
RAPPORT DE STAGE D'OBSERVATION 3^{EME}

Julien GOURNAY 3^{eme} E

Collège Saint Marie, Linselles

LA REDOUTE

À ROUBAIX



FICHE D'EVALUATION DU RAPPORT DE STAGE :

EVALUATION DU STAGIAIRE :

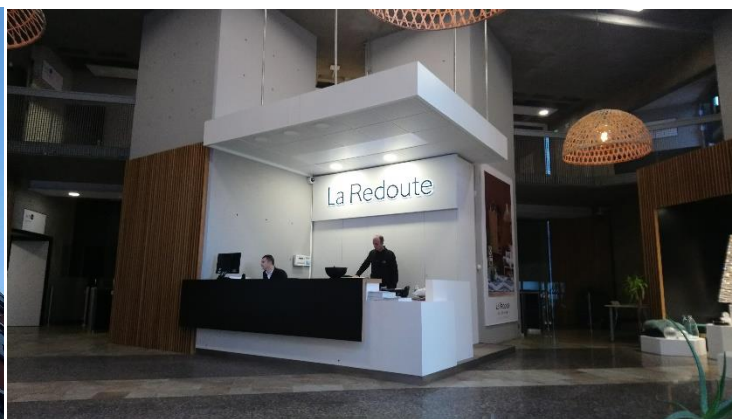
SOMMAIRE :

Je vais vous résumer les différentes parties de mon rapport par service :

FICHE D'EVALUATION DU RAPPORT DE STAGE :	2
EVALUATION DU STAGIAIRE :	3
SOMMAIRE :	4
INTRODUCTION :	5
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :	6
<i>L'histoire :</i>	6
<i>Mon maitre de stage :</i>	8
MON STAGE :	9
<i>Les trois métiers que j'ai préférés :</i>	9
Etudes marketing :	9
La data :	10
Maquettiste :	12
<i>Les autres métiers que j'ai observés :</i>	14
Plan commercial :	14
Contrôle de gestion :	14
Web designer :	15
Les réseaux sociaux :	15
Trafic média :	15
Expérience Digital :	15
Marketing / Communication :	16
Optimisation expérience digital :	16
Analyse Relation client :	16
Conclusion :	17
<i>Comment ai-je vécu mon accueil dans l'entreprise par l'employeur, par les autres salariés ?</i>	17
<i>Comment ai-je vécu mes relations avec mes « collègue » de travail ?</i>	17
<i>Quels sont mes sentiments par rapport au travail et aux métiers ?</i>	17
<i>Comment vois-je mon avenir professionnel aujourd'hui ?</i>	17
DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES	18
Glossaire, définitions et mots techniques :	18
Quelques chiffres :	18
Galerie photos :	19
Les liens internet :	21
Mon CV :	22
Ma lettre de motivation :	23
Ma lettre de remerciement :	24
Mon planning de stage :	25

INTRODUCTION :

Du mercredi 30 Janvier 2019 au vendredi 1 Février 2019, de 9h à 12h et de 14h à 18h, j'ai réalisé un stage d'observation au siège social de « La Redoute » à Roubaix, j'ai pu observer le déroulement d'une entreprise avec les différents services qui composent l'entreprise : les métiers de l'informatique, du marketing, etc.



Vers le mois d'octobre, j'ai commencé à chercher un stage d'observation. J'ai envoyé une dizaine de CV et de lettres de motivations aux entreprises qui pourraient exercer le métier que je voudrais, c'est-à-dire dans l'informatique ou la communication. Ensuite quelques semaines plus tard certaines entreprises m'ont répondu. Mais j'ai eu du mal à être pris parce que sur une dizaine de mails envoyés, seule une société m'a répondu positivement.

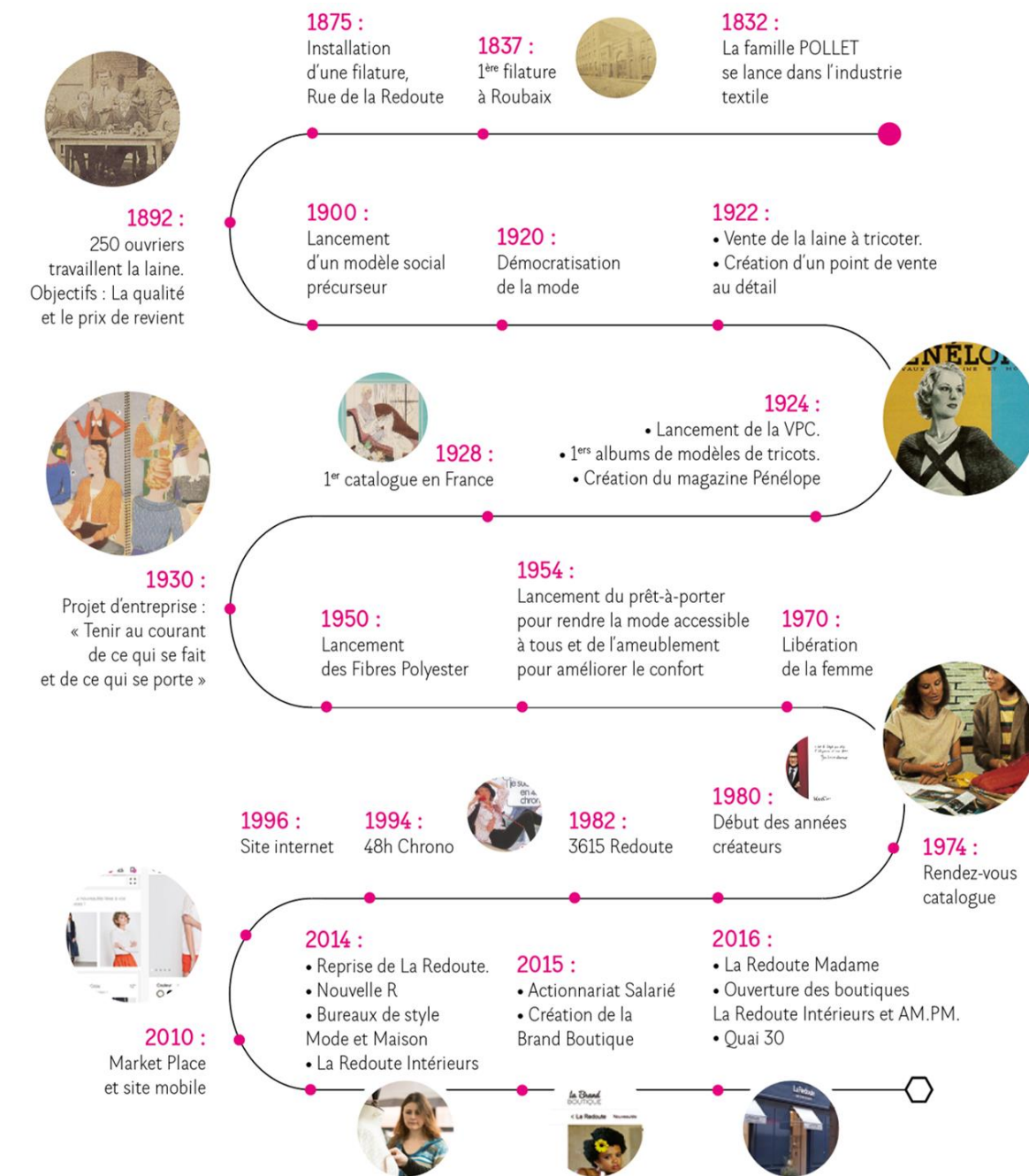
Je savais à quoi m'attendre lors de mon stage car auparavant j'avais déjà pu réaliser un stage d'observation en 4e à Promod, à Marcq-en-Barœul. Mais j'étais quand même un peu stressé de découvrir des nouvelles choses, ainsi que de nouvelles personnes et surtout de me perdre dans les grands bâtiments.

J'ai pu voir lors de mon stage une douzaine de métiers en rapport avec l'informatique et le commercial.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

La redoute est une entreprise qui fabrique, produit surtout du prêt-à-porter et des décorations de maison, mais ils vendent aussi de l'électroménager, High-Tech de marques externes. Et depuis le 5 juin 2018, la société a sorti la redoute Voyage, qui propose des week-ends ou vacances tout organisés.

L'histoire :



La Redoute est une entreprise française de vente à distance qui a commencé cette activité en 1928. Elle est fondée en 1837 par Joseph Pollet en tant que filature de laine.

La Redoute opère dans dix pays : le Royaume-Uni, la Russie, la Suisse, la Belgique, le Portugal, l'Espagne, la Suède, l'Italie, la Pologne, la Norvège. La Redoute développe également des partenariats avec des distributeurs bien positionnés sur des marchés tels que la Chine ou le Maroc. La Redoute a aussi conclu de nouveaux accords de partenariat dans des zones comme l'Afrique, le Moyen-Orient et l'Inde.

Pour stocker et expédier, La Redoute a 2 entrepôts automatisés nommés « Quai 30 ». D'après eux, le centre de logistique le plus perfectionné d'Europe devant Amazon

Maintenant les PDG de l'entreprise sont Nathalie Balla et Éric Courteille. Ils ont organisé pour la première fois en mars un forum où ils répondent aux questions des employés.



Mon maître de stage :



Thomas Déjardin

Statut dans l'entreprise actuellement : Chef de trafic et des médias. (En septembre 2014)

Formation effectuée : Ecole de commerce, Université Paris Dauphine.

Les différents parcours à

Altima° :

- Consultant (Pendant 7 mois * avr. 2011 – oct. 2011)

Starcom :

- Gestionnaire de compte numérique (Pendant 6 ans et 6 mois * janv. 2005 – juin. 2011)

Médiamétrie :

- Assistant chargé d'étude (Pendant 12 mois * janv. 2004 – déc. 2004)

La Redoute :

- Responsable Display & Affiliation (Pendant 1 an et 2 mois * nov. 2011 – déc. 2012)
- Responsable pôle Media & Affiliation (Pendant 1 an et 9 mois * janv. 2013 – sept. 2014)
- Responsable de la monétisation (Pendant 1 an et 9 mois * janv. 2016 – sept. 2017)
- Chef de Traffic et des médias (Aujourd'hui 4 ans et 6 mois * sept. 2014 –)

MON STAGE :

Les trois métiers que j'ai préférés :

Etudes marketing :

Le rôle du service marketing est de s'occuper de la transaction et opération commerciale du client, il recrute les nouveaux clients, leurs recommande des produits selon une étude de marché et d'une typologie. Il classe les clients dans plusieurs catégories comme par exemple les clients réguliers ou ce qui n'ont qu'une visite par an. Il fait des partenariats avec d'autres marques ou sites pour faire de la pub. En résumé ils font du contrôle de gestion et du data management.

Les formations et les diplômes

Après le bac

5 ans pour obtenir un diplôme d'école de commerce, d'IEP (institut d'études politiques), un master spécialisé en marketing ou un diplôme d'ingénieur avec la spécialité études statistiques.

→ bac + 5

Diplôme de l'École des hautes études commerciales
Diplôme de l'Institut d'études politiques de Grenoble
Diplôme de l'Institut d'études politiques de Lille
Diplôme de l'Institut d'études politiques de Paris
Diplôme d'études supérieures en management
Diplôme d'études supérieures en marketing, gestion commerciale et management international (IDRAC Lyon)
Diplôme d'ingénieur de l'École nationale de la statistique et de l'administration économique du Groupe des écoles nationales d'économie et statistique
Diplôme d'ingénieur de l'École nationale de la statistique et de l'analyse de l'information du groupe des écoles nationales d'économie et statistique
Master commerce-marketing spécialité distribution vente
Master économétrie, statistiques
Master marketing, vente
Master of Science marketing digital et stratégies collaboratives

Pour être chargé d'étude marketing il faut faire 5 ans d'études après le bac pour obtenir un diplôme d'école de commerce.

Le salaire brut d'un débutant est aux alentours des 2 100€.

Ce que j'ai fait :

On m'a expliqué à quoi consiste ce métier ainsi que beaucoup d'informations sur La Redoute.

Ce que je me suis aperçu lors la découverte de ce métier :

Il faut être près de la clientèle pour connaître les tendances et savoir quoi proposer à la cliente sur le site.

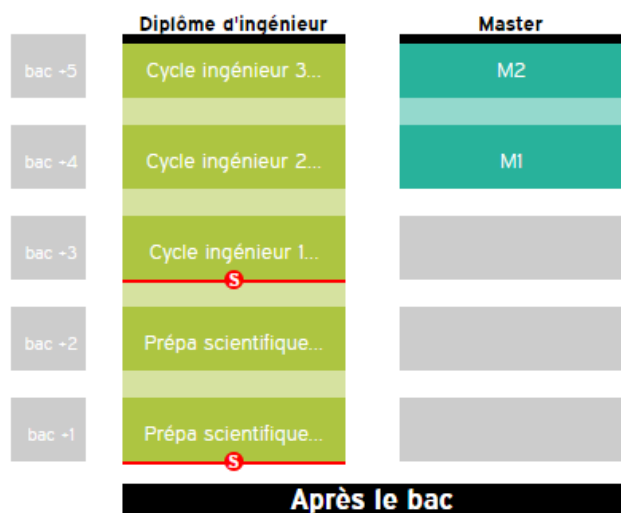
Pour faire ce métier :

- Il faut être bon :
 - En Anglais
 - En maths
- Il faut être bien organisé.
- Il faut être un bon commercial.

La data :

Dans le service data, il y a deux genres d'équipes : le data manager ou le data ingénieurs. Le data manager crée et administre les bases de données de l'entreprise comme la liste des clients.

Le data manager = Il vérifie les données informatiques	Le data ingénieur = Il écrit les scripts et les programmes
X	Produit
X	Process (code retours, transport ...)
X	Client
X	Pilotage activité (stocks – ventes – démarque)



Les 2 styles de data ont à peu près les mêmes diplômes à faire, la seule chose qui change est que le data manager analyse et interprète les données contrairement au data ingénieur qui crée des programmes et des scripts pour récupérer les données des clients, leurs commandes, etc. ...

Le salaire brut d'un débutant est d'environ 2 600€.

Ce que je me suis aperçu lors la découverte de ce métier :

J'ai trouvé fou à quel point dès que l'on va sur internet on est espionné de partout, que ce soit pour le nom, l'adresse ou même avec quel ordinateur on va sur le site. Des millions de données collectées sur nous, rien que pour un site comme par exemple telle personne à cliquer ici, où est allé là.

Pour faire ce métier :

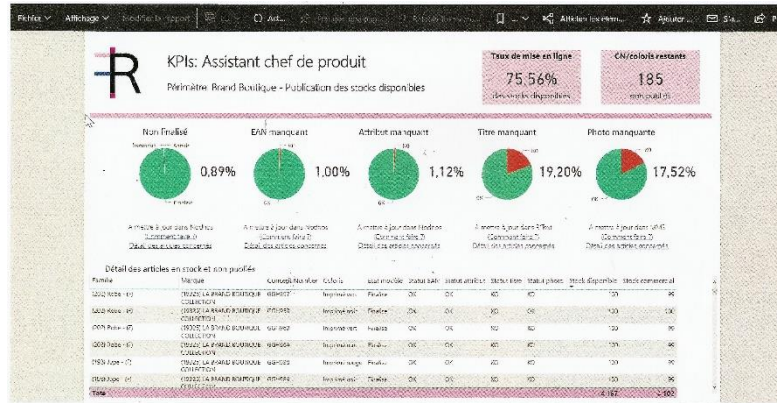
- Il faut être bon :
 - En Anglais
 - En maths
- Il faut être bien organisé.
- Il faut être bon en informatique.

```

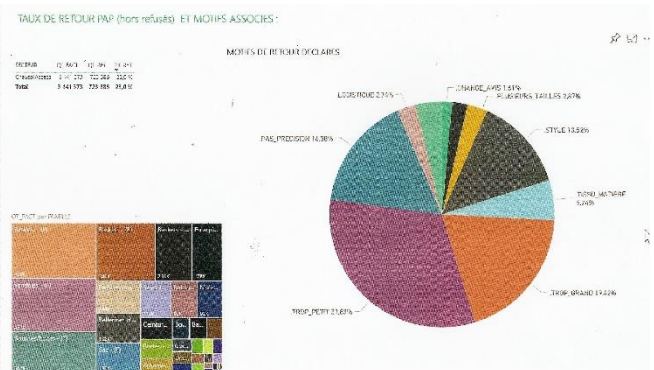
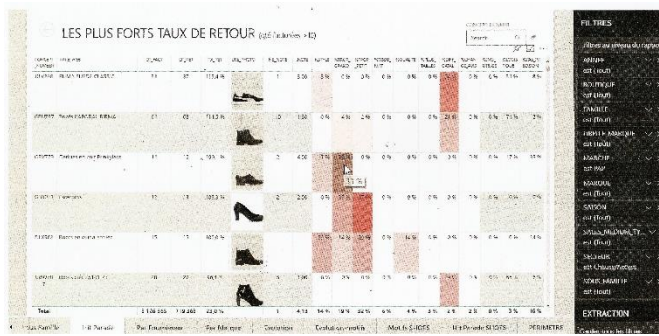
1 SELECT
2   TIMESTAMP(SALE_DATE) SALE_DATE,
3   COMMERCIAL_SOCIETY_CODE,
4   COALESCE(redoute.COD_SFA,
5    'Unknown') COD_SFA,
6   COALESCE(CAST(FARM_FINGERPRINT(LIB_AXEBUD_NEW)AS STRING),
7    'Unknown') COD_AXEBUD_NEW,
8   COALESCE(CAST(FARM_FINGERPRINT(LIB_CATEGO_NEW)AS STRING),
9    'Unknown') COD_CATEGO_NEW,
10  COALESCE(CAST(FARM_FINGERPRINT( axe_primaire )AS STRING),
11    'Unknown') COD_AXE_PRIMAIRE,
12  COALESCE(SUBFAMILY_RES_CODE,
13    'Unknown') SUBFAMILY_RES_CODE,
14  VENDOR_CODE,
15  mfp.BRAND_ID ,
16  redoute.COD_TYPRUD,
17  COD_TYPART,
18  sale.COD_DEFFOU,
19  CONCAT( SALESMEDIUM_CODE,'-', SALESMEDIUM_YEAR ) SALESMEDIUM,
20  SUM( UNPROCESSED_QUANTITY ) UNPROCESSED_QUANTITY,
21  SUM( UNPROCESSED_PVBTTTC ) UNPROCESSED_PVBTTTC,
22  SUM( UNPROCESSED_PVBTTTC ) UNPROCESSED_PVBTTTC,
23  SUM( UNPROCESSED_PVBTTTC ) UNPROCESSED_PVBTTTC,
24  SUM( UNPROCESSED_PRU ) UNPROCESSED_PRU,
25  SUM( AVAILABLE_QUANTITY ) AVAILABLE_QUANTITY,

```

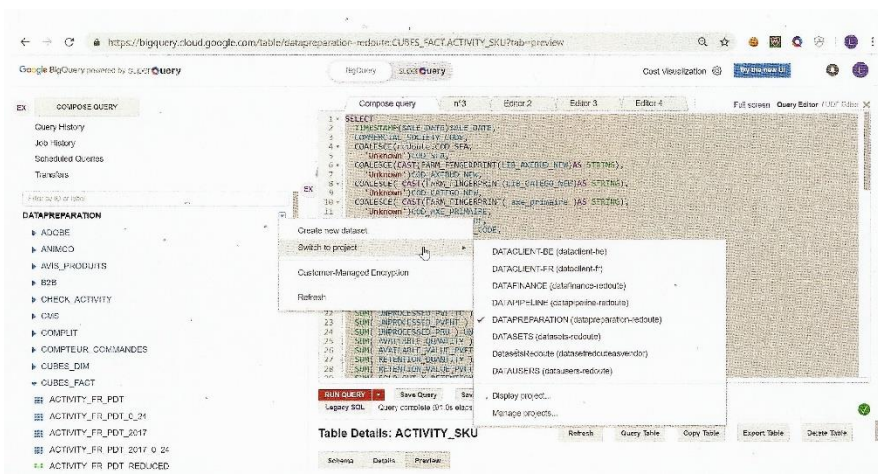
Exemple de script / programme



Exemple de tableau de donnée des raisons des non publications des articles sur le site.



Tableaux et données des raisons des réclamations de retours sur les chaussures.



La base de données et les différents serveurs de La Redoute

Maquettiste :

Le rôle du maquettiste est d'imaginer et concevoir la mise en page du catalogue. Il travaille en collaboration avec les graphistes. Le salaire brut d'un débutant est d'environ 1 600€.

Les formations et les diplômes

Après le bac

2 ans pour préparer le BTS design graphique (dernière rentrée 2019); le BTS études de réalisation d'un projet de communication ou le DMA arts graphiques ; 3 ans pour le DNA, option communication ou design ou pour le DN MADE mentions graphisme ou numérique ; 4 ans pour le DSAA design, mention graphisme (ou 2 ans après un BTS) ; 5 ans pour le DNSEP, option communication ou design. Certificats d'écoles également possibles.

→ bac + 2

BTS Design graphique option communication et médias imprimés (dernière rentrée en 2019)
BTS Design graphique option communication et médias numériques (dernière rentrée en 2019)
BTS Etudes de réalisation d'un projet de communication option A : études de réalisation de produits plurimédia
BTS Etudes de réalisation d'un projet de communication option B : études de réalisation de produits imprimés
Infographiste multimédia (ESMI)

→ bac + 3

DN MADE Diplôme national des métiers d'art et du design mention graphisme
DN MADE Diplôme national des métiers d'art et du design mention numérique
DNA Diplôme national d'art option communication
DNA Diplôme national d'art option design

→ bac + 4

DSAA Design mention graphisme

→ bac + 5

Diplôme national supérieur des arts décoratifs (ENSAD)
Directeur artistique en communication visuelle et multimédia
Directeur artistique image et media
DNSEP Diplôme national supérieur d'expression plastique option communication
DNSEP Diplôme national supérieur d'expression plastique option design

Ce que j'ai fait :

On m'a expliqué à quoi consiste ce métier et l'on m'a montré des maquettes pour mieux comprendre comment il faisait la mise en page. Puis après j'ai pu assister à une réunion pour la marque « **AMPM** » qui se déroule qu'une fois par an. Tous les maquettistes, graphiques, designers et stylistes était là. Le but est qu'une personne vient dans l'entreprise et dit que pourrait être la mode et les tendances l'année prochaine. Et j'ai pu aussi visiter le mini entrepôt et espace des stylistes.

Ce que je me suis aperçu lors la découverte de ce métier :

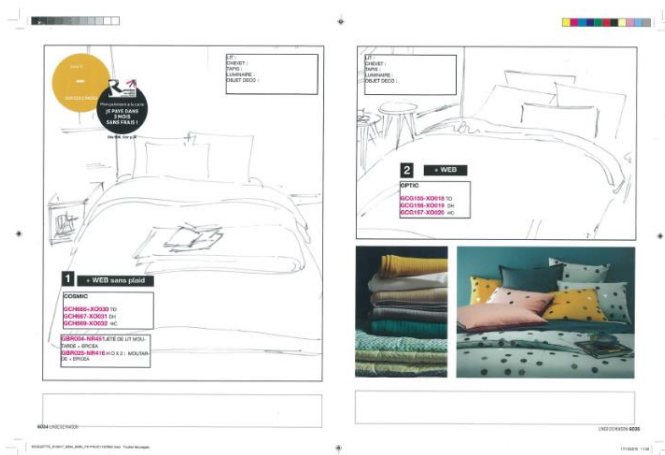
Ce métier est devenu assez compliqué car avec le numérique tous les achats se font par internet et le fait d'imprimer des magazines leur coûte de l'argent. Avant les catalogues faisaient plus de 250 pages contrairement à maintenant il en reste plus qu'une cinquantaine. Il doit du coup mettre en place le plus d'article possible dans un espace très réduit. Et créer un magazine prend énormément de temps, il faut plein d'autorisation de la part de la marque, des **Marketplace** et de la justice pour les droits d'auteurs.

Pour faire ce métier :

- Il faut être bon :
 - En Arts plastique
- Il faut être bon en dessins.
- Il faut être un bon en créativité.

LES ÉTAPES DE LA CRÉATION D'UNE PAGE DE CATALOGUE.

- 1) Le maquettiste reçoit les produits qu'il doit mettre dans le catalogue avec que les images de l'article, sa référence et des fois le prix.
- 2) Après le maquettiste réalise la première maquette avec les photos et des dessins des produits qui n'ont pas encore étaient photographiés.



- 4) Après plusieurs vérifications des entreprises et le service juridique, la page est enfin finie et peut-être imprimé.



CONTEMPO



- 3) Ensuite la première vérification de l'entreprise tier, et les photos prisent on les rajoute sur la maquette avec les descriptifs des produits ainsi que les réductions s'il y a.



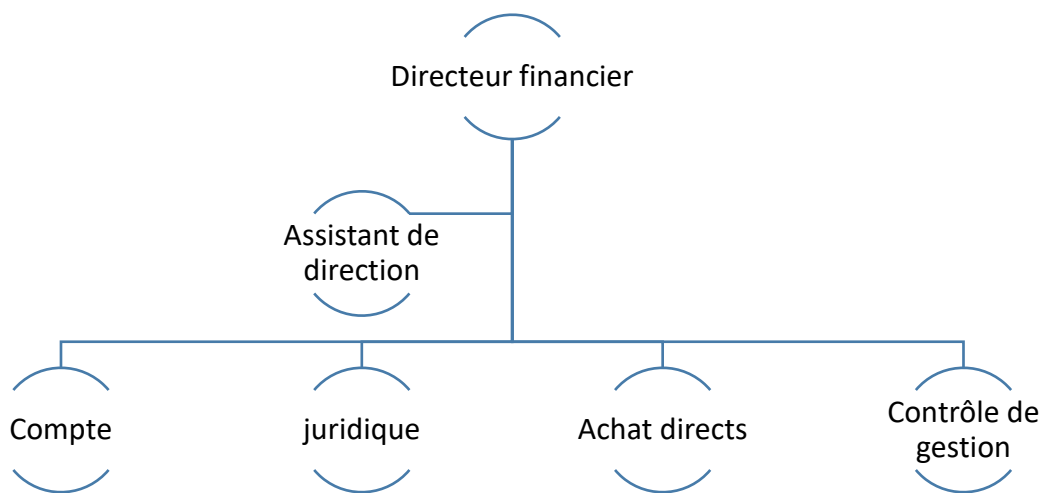
Les autres métiers que j'ai observés :

Plan commercial :

On m'a expliqué que le commercial a pour but de mettre en vente, réfléchir sur le prix lors des soldes, d'organiser des jeux-concours et de faire la mise en page des vitrines sur le site.

Au final c'est plus de 560 000 produits qui doivent programmer la visibilité à la main ou avec un algorithme qui en fonction des recherches fait précédemment à faire des suggestions à l'acheteur. La plupart du temps, ils utilisent le système **CMS** (Content Management System).

Contrôle de gestion :



Organigramme du service Financier.

Le contrôleur de gestion met en place des tableaux de bord de suivi du budget, il dispose de nombreux outils de pilotage qui aident la direction à prendre les bonnes décisions. Il contrôle aussi tout ce qui est : production, ventes, coûts d'achat, gestion des stocks, clients...

Dans le service finance il y a plusieurs métiers : le contrôle des comptes, le contrôle juridique, les contrôles d'achats directs et le contrôle de gestion. Mais ils ont tous une seule mission, améliorer les performances de l'entreprise.

Web designer :

Le web designer doit concevoir et designer l'interface d'un site afin d'aider l'expérience visuelle de l'internaute pour qu'il navigue bien et trouve le produit souhaité. Il doit aussi assister le client à acheter. Pour cela il fait des croquis à la main puis dessine le corps du site sur des logiciels.

[AJOUTER UN SCHEMA D'UN CORPS DE SITE]

Les réseaux sociaux :

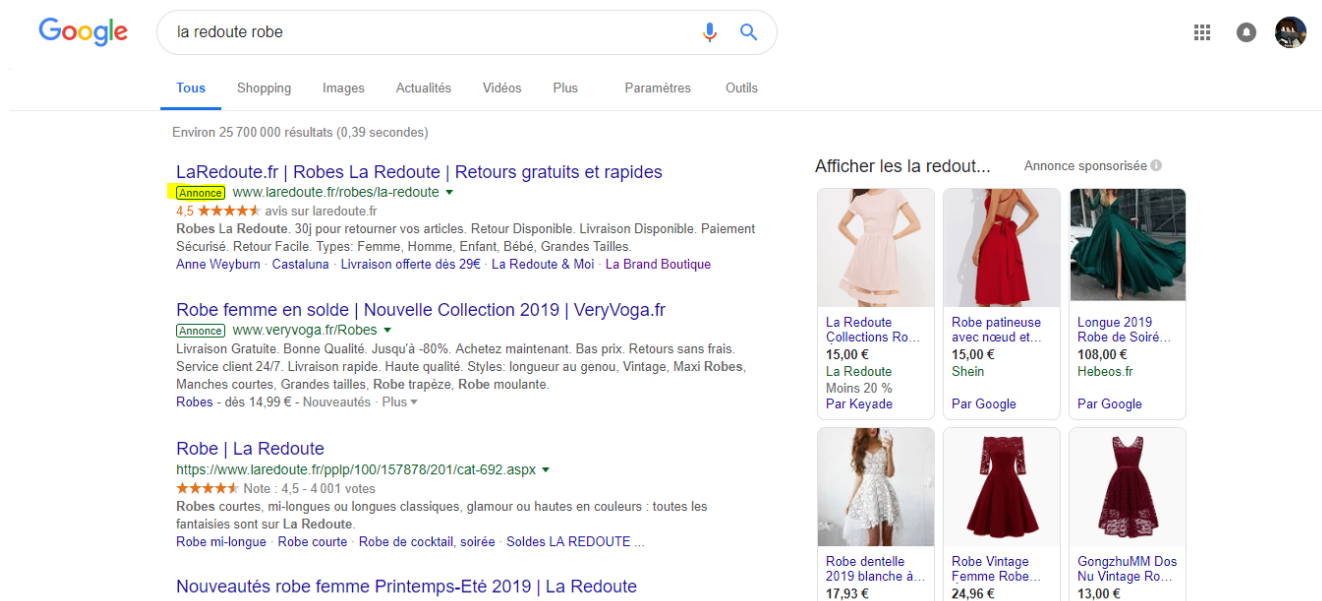
Le rôle des contrôleurs des réseaux sociaux est de poster des photos sur Facebook, Instagram et autres assez régulièrement. Il consulte aussi la concurrence pour examiner et regarder s'il ne triche pas. Il fait souvent appel à des influenceurs pour faire de la pub sur les produits qui vendent.

Trafic média :

Mon maître de stage m'a expliqué que son rôle est que le site et la boutique soient référencés sur Google que ce soit gratuitement ou payant (le logo « annonce » devant une page web tout en haut des recherches). Le référentiel sur Google se fait par rapport à la pertinence et non pas par rapport au montant payé pour apparaître.

Il y a 2 manières d'approche pour un produit :

- Direct = Par le site, les réseaux sociaux ou la recherche Google.
- **Push** = Par les newsletters, les pubs sur les tiers.



Exemple d'une page du site La Redoute qui est noté « annonce » car La Redoute a payé Google pour être référencé en premier.

Expérience Digital :

Quand je suis arrivé pour observer ce métier, le service était en réunion avec la chef de la partie Digitale. J'ai pu écouter quelques questions que les employés ont posées comme « comment se déroulait le lancement de La Redoute Voyage ». Je n'ai donc pas pu connaître à quoi consiste ce métier mais je sais qu'ils doivent créer et programmer l'application.

Marketing / Communication :

Dans ce service il y a 3 métiers regroupés :

- Le graphiste doit désigner les pubs et les newsletters. Il utilise plusieurs logiciels de dessin comme Photoshop, indesign ou encore Illustrator.
- Le rédacteur qui invente et rédige les textes et conditions des offres ou newsletters.
- Et le développeur code les newsletters en incrustant les images et les textes souhaités ainsi que des boutons et liens pour permettre de rediriger le client vers les sites ou un produit.

J'ai pu tester le célèbre logiciel de photo montage Photoshop, il y a tellement de possibilité avec ce logiciel que même les graphistes utilisent qu'une petite partie de l'application.

Optimisation expérience digitale :

Dans ce service il y a un web analyse qui code des programmes spécifiques pour aider les employés, le site, l'application et le **Checkout**. Il essaye d'innover sur le site et fait des **A/B tests** de temps en temps sur les clients. Il améliore aussi les avis l'espace « avis du client », ainsi que le moteur de recherche sur le site en modifiant et personnalisant le **Ranking** et les filtres.

Analyse Relation client :

Le service le plus marrant, le service client. Pendant 2 heures j'ai pu écouter les conversations téléphoniques. Le service client analyse les plaintes des clients et trouver un compromis comme par exemple un remboursement sous forme de cheque cadeaux, un échange, un conseil, etc.

Conclusion :

Comment ai-je vécu mon accueil dans l'entreprise par l'employeur, par les autres salariés ?

Mon accueil c'est très bien passé. On m'a donné un badge d'entrée et j'ai visité les espaces les plus utiles. Ils m'avaient préparé des documents à me donner. Tout le monde se dit bonjour le matin et l'ambiance est très bien.

Comment ai-je vécu mes relations avec mes « collèges » de travail ?

Les employés étaient vraiment gentils avec moi. Ils me prenaient appart pour mieux m'expliquer et quand je ne comprenais pas ils me réexpliquaient. J'avais même l'impression de travailler là-bas. Quand je ne trouvais pas mon chemin, une personne venait m'aider.

Quels sont mes sentiments par rapport au travail et aux métiers ?

J'ai bien aimé découvrir tous les métiers en rapport avec l'informatique pour mieux cibler ma voie professionnelle. La Redoute est une entreprise ou tout le monde ce sens bien. Il y a des salles de détente en plein milieu du bâtiment pour que les employés se repose avec des machines à café, etc.

Comment vois-je mon avenir professionnel aujourd'hui ?

J'ai vraiment adoré tous les métiers que j'ai pu observer. Malheureusement je n'ai pas pu aller voir les entrepôts automatisés mais je veux toujours faire ingénieur parce que ça à l'aire intéressant de pouvoir coder et fabriquer.

DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES

Glossaire, définitions et mots techniques :

- **CMS** : Content Management System.
- **AMPM** : Sous marque d'ameublement luxueux appartenant à La Redoute.
- **Marketplace** : Rassemblement d'un ou plusieurs acheteurs et fournisseurs pour optimiser les procédures de sélection et d'achat à travers la mise en place de procédures de gestion de stockage et l'expédition des produits.
- **Push** : Diffusion d'une information de façon sélective. Le récepteur reçoit un message sans en avoir sollicité le contenu.
- **Checkout** : Panier du client où sont stockés tous les produits qu'il souhaite acheter.
- **A/B tests** : Par exemple La Redoute publie 3 styles différents de leur site et analyse le quel est le meilleur.
- **Ranking** : Gestion de l'ordre d'apparition et de présentation des produits sur une page liste.

Quelques chiffres :

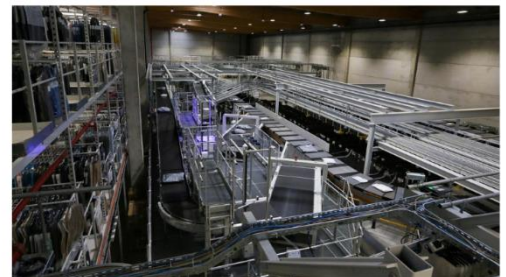
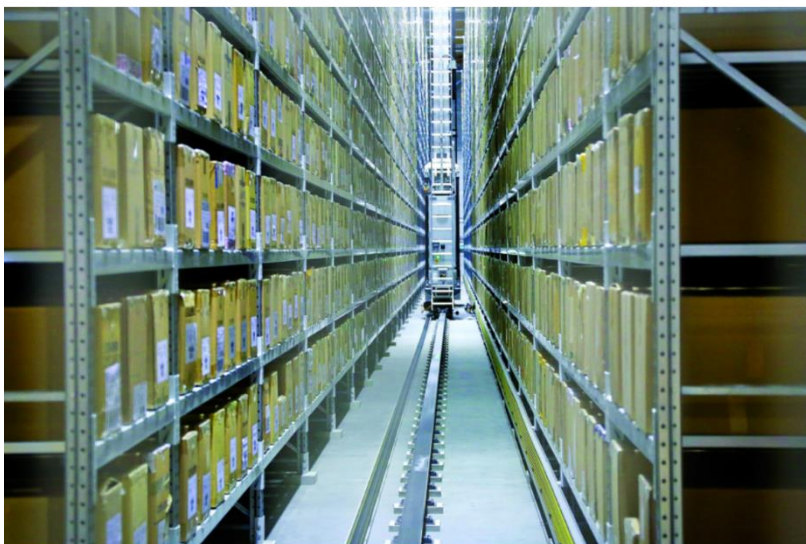
- 2 : Nombre de centre de logistique
- 300 : Nombres de métiers disponibles à La Redoute



Galerie photos :



Les couvertures de Février des magazines de La Redoute



Le centre de logistique: Quai 30

La Redoute
• INTERIEURS •



La Redoute
• OUTLET •

Anne Weyburn

La Redoute
V O Y A G E S

La Brand
Boutique

castaluna
ENTREZ DANS LA MODE

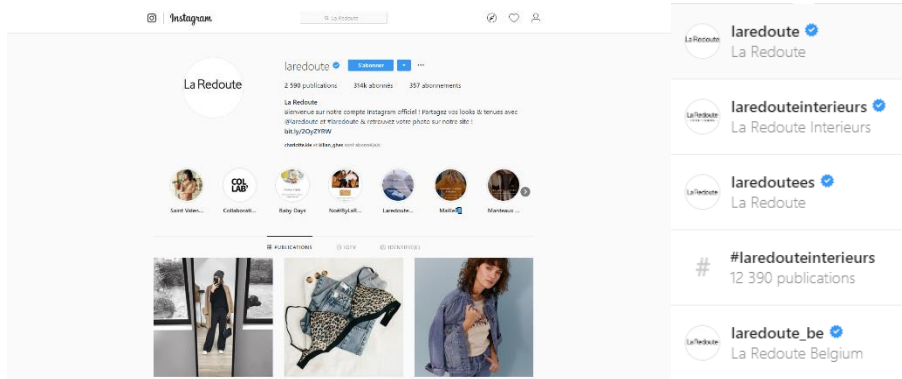
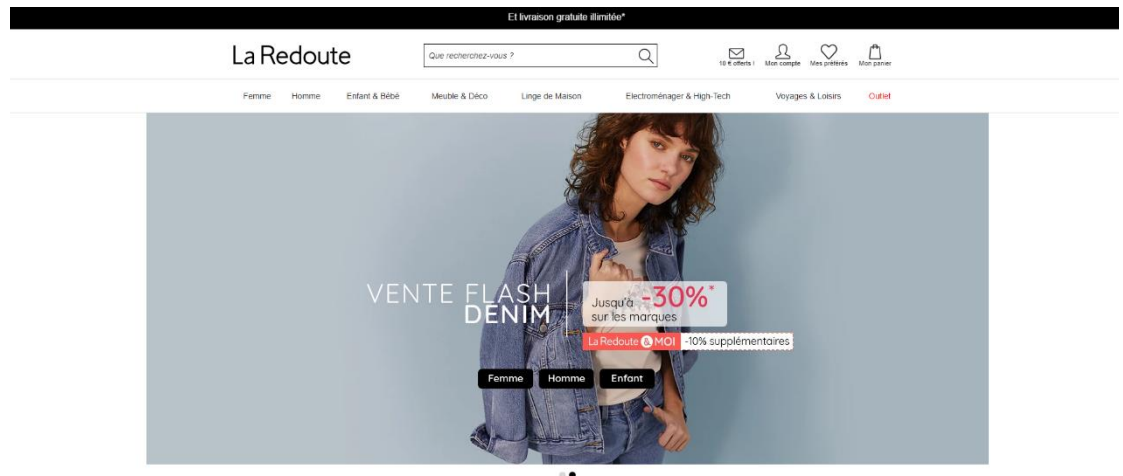
Les sous marques de La Redoute



Plusieurs photos issues du catalogue

Les liens internet :

Un site internet et
une boutique en
ligne :
www.laredoute.fr/



Un compte Instagram :
www.instagram.com/laredoute/

Un compte Facebook : <https://www.facebook.com/laredoute/>

Un compte Twitter : <https://twitter.com/LaRedouteFr>

Un compte YouTube : <https://www.youtube.com/user/laredoute>

Un compte Pinterest : <https://www.pinterest.fr/laredoute/>

Julien Gournay

169 bis, rue de Wervicq, 59166 BOUSBECQUE | 07 68 84 50 70 | juliengournay@free.fr

La Redoute

A Bousbecque, le 04/10/2018

Objet : Recherche de stage d'observation de 3^{ème}

Madame, Monsieur,

Actuellement en classe de 3eme au collège Sainte Marie à Linselles, je dois effectuer un stage d'observation dans une entreprise afin de pouvoir m'aider dans la voie professionnelle que j'ai choisi. D'une durée de 3 jours, il devra s'effectuer du mercredi 30 Janvier au vendredi 1 Février 2019.

J'aime découvrir de nouvelles choses, réaliser des montages vidéos, m'investir, etc... Je suis très organisé et volontaire. J'aime bien tous ce qui touche à la Technologie et à la musique. Je souhaiterais donc faire mon stage chez vous au siège social pour voir les différents métiers dans le domaine de l'informatique. Cela me permettra de voir à quoi ressemble une entreprise comme la vôtre et de pourvoir faire un choix sur mon futur métier.

Dans l'attente d'une réponse, qui je l'espère sera favorable. Je vous salue.

Cordialement,

Julien Gournay

Julien Gournay

169 bis, rue de Wervicq, 59166 BOUSBECQUE | 07 68 84 50 70 | juliengournay@free.fr

La Redoute

A Bousbecque, le 03/02/2019

Objet : Remerciement pour le stage d'observation de 3^{eme}

Madame, Monsieur,

Je vous remercie de m'avoir pris en stage de découverte. Grâce à cela j'ai pu observer les différents métiers de l'informatique et autres aux seins de l'entreprise comme la vôtre. J'ai été bien très bien conseillé. J'ai vraiment adoré l'esprit du groupe et la gentillesse des personnes qui m'ont pris. J'aurais aimé vouloir continuer ce stage et observer encore plus de métier et c'est passé tellement vite.

Merci infiniment à : Raphaël Verhoeke, Pierre Hochart, Laurence Ferron, Charles Edouart Rouge, Anne lise Leclercq, Baya Saidi, Hugo Souames, Laurence Richoux, Emilie Skrzypczak, Cloe Michalak, Antoine Parent et surtout Thomas Dejardin de m'avoir fait entrer dans la société.

Ci joint, mon rapport de stage complet ainsi que des photos.

Cordialement,

Julien Gournay

