

## Rapport de stage opérateur



PDG de l'entreprise : Mr Robert-Verd  
Mission : Mise en rayon

Tuteur : Mr Dejean  
Période du stage : du 02/01/17 au 27/01/17

## **Remerciements**

Je remercie tout particulièrement Monsieur et Madame Robert-Verd pour m'avoir permis d'effectuer mon stage au sein de leur entreprise, Monsieur Dejean pour m'avoir intégré dans son équipe ainsi que l'ensemble de l'équipe pour l'accueil chaleureux qu'ils m'ont réservé.

## **Sommaire**

I.	Introduction générale	.....	page 3
II.	Aspect Technique	.....	page 3
III.	Aspect Humain	.....	page 3
IV.	Aspect Economique	.....	page 3
V.	Aspect Organisationnel	.....	page 3

## **I. Introduction Générale**

L'entreprise qui m'a accueilli durant ce mois de janvier est une enseigne du groupe U située à Montrabé (Zone de Marignac, 31850 Montrabé) dans la proche périphérie toulousaine. Ce Super U est une SAS (Société à Actions Simplifiées) ce qui l'oblige à se doter des services d'un expert comptable et d'un commissaire au compte. Cette société a ouvert ses portes en août 2009 et a été repris par la direction actuelle en octobre 2011.

Cette entreprise compte 60 salariés dont 20 hommes et 40 femmes. Un pourcentage qui n'est pas homogène à tous les services ; en effet au sein de l'équipe dont je faisais partie nous étions 6 hommes et 1 femme.

J'ai été affecté au service épicerie (liquides, produit d'entretien, hygiène, alimentation animale, alimentation hors produit frais). La tâche qui m'a été confiée consistait à réalimenter les rayons de ce service et plus particulièrement le rayon des sodas et eaux. Cette tâche s'est divisée principalement en 2 parties : mettre en rayon les produits livrés du jour et l'écoulement des stocks ; travail qui nécessite une attention particulière au vue de la fréquence de vente de ces produits.

Pour cela mes horaires se sont organisées autour des dates et heures de livraison soit le mardi matin à 5h et le jeudi après-midi à 13h.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
6h-12h	5h-13h	6h-11h	13h-18h	6h-11h	6h-12h

Fig 1 – Tableau récapitulatif de mes horaires

## II. Aspect Technique



Fig 2 – Un compacteur de cartons, une balle de cartons, un trans-palette manuel et un trans-palette électrique

La mise en rayon ne permet pas d'utiliser beaucoup d'instruments techniques à l'exception près du compacteur que l'on peut voir sur l'image de gauche. Ce dernier est constitué d'une benne et d'une presse. Pour l'utiliser il suffit d'ouvrir le haut de la benne, insérer les cartons ou autres matières à compacter jusqu'à ce que la benne soit remplie. Une fois la benne remplie en appuyant sur le bouton marche de couleur verte la presse actionnée par des vérins exerce une forte pression sur le tas de cartons diminuant ainsi leur volume de moitié. L'étape est ainsi répétée jusqu'à ce que l'on ne puisse plus compacter le carton. A ce moment là à l'aide de lanières en plastique on attache le cube de cartons compacté que l'on entrepose dehors en attendant qu'une entreprise vienne la chercher. La société dispose de 3 compacteurs, un pour le carton, un pour le plastique et un pour le polystyrène. Ce recyclage n'est pas une obligation légale mais l'entreprise a souhaité le mettre en place pour une meilleure gestion des déchets.

L'autre appareil technique que j'ai utilisé à de très nombreuses reprises est le trans-palette (électrique ou manuel). Ce dernier est constitué d'une roue à laquelle est fixé un arbre permettant la direction et d'un support élévateur. Cet arbre peut effectuer une rotation de même axe de rotation que celui de la roue afin de réduire l'effort de l'utilisateur. On augmente l'altitude du support élévateur pour le trans-palette manuel en effectuant un mouvement de « pompage » et on la diminue à l'aide d'une manette alors que dans le cas d'un trans-palette électrique ces fonctions sont assurées grâce à un boutons prévu à cet effet. La dernière différence entre les deux types de trans-palettes est que la vitesse est donnée, pour le trans-palette électrique, grâce à un moteur contrôlé par un potentiomètre alors que le trans-palette manuel nécessite une action humaine pour être mis en mouvement.

### **III. Aspect Humain**

Aucune organisation syndicale n'existe au sein de la société dans laquelle j'ai effectué mon stage. En effet, bien que la société compte 60 salariés l'équivalent temps plein est inférieur à 50 salariés ce qui n'oblige en aucune façon la société d'avoir une telle organisation en son sein. Cependant, la direction a pris l'initiative de créer la fonction de délégué du personnel permettant ainsi une meilleure communication interne. L'entreprise a compté par le passé un salarié handicapé et bien que ce ne soit pas obligatoire pour une SAS de moins de 50 salariés (équivalent temps plein) la société en recherche un à nouveau.

Au niveau de l'organisation du temps de travail, chaque employé est muni d'un badge qu'il doit « badger » chaque jour avant de commencer son travail, à la fin de sa journée, au début et à la fin de sa pause. Le temps de pause est calculé de la manière suivante chaque heure de travail accorde au salarié 3 minutes de pause. Au sein du service auquel j'ai été affecté durant ce stage opérateur la journée était composée en 3 parties, une première partie de travail suivie d'une pause correspondant aux critères précédemment exposés suivie d'un nouveau temps de travail. La pause était prise à l'ouverture du magasin (8h45) tous les jours à l'exception du jeudi où nous prenions une pause entre 15h et 15h15.

Afin de créer une synergie d'entreprise les infrastructures ont été réfléchies de manière que les différents services communiquent ensemble. En effet la salle de pause équipée d'une cuisine, d'une machine à café et d'un distributeur de friandises est commune à tous les employés ce qui permet de meilleurs échanges et confrontations de points de vues sur le travail à effectuer. De plus un vestiaire avec des casiers individuels est mis à la disposition de tout un chacun ce qui garantit à chaque employé son espace personnel et privé, afin d'assurer de bonnes conditions de vie en collectivité une affiche rappelant les règles de bonne tenue du vestiaire est exposée.

La sécurité est un aspect très cher à l'entreprise en effet cette dernière oblige tout employé allant dans l'entrepôt de porter des chaussures de sécurité. De plus des consignes de sécurité sont affichées sur le compacteur afin de prévenir tout accident.

Enfin, les congés sont déterminés en bonne intelligence entre l'employé qui en fait la demande et la direction avec un minimum de 15 jours par an et un maximum de 5 semaines.

## **IV. Aspect Economique**

Le Super U de Montrabé possède 2 activités principales : la première la vente dans le magasin et la seconde la station service. L'entreprise génère un chiffre d'affaires annuel de 15 millions d'euros toutes taxes comprises (TTC) pour le magasin et 6 millions d'euros TTC pour la station service. Du fait de la jeunesse de l'entreprise, cette dernière produit de faibles bénéfices par rapport au chiffre d'affaires total (70 000 euros TTC par an soit 0,3 % du chiffre d'affaires total).

La stratégie à court terme affichée par la direction est le maintien du chiffre d'affaires accompagné d'une augmentation de la rentabilité notamment par un travail sur la gestion des stocks. A long terme un projet d'extension du magasin sur le terrain avoisinant est envisagé.

Contrairement à nombre de groupes de grande distribution, le groupe Système U est une coopérative ce qui a pour effet que le PDG de l'entreprise, Sébastien Robert-Verd, est propriétaire de 90 % de la société alors que la centrale possède uniquement 10% des parts. Ainsi bien que Monsieur Robert-Verd paie une franchise auprès du groupe de grande distribution, il a loisir de gérer son entreprise comme il le souhaite.

Sur le secteur autour de Montrabé, Super U se positionne 3ème en terme de part de marché derrière les leaders Leclerc et Auchan mais devant les différents Intermarchés à proximité. Un classement qui pourrait bien être modifié à la vue de l'ambitieux projet d'extension du magasin qui devrait faire venir une nouvelle clientèle.

Dans un but de mieux cibler le client type et ses habitudes de consommation, la société organise régulièrement des enquêtes. Cette procédure ne s'appuie pas sur une directive nationale du groupe Système U mais sur une volonté du PDG de l'entreprise de mieux connaître les attentes des clients et de mieux appréhender le marché et ses évolutions.

Au niveau de la rémunération des employés la société suit la grille horaire nationale. Il est accordé à chaque employé de l'entreprise un 13ème mois (prime d'une valeur d'un mois de salaire). Des primes supplémentaires sont attribuées à chaque responsable de rayon sur la base des ventes effectuées sur son rayon.

## V. Aspect Organisationnel

L'organigramme de l'entreprise montre une structure pyramidale de l'organisation du personnel. De plus on s'aperçoit que les différents services de l'organigramme sont calqués sur la l'agencement des différents rayons du magasin.

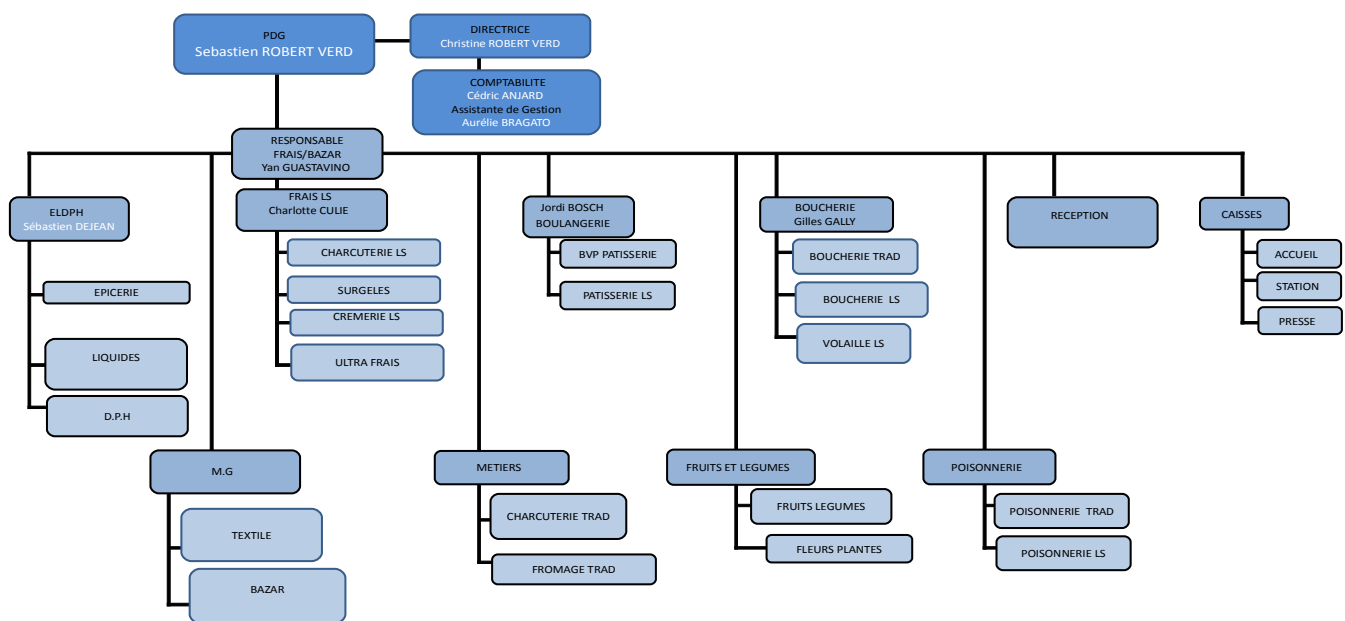


Fig 3 – Organigramme de l'entreprise

Un aspect primordial des métiers de la grande distribution est la gestion des stocks. En effet, une marchandise qui n'est pas mise en rayon risque de ne pas être vendue avant la date limite de consommation (DLC) et donc engendre des pertes pour le magasin. De plus la marchandise qui n'est pas mise en rayon le jour de la livraison sera stockée ce qui obligera une nouvelle manipulation par des salariés donc une perte de temps accompagnée d'une perte d'espace dans l'entrepôt. A contrario, une rupture de stock d'un produit réduit le nombre de ventes et peut même en cas de ruptures de stock répétées d'un même produit entraîner une perte de clients qui préféreront un autre super marché mieux approvisionné dans ce produit. Il est donc primordial de commander la juste quantité pour éviter ces deux cas de figure.



Afin de remédier à ces éventualités, des méthodes sont envisageables notamment dans le cas d'un excédant. Ainsi si un produit se trouve en trop grande quantité, il suffit de créer une promotion de ce produit et de le positionner en tête de gondole afin de faire naître chez le client l'envie du produit. J'ai d'ailleurs eu la chance de voir se solutionner des problèmes de stocks au rayon animalerie grâce à cette méthode ainsi le nombre de palettes en stocks après une journée de livraison, pour ce rayon, est passé de 5 à 3 entre le début et la fin de mon stage.

De plus afin de commander la juste quantité Super U utilise le logiciel Ulysse qui est connecté aux caisses, au « drive » et prend en compte le nombre de vente de la semaine précédente dans le magasin. Cependant un contrôle humain est essentiel. En effet, certains produits se vendent sur une période bien précise de l'année ; par exemple les chocolats de Noël et la crème de marron ne se vendent plus en janvier. Alors en l'absence de contrôle humain le logiciel se baserait sur les ventes de décembre pour commander ces produits et le magasin aurait 6 mois de stocks pour ces articles, une situation à éviter.

J'ai eu l'opportunité de participer à un inventaire général du magasin. Il est d'ailleurs à souligner que ces inventaires sont découpés en deux parties, un inventaire des stocks de l'entrepôt qui est effectué en interne et un inventaire complet du magasin qui est effectué par une entreprise spécialisée. Pour effectuer l'inventaire nous nous sommes donc munis de MSI (appareil permettant de scanner les codes barres). Nous opérons par groupe de deux, l'un comptait la quantité de chaque produit et l'autre scannait les produits grâce au MSI et les disposaient sur une nouvelle palette.

Cette inventaire général du magasin et de l'entrepôt est effectué trimestriellement cependant certains rayons tel que celui des produits frais doit être réalisé mensuellement du fait des dates limites de consommation.