours faire la tâche qui est la plus utile à un instant donné aura été éprouvante. Même si j'avais déjà entendu que la restauration était un environnement exigeant, j'ai pu le constater par moi-même. J'ai aussi compris qu'il ne faut jamais se dépêcher sans être encore plus vigilant, surtout quand la sécurité est en jeu. Mon incident de scooter m'a rendu plus méfiant et responsable, une leçon qui dépasse le cadre professionnel et s'applique à ma vie quotidienne.

Conclusion : ce que j'emporte de cette expérience

Ce stage a été bien plus qu'une simple découverte métiers : c'est une expérience de vie qui m'a fait grandir sur le plan professionnel et humain. Enfin, je repars avec une fierté légitime : celle d'avoir tenu mon rôle dans une équipe soudée, d'avoir surmonté les défis et d'avoir contribué, à ma mesure, au succès d'un restaurant en pleine saison.

À toute l'équipe de Pizza Cosy,

Je tenais à vous remercier chaleureusement pour ces quelques semaines passées à vos côtés pour mon stage.

Votre bienveillance et vos conseils au quotidien ont rendu cette expérience très enrichissante. Même dans les moments de rush, l'ambiance est restée positive, et c'est ce qui a fait toute la différence.

Un merci particulier à Emilie Baconnet pour sa patience et pour m'avoir accueillis. Je repars avec une bien meilleure connaissance du milieu de la restauration

Merci pour tout !

MERCI

Quentin Richard

Une immersion au cœur de la restauration chez Pizza Cosy aux Sables-d'Olonne. Entre restauration rapide et traditionnelle, j'ai pu essayer tous les aspects: de la préparation des garnitures aux livraisons en scooter, en passant par le service en salle et la plonge. Une expérience professionnelle intense, où chaque détail compte.

Gérer les moments d'affluence des soirs de rush, désamorcer les tensions avec les clients, ou encore apprendre de mes erreurs (comme une chute en scooter) : ce stage m'a appris à allier rapidité et vigilance, tout en gardant le sourire.

Un bilan enrichissant. Après ce stage, je repars avec une expérience concrète du monde professionnel.

Quentin Richard

An immersion in restauration in Pizza Cosy in Les Sables-d'Olonne. Between fast food and traditional restoration, I was able to try every aspect: from the preparation of toppings to deliveries by scooter, including dining service and dishwashing. An intense professional experience, where every detail counts.

Managing the busy moments of weekend nights, avoiding tensions with customers, or even learning from my mistakes (like a scooter fall): this internship taught me to combine speed and vigilance, while keeping a smile.

After this internship, I leave with a concrete experience of the professional world.

Quentin Richard