

---

Rapport de STAGE d'OBSERVATION 4<sup>eme</sup>

Julien GOURNAY 4<sup>eme</sup> E

Collège Saint Marie, Linselles

---

**PROMOD**

**À MARCQ – EN - BAROEUL**



## **SOMMAIRE :**

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

1) Introduction .....	*P :3
2) Présentation de l'entreprise .....	*P : 4
3) Le service des Ressources Humaines (lundi et jeudi) .....	*P : 4
4) Le management (lundi et vendredi) .....	*P : 5
5) Le service PAIE MAGASIN (lundi) .....	*P : 5
6) Le service WEB / INFORMATIQUE (lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi) .....	*P : 6
7) Le service COURRIER (mardi) .....	*P : 7
8) Le service STOCK MATERIEL (mercredi) .....	*P : 8
9) Le service ACHAT et QUALITE (jeudi et vendredi) .....	*P : 8
10) Le service DEPOT (jeudi) .....	*P : 8
11) Le service CLIENT (mardi) .....	*P : 9
12) L'ARCHITECTE (vendredi) .....	*P : 9
13) Le service CONTROLE DE GESTION (vendredi) .....	*P : 9
14) La vie en générale dans une entreprise .....	*P : 9
15) En résumé .....	*P : 9

### **Documents complémentaires :**

- Glossaire / Définitions .....	*P : 10
- Quelques chiffres .....	*P : 10
- Galerie photos .....	*P : 11
- Mon emploi du temps .....	*P : 13

### INTRODUCTION:

La semaine du lundi 23 avril 2018 au vendredi 27 avril 2018, de 9h à 12h et de 14h à 16h, j'ai réalisé un stage d'observation au siège social de Promod à Marcq-en-Barœul et j'ai pu observer le déroulement d'une entreprise avec les plusieurs services proposés comme : le management, le service technique, le service web et informatique, le service paie magasin, le service client, le service dépôt ou le control de gestion 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 voulais, c'est-à-dire dans l'informatique. 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.

J'ai voulu faire cette année un stage d'observation pour voir comment se déroulé la vie dans une entreprise et pour voir si le métier que je voudrais faire est bien ou pas.

## 1) Présentation de l'entreprise :

L'entreprise PROMOD a été créée par Francis-Charles POLLET en 1975. Au début Promod était une société qui vendait des vêtements pour hommes et femmes mais après elle s'est spécialisée dans le prêt-à-porter pour femmes. Elle compte plus de 5 500 collaborateurs à travers le monde dont un peu moins de 94% de femmes et plus de 781 magasins dans près de 42 pays dont 370 magasins en France. Ils ont déjà accumulé 21 millions de clients. Son siège social est situé à MARCQ – EN – BAROEUL et il existe deux centres logistiques aussi dans le nord de la France.



Joseph POLLET, le père de Francis-Charles POLLET, a créé en 1837 la marque « La Redoute ». Puis après Francis-Charles POLLET a repris l'entreprise et construit une usine pour La Redoute. Francis décide de créer sa propre société en 1975 qu'il appelle « Promod ».



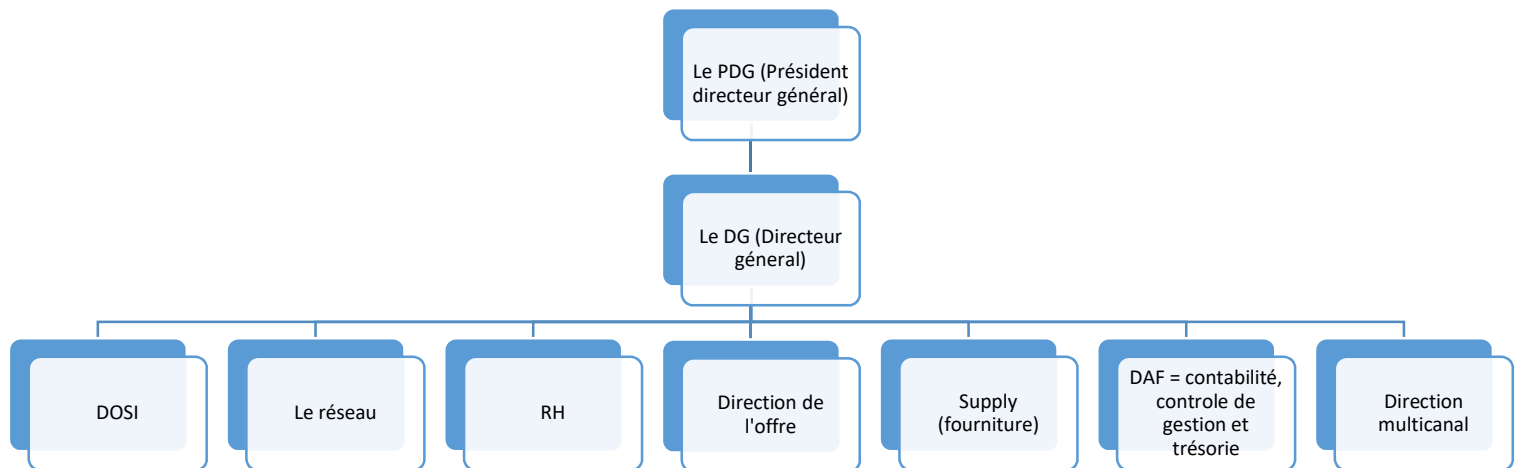
Promod a conquis le marché européen dès 1990. L'ouverture du premier magasin en Arabie Saoudite s'est déroulée en 1999 et Promod s'étend ensuite au Moyen Orient. En 1999, Promod ouvre son premier site E-commerce. A partir de 2006, la marque s'implante en Asie. En 2013 on voit l'ouverture de magasins aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne.

## 2) Le service des RESSOURCES HUMAINES :

- ➔ **Lundi** : J'ai été accueilli par Muriel Caelen qui est la Responsable Développement **RH** (Ressource Humaine). Elle s'est occupée de m'intégrer dans l'entreprise pour mon stage et de voir le déroulement de mon stage. Elle m'a présenté l'entreprise et comment ma semaine allait se dérouler.
- ➔ **Mardi** : Je suis allé voir plusieurs personnes de la **SIRH** (Système d'Information des Ressource Humaine). Ils m'ont dit qu'ils gèrent les paies magasins, les personnes qui travaillent dans l'entreprise ainsi que leurs emplois du temps. Ils m'ont montré comment le logiciel fonctionne et j'ai pu le tester.

### 3) Le management :

- **Lundi** : J'ai rencontré le responsable de **DOSI** (**D**irecteur de l'**O**rganisation et des **S**ystèmes d'**I**nformation), il m'a expliqué comment était formée une entreprise et les différentes fonctions dans l'entreprise.



↑ Organigramme des fonctions dans l'entreprise.

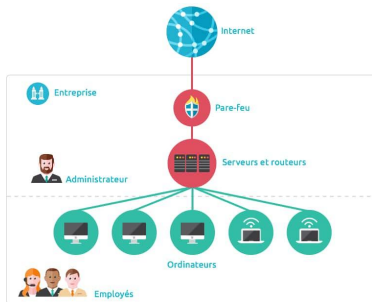
- **VENDREDI** : Le stock management répartit les produits dans leurs différents magasins, ce service s'occupe d'organiser les différentes collections pour certains pays. Ils savent exactement combien de produits ont été écoulés en une journée et lesquels pour ensuite pouvoir en renvoyer d'autres.

### 4) Le service PAIE MAGASIN :

La paie magasin sert à faire les bulletins de salaire des employés des magasins. J'ai pu classer les salaires dans les différents magasins Promod du monde, par nom et prénom. Il faut vraiment avoir de la patience pour faire ce métier. J'ai pu constater qu'il y avait 800 magasins que ce soit des magasins officiels ou partenaires.

## 5) Le service WEB / INFORMATIQUE :

→ **Lundi** : J'ai pu apprendre les bases de la programmation **HTML** (HyperText Markup Language) comme comment intégrer du texte, des liens ou changer le style du site. Puis j'ai pu



comprendre comment fonctionne un réseau avec la connexion, les disques durs et les serveurs. Et pour finir je suis allé voir les différents bureaux du service informatique, la salle des batteries de secours en cas de panne d'électricité et je suis aussi allé au sous-sol de l'entreprise pour voir la salle des machines (des 6 serveurs, et plus de 200 serveurs virtuels non physique) et j'ai vu les disquettes de sauvegarde de toutes les données dans des énormes coffres fort qui résistent aux tempêtes et aux

catastrophes naturelles.

→ **Mardi** : J'ai eu la chance de pouvoir concevoir et créer mon propre logiciel de recherche de produits Promod à l'aide d'un développeur. Je me suis aidé de la base de données de l'entreprise et j'ai donc utilisé un nouveau langage, le **SQL** (Structured Query Language) pour retrouver des fichiers et les importer vers le logiciel. Ce langage n'est pas trop compliqué quand on sait s'en servir. Je trouve intéressant de pouvoir essayer de concevoir des logiciels pendant le stage pour nous initier à ce que l'on voudrait faire plus tard.

Le **RSSI** (Responsable Sécurité du Système d'Information) et **CIL** (Correspondant Informatique et Liberté) nous a expliqué comment étaient protégés les appareils numériques contre les virus et il nous a fait un cours sur la sécurité et les antivirus et nous sommes redescendus à la salle des serveurs pour nous montrer la sécurité dans cette salle et en cas d'incendie quel était le protocole de sécurité.

Le RSSI applique le **PRA** (Plan de Reprise d'Activité) et le **PCA** (Plan de Continuité d'Activité) et il sensibilise les personnes de l'entreprise contre les virus, RANSOMWARE et PHISHING. Il m'a montré des nombres qui sont impressionnants:

- 150 millions d'E-mail sont envoyés / par minute
- 4 millions de recherches sont effectués sur Google / par minute
- 527 760 photos partagées sur Snapchat, 347 222 Tweets publiés sur Twitter, 20,8 millions de messages envoyés via WhatsApp / par minute
- 30 **usurpations** d'identité aux USA / par minute
- 1 080 PC sont infectés par un **botnet** / par minute
- 3 millions de virus informatiques / par jour dont 24 000 cyber-attaques avaient été déjouées en France en 2016.

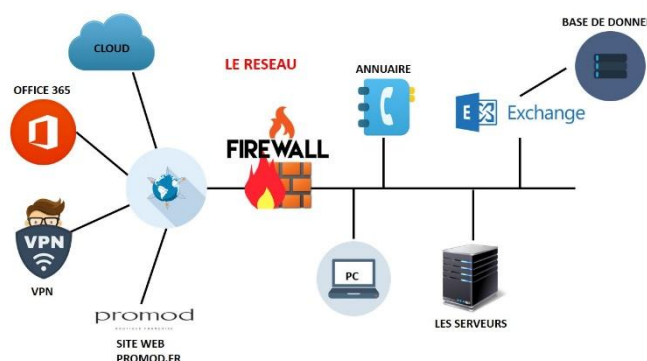
| Ces nombres datent de 2012 donc ils sont en pleine augmentation pour certains, comme le nombre de mails envoyés, de recherche Google, ect. Heureusement les virus sont de moins en moins nombreux grâce aux antivirus ou aux PC qui deviennent plus puissants



- ➔ **Mercredi** : Je suis allé le matin au service Support informatique pendant 2 heures et j'ai pu y découvrir les différents métiers. Ils doivent aider et résoudre les bugs ou problèmes rencontrés chez les caissiers des magasins et les personnes du siège social. Ils préparent également les appareils numériques des boutiques car ils sont en train d'installer dans plusieurs pays les nouveaux **TPE** (Terminaux de Paiement Electronique). J'ai assisté à quelques problèmes concernant les caisses enregistreuses que les informaticiens ont réglés à distance, ils ont eu aussi confirmation au téléphone que certains TPE fonctionnent bien.

L'après-midi de 14H à 16H, je suis allé à l'espace Système **INFO**. Ils m'ont expliqué qu'ils gèrent tous les smartphones, serveurs, pc, smart tablette (iPhone) ainsi que tous les espaces utilisateurs via des logiciels.

Ils m'ont également présenté le logiciel **FIREWALL** et le logiciel de filtrage de Mail. Ensuite on m'a expliqué le fonctionnement d'un serveur virtuel et comment le créer. J'ai donc fait mon propre serveur.



- ➔ **Jeudi** : Les employés travaillant au niveau du E-Merchasing implantent sur le site les nouveaux produits. Ils doivent vérifier s'il n'y a aucun défaut sur la photo, s'assurer si les catégories, les textes descriptifs en français et dans les autres langues sont exactes. Entre collègues, ils s'aident et il y a une très bonne ambiance. Par exemple ils font souvent des tombolas, etc.
- ➔ **Vendredi** : Le service web s'occupe aussi de la partie newsletters. Ils doivent récolter les informations des clients. Ils envoient les newsletters en fonction de l'historique et des articles favoris des clients.

## 6) Le service COURRIER :

La société a sa propre mini poste sur place, elle reçoit les colis et lettres et peut en envoyer. L'autre stagiaire Lucas et moi avons pu observer comment se dérouler l'expédition de colis. Il faut trier chaque lettre car toute la journée la poste, chronopost, TNT, DHL, collisimo ... passent les déposer. Il faut également bien répertorier et envoyer les lettres recommandées pour savoir le suivi du colis.

### 7) Le service STOCK MATERIEL :

J'ai visité les parties de stockages d'ordinateurs, imprimantes, scanners, Iphones, etc., pour le siège social et les magasins qui ouvrent ou qui ont besoin de réparer des appareils. Dans ce service ils doivent réparer les appareils qui ne fonctionnent plus et en envoyer dans les nouveaux magasins. Ils m'ont demandé de configurer les scanners pour ensuite les stocker dans la pièce prévue à cet effet.

### 8) Le service ACHAT et QUALITE :

→ **Jeudi** (Service qualité) : Les personnes de ce service et du laboratoire doivent contacter régulièrement le service achat, les stylistes, les fournisseurs, les dépôts et les laboratoires. Leurs rôles principaux est de s'assurer de la conformité des produits et de satisfaire les clients. Ils éditent les étiquettes sur les produits comme la composition, les conseils d'entretien, etc. J'ai vu le labo et les différentes machines.

→ **Vendredi** : Les personnes travaillant au service achat doivent calculer la marge de prix entre le prix d'achat et de revente de chaque produit. Ils achètent les produits de deux façons différentes.

- Produit forfait : Quand ils reçoivent le produit il est déjà créé par le fournisseur.
- Produit façon : Ils reçoivent que les matériaux et ils doivent créer le produit eux-même.

Ils m'ont fait visiter le service mise au point, le service styliste et les salles de labo.

### 9) Le service DEPÔT :

Je suis allé pendant 2 heures à l'un des deux dépôts de PROMOD. Le mien c'était l'entrepôt D6 à Wattrelos dédié à l'expédition en France, Allemagne, Espagne, etc. L'entrepôt était séparé en 5 parties. Une partie spéciale pour les commandes sur le web, une autre pour les stocks comme les magasins qui refont des anciennes saisons, plusieurs espaces pour les magasins et 26 quais de livraisons. Des énormes tapis roulants traversent tout l'entrepôt. J'ai vu les machines pour expédier et les trieuses.



J'ai fait la visite du triage de produits jusqu'à l'envoi vers les magasins, chez le client, au siège social ou vers l'autre entrepot.



#### **10) Le service CLIENTS :**

Le service peut s'effectuer par Mail, Téléphone ou Facebook. Le service clients doit avoir comme qualité la communication, l'écoute, de la patience, etc. Il sert à aider les personnes pour un problème d'achat, de colis non reçus ou pour une plainte. Le service doit toujours suivre l'actualité des concurrents, des avis sur Facebook ou des plaintes par téléphone ou Mail.

#### **11) L'ARCHITECTE :**

J'ai rencontré l'architecte des magasins et elle m'a montré et présenté les différents concepts qui changent tous les 5 ans. Elle m'a aussi montré les photos des travaux de A à Z. Elle travaille sur l'agencement des prochains magasins en faisant des plans sur des logiciels. Son rôle peut aller d'un simple coup de peinture à tout refaire dans le magasin.

#### **12) Le service CONTRÔLE DE GESTION :**

Le service contrôle de gestion s'occupe de vérifier si les magasins ne sont pas en perte d'argent. De vérifier si chaque service n'a pas dépassé son quota d'argent, en bref, tout ce qui se rattache à la finance. Une des personnes de ce service nous a montré l'ancien bâtiment qui n'appartient aujourd'hui plus à PROMOD pour des raisons de manque d'argent.

#### **16) La vie en générale dans une entreprise :**

Les employés s'entendent très bien entre eux, ils s'occupent vraiment bien des stagiaires, tout le monde se connaît, il y a une bonne ambiance.

Je suis allé manger à la cantine là-bas pour voir comment cela se passe et j'ai pu remarquer comment sont les employés en dehors du travail. Ils m'ont tous bien accueilli.

#### **17) En résumé :**

C'est l'une des expériences de ma scolarité que je n'oublierais jamais.

Je ne pensai pas voir autant de service et de personnes qui ont tous été agréables et je les en remercie encore pour m'avoir pris sur leurs temps de travail.

## Documents complémentaires

---

### Glossaire, définitions et mots techniques :

- INFO : Informatique
- DOSI : Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information
- DSI : Directeur des Systèmes d'Information
- DI : Directeur Informatique
- RH : Ressource Humaine
- PDG : Président Directeur Général
- DG : Directeur Général
- SIRH : Système d'Information de gestion des Ressources Humaines
- HTML : HyperText Markup Language
- SQL : Structured Query Language
- RSSI : Responsable Sécurité du Système d'Information
- CIL : Correspondant Informatique et Liberté
- PRA : Plan de Reprise d'Activité
- PCA : Plan de Continuité d'Activité = Réplication de données
- Usurpation : = L'usurpation d'identité est le fait de prendre délibérément l'identité d'une autre personne comme par exemple pour accéder aux finances.
- Botnet : (Robot internet) = Le botnet est un des programmes connectés à Internet qui communiquent avec d'autres programmes similaires pour l'exécution de certaines tâches.
- TPE : Terminaux de Paiement Electronique
- FIREWALL : (Pare-Feu) = Le Firewall est un logiciel permettant de faire respecter la politique de sécurité du réseau, celle-ci définissant quels sont les types de communications autorisés sur ce réseau informatique. Il surveille et contrôle les applications, les flux de données et enregistre l'historique de tous les utilisateurs.

### Quelques chiffres :

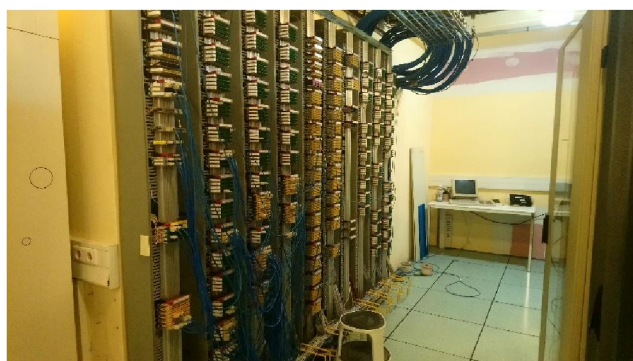
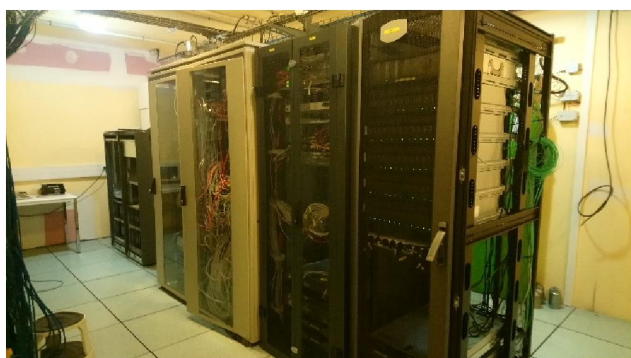
- 2 : Nombres de centre logistique
- 40 : Nombres de pays ayant des magasins PROMOD
- 370 : Nombres de magasins en France
- 1975 : Date de l'ouverture du 1<sup>er</sup> magasin PROMOD
- 1991 : Date 1<sup>ère</sup> ouvertures à l'international
- 1996 : Date de la création du site PROMOD.FR
- 2000 : Date de l'ouverture en Europe
- 2011 : La 800<sup>ème</sup> ouverture de magasins
- 5500 : Nombres de collaborateurs
- 25 millions : Nombres de clients

## Galerie photos :



← Directrice Générale : Nadine CAUX

← Président Directeur Général : Frédéric SEBBAN



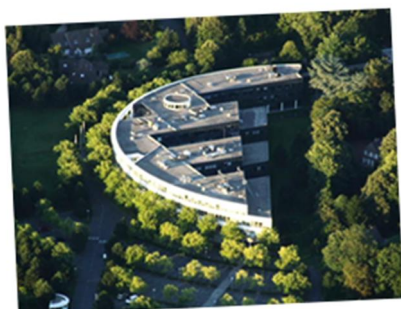
↑ Salle des machines (salle des serveurs)



↑ Le siège social vu de derrière



↑ L'entrée du siège social



← Le siège social vu du haut



↓ Le hall du siège social



↑ L'entrepôt D6

Avril, 2018