

Stage à **DECATHLON**

Rapport BUT1 – du 9 janvier au 4 février 2023



Réalisé par :

DINANT Valentin

Adresse de l'entreprise :

7 Chem. Cognac, 65000 Tarbes

Enseignant tuteur :

M. Thierry Cantan

Maitre de stage :

M. Thibault Waeles

Université Paul Sabatier

Département TC, 1 rue Lautréamont BP 1624 65016 Tarbes Cedex



PARTIE 1 – Remerciements

Je tiens tout d’abord à remercier l’entreprise Décathlon Tarbes qui m’avoir accueilli, et donc de m’avoir permis d’effectuer ce stage d’un mois, très formateur et très utile pour mon futur professionnel.

Je remercie Thibault Waeles, mon maître de stage, de m'avoir écouté lors de l'entretien, de m'avoir accueilli dans son rayon (Fitness - Running) et de m’avoir formé et intégré dans le reste de l’équipe.

Je remercie Jean-Yves Artigala, mon tuteur, de m'avoir formé sur les différentes missions du métier et d'avoir pris le temps de m'écouter, me conseiller, et m'aider à corriger mes erreurs et m'améliorer.

Je remercie l'ensemble de mes collègues de m'avoir également accueilli, formé et aidé.

Je remercie l'IUT de Tarbes, qui nous permet de réaliser ce stage, étant très formateur et une aide précieuse pour notre future recherche d'emplois.

Je remercie mon enseignant tuteur M. Thierry Cantan, d'avoir pris de mes nouvelles lors du stage et lors de la rentrée.

PARTIE 2 – Sommaire

PARTIE 1 – Remerciements	2
PARTIE 2 – Sommaire	3
PARTIE 3 – Introduction	5
• Pourquoi ce stage ?	5
• Activités de l'entreprise	5
• Attentes et motivations	5
• Objectifs à atteindre	6
• Plan du rapport de stage	6
PARTIE 4 – L'entreprise et son activité	7
• Le secteur d'activité de l'entreprise	7
• Présentation de l'entreprise d'accueil	9
PARTIE 5 – Les missions	12
• Le Facing	12
• Réorganisation des rayons	12
• Les cabines	12
• Les commandes	13
• Les devis	13
• Communication événementielle	14
• Tenir un événement	14
• Ventes flash	14
• Les réceptions	15
• Conseil client	15

PARTIE 6 – Conclusion.....	16
PARTIE 7 - Bibliographie.....	17
PARTIE 8 - Annexes.....	i

PARTIE 3 – Introduction

1. Pourquoi ce stage ?

J'ai choisi ce stage car j'ai toujours été familiarisé avec l'entreprise Décathlon, d'une part grâce à sa proximité de mon lieu de domicile, mais surtout grâce à sa bonne réputation et à ses multiples sports disponibles.

2. Activités de l'entreprise

L'entreprise Décathlon est principalement constituée de vendeurs, présents en rayon la plupart du temps. Le conseil client, la mise en rayon et le facing restent la priorité. Mais d'autres missions n'en sont pas moins importantes, comme le contrôle de stocks, les devis et commandes, les réceptions, les réunions, les bilans...

Durant ce stage d'un mois, j'ai donc occupé le poste de vendeur, et j'ai eu la chance de découvrir et pratiquer une majorité des missions citées ci-dessus.

3. Attentes et motivations

J'étais très motivé à l'idée d'effectuer ce stage, premièrement car Décathlon est une entreprise très bien réputée notamment pour sa bonne ambiance, mais aussi car le domaine de la vente, et plus précisément le conseil client, m'intéresse beaucoup.

J'attendais donc de ce stage de m'éclairer sur mon projet professionnel ainsi que d'avoir une première expérience professionnelle, me permettant de découvrir plus en profondeur le métier.

Plus précisément, j'attendais de participer aux missions et d'aider le reste de l'équipe à les mener à bien le plus rapidement et efficacement possible.

J'appréhendais également un peu ce stage, de peur de ne pas être à la hauteur ou de ne pas bien effectuer les missions que l'on me confie.

4. Objectifs à atteindre

Durant ce stage, mon tuteur Jean Yves Artigala m'a donné plusieurs objectifs : réaliser un certain pourcentage de marge sur les TG (Tête de Gondole = articles mis en valeur au bout d'un rayon), vendre un certain nombre de fin de série (articles n'ayant plus de renouvellement des stocks) et réaliser un facing propre et efficace.

5. Plan du rapport de stage

Dans un premier temps, nous traiterons l'entreprise d'accueil ainsi que son secteur d'activité ; et dans un deuxième temps, nous verrons les missions du stage.

PARTIE 4 – L’entreprise et son activité

6. Le secteur d’activité de l’entreprise

Décathlon, c’est quoi ?

Décathlon est une entreprise créée en 1976 par Michel Leclercq, partant d’une idée originale : fournir aux sportifs passionnés une multitude d’articles de sport dans un même lieu. La mission principale de cette entreprise est la suivante : « rendre durablement le plaisir et les bienfaits de la pratique du sport accessible au plus grand nombre ».

8 | LES COULISSES DE **DECATHLON**

DECATHLON, LA START-UP QUI FAIT LE TOUR DU MONDE

Depuis ses débuts, la petite Boîte Bleue a fait du chemin. DECATHLON, la start-up s’est même développée puisqu’elle est devenue internationale. Aujourd’hui, elle accompagne, facilite et révolutionne la pratique des sportifs à travers le monde. 5 grandes étapes pour mieux comprendre.

✱ LES GRANDES ÉTAPES

1976

NAISSANCE D’UNE START-UP QUI AIME LE SPORT

L’aventure commence sur le parking du centre commercial Auchan, à Englos, dans le Nord de la France. Ils étaient 7, rassemblés dans un bâtiment de 900 m². Leurs points communs : fous de sport et motivés par une idée novatrice : « rassembler tous les sports sous un même toit ! ».



La coque bleue marine du 1^{er} magasin d’Englos.

1986

LA BOÎTE BLEUE S’OUVRE AU MONDE

Un premier magasin ouvre en Allemagne. Puis, la Boîte Bleue fait le tour du monde et s’implante partout à l’international. D’abord l’Europe, puis l’Amérique du Sud, l’Asie, l’Afrique, l’Amérique du Nord et enfin l’Océanie. Peu importe le pays, une ambition constante et commune motive les équipes : innover dans tous les domaines pour rester le principal partenaire de jeu des sportifs.

1996

DECATHLON PREND SES MARQUES ET CRÉE SES SPORTS SIGNÉS

En plus de 40 ans, DECATHLON connaît une évolution remarquable ! **TRIBORD** et **QUECHUA** sont les premiers sports signés créés en 1996. Ce sont nos premiers sports passion. Puis, de nombreux autres voient le jour. Ils s’installent au plus près des lieux de pratique des sportifs pour échanger avec elles et eux et répondre à leurs besoins : innover dans tous les domaines pour rester le principal partenaire de jeu des sportifs.

2006

EN ROUTE VERS L’ECO-DESIGN

Nos premiers produits à démarche d’éco-conception arrivent dans nos rayons. Nos rayons, un premier pas vers le développement durable. Aujourd’hui, notre ambition est claire : 100 % de produits à démarche d’éco-design d’ici 2026.

2016

DECATHLON FÊTE SES 40 ANS !

On divise nos sports signés pour en créer de nouveaux et être au plus près des besoins de chaque sportif. On conçoit des équipements, on les distribue, on guide et accompagne leur utilisation grâce à nos sites et applis. On contribue même à leur seconde vie quand le ou la sportive n’en a plus besoin. Tout ça, pour nous, c’est être le partenaire des sportifs au quotidien.

L'entreprise Décathlon est représentée par ses 4 valeurs emblématiques :

- Vitalité : « c'est être positif et plein d'énergie. J'ose, j'entreprends, je m'adapte et je change »
- Responsabilité : « c'est se prendre en charge et être acteur de sa vie. Je dis clairement ce que je vais faire et je fais ce que je dis »
- Générosité : « c'est faire les choses avec cœur et être tourné vers les autres. Je joue collectif et j'aide si besoin »
- Authenticité : « C'est être en vérité avec soi et les autres. J'ai le courage d'être moi-même »

Secteur d'activité

Décathlon rassemble deux activités : la conception de produits sportifs ainsi que la vente physique et en ligne. Son management repose sur le développement et l'enrichissement de tous les employés de l'entreprise au travers de leurs valeurs communes vues précédemment.

Décathlon propose des produits sportifs au travers d'une multitude de marques telles que Quechua, Tribord, Domyos, Btwin... (marques emblématiques) en maîtrisant l'ensemble de la chaîne de conception du produit : de la R&D à la vente, en passant par la conception, le design, la production et la supply chain (chaîne d'approvisionnement), sans oublier toutes les fonctions supports telles que la comptabilité, la finance, l'informatique ou encore les ressources humaines.

L'évolution de Décathlon :

En 2021, le chiffre d'affaire de l'entreprise atteint 13,8 milliards d'euros, soit une progression de 21% par rapport à l'année 2020. Cette progression s'explique par un marché de l'équipement sportif très dynamique et par un effet de base favorable, les ventes en 2020 ayant été perturbées par l'épidémie de Covid-19. Mais le chiffre d'affaire de l'année 2021 est également plus fort qu'en 2019, avant le déclenchement de l'épidémie du Covid-19. En effet, l'entreprise avait réalisé, cette année-là, 12 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

La progression de son bénéfice net est également très forte par rapport aux années précédentes : 913 millions d'euros, contre 550 millions en 2020.



7. Présentation de l'entreprise d'accueil

Politique de l'entreprise

L'enseigne place le sportif au centre de ses préoccupations. L'écouter, l'observer et l'interroger, mais surtout lui venir en aide en lui proposant les solutions les plus adaptées à ses besoins sont la priorité pour Décathlon. Les avis déposés sur le site [decathlon.fr](https://www.decathlon.fr) permettent à l'entreprise d'évoluer chaque jour en adaptant leur magasin, en modifiant, retirant ou ajoutant des produits suivant les retours des clients. Ainsi, les commentaires négatifs sont tout aussi appréciés que les commentaires positifs.

Caractéristiques de l'entreprise

Décathlon est une société par actions simplifiée à capital variable.

L'enseigne n'est pas cotée en bourse, mais détenue par un actionnariat familial composé de trois collègues : la famille de l'ex-président fondateur, des salariés et la famille Mulliez. Son siège se situe à Villeneuve-d'Ascq.

Au niveau de la concurrence, nous avons 2 catégories :

- les concurrents de Décathlon

Les principaux concurrents du magasin Décathlon sont Intersport, Go Sport et Sport 2000. Pour se démarquer, Décathlon propose des produits d'une qualité ne cessant de s'améliorer, ainsi que des événements attirant de nombreux clients, tels que les soldes, les ventes flash... En effet, durant les soldes de l'été 2022, l'entreprise présenta dès le premier plus de 9500 produits à prix réduits, avec des promotions atteignant même les -90%.

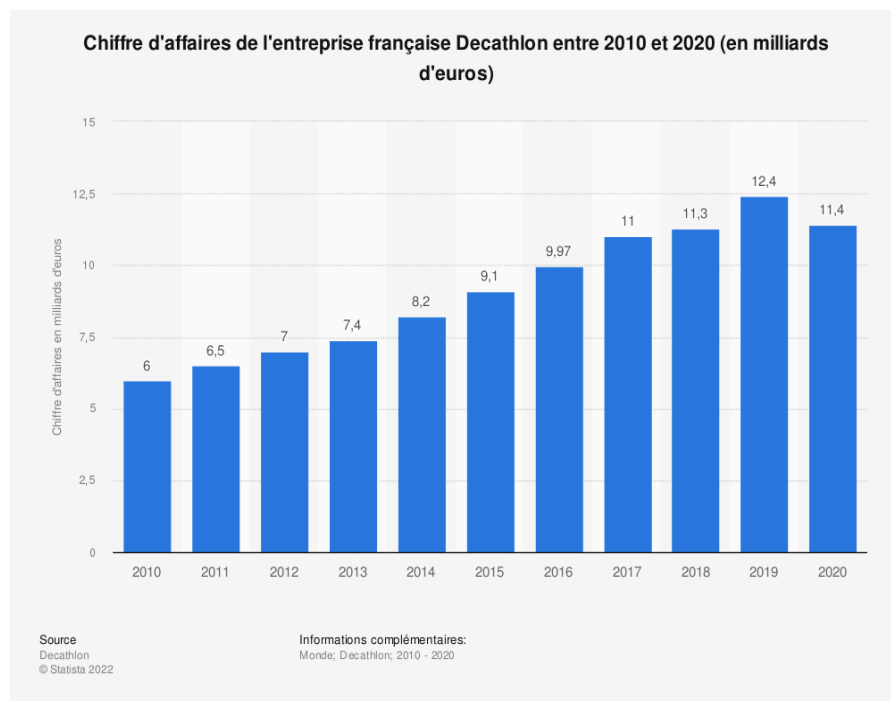
Décathlon irait même jusqu'à concurrencer Nike, notamment dans le domaine du running (course à pied) avec sa nouvelle gamme de chaussures haute performance

- les concurrents de decathlon.fr

Quant au site internet, ses 4 concurrents sont cdiscount.com ; amazon.fr ; fnac.com et intersport.com. Mais son grand rival reste Cdiscount avec près de 44M de visites sur son site internet en janvier 2023

Quelques chiffres

L'entreprise Décathlon, présente dans 70 pays et possédant près de 1 700 magasins dans le monde, compte aujourd'hui plus de 103 000 coéquipiers qui réalisent un chiffre d'affaires de 11,4 milliards d'euros (73% du CA est réalisé à l'international) en 2020.



Maintenant que nous avons présenté l'entreprise Décathlon et avons vu ses caractéristiques, nous allons passer aux missions effectuées durant le stage

PARTIE 5 – Les missions

8. Le Facing

Le Facing est une des missions les plus importantes. Elle sert tout d'abord à remettre les produits sur le bon cintre, au bon endroit, et triés de la taille la plus petite à la plus grande, afin que le client puisse trouver son bonheur sans chercher un long moment. Mais le Facing est également indispensable pour la sécurité du client. Broches sans prix, éléments dangereux dans le rayon ou encore roues tournées dans le mauvais sens pouvant faire tomber une personne ; voilà les risques principaux à éviter. Ainsi, chaque broche dans avoir un prix, aucune broche vide n'est tolérée ; les roues des rayons doivent être tournée vers l'intérieur et les objets dangereux doivent rapidement être retirés.

9. Réorganisation des rayons

Lors de ce stage, j'ai également dû changer la disposition de certains rayons. Le but était de le rendre le plus esthétique et le plus attirant possible, tout en respectant la DAO (format informatique des rayons imposé ; mais parfois dur à respecter à 100% car certains produits ne sont pas les mêmes d'un magasin à l'autre). En annexe, vous pourrez trouver des photos de rayons réorganisés par moi-même. J'ai également dû changer des Têtes de Gondole (il s'agit des produits mis en avant devant un rayon) car elle n'attirait pas assez. Il fallait alors remettre les produits en rayon, trouver des nouveaux articles à mettre en avant, prendre un exemplaire de chaque taille pour chaque produit, et les disposer de la meilleure manière possible. Grâce à l'application utilisée par l'entreprise, nous pouvions regarder en temps réel les bénéfices réalisés par chaque Tête de Gondole, et ainsi, savoir les quelles fonctionnent ou non .

10. Les cabines

Le rayon Fitness-Running, où j'ai réalisé mon stage, possède les cabines d'essayage. Ainsi, une personne du rayon doit toujours rester présente afin de guider les clients, éviter ou détecter les vols, aider les clients à trouver le bon produit à la bonne taille, recintrer les articles et les remettre en rayon. Lors de journées remplies, comme un samedi de soldes, cette mission ainsi que le Facing sont les 2 plus importantes, et également les 2 missions les plus effectuées en une journée. Nous devons également récupérer les produits des autres rayons et les mettre dans des bacs dédiés afin que nos collègues puissent venir les récupérer et les ranger rapidement.

11. Les commandes

Chaque jour, plusieurs clients effectuent des commandes sur le site internet. Il est donc dans notre rôle de les préparer rapidement (nous avons maximum 1 heure pour préparer une commande) afin que les clients puissent venir les récupérer en magasin rapidement.

Parfois, certains clients venaient récupérer ou acheter des produits lourds (vélo d'appartement, machine de musculation...). Mes collègues m'appelaient alors pour que j'aide les clients à charger leur colis dans leur voiture. Cette tâche pouvait parfois être compliquée car certains produits pèsent approximativement 60 kg, et les prises n'étant pas bien disposées, il y avait un fort risque de blessure. Il fallait donc être très concentré et minutieux dans cette tâche.

12. Les devis

Cette mission est assez similaire à la précédente, mais elle correspond plutôt aux grandes commandes effectuées par des particuliers/entreprises (ex : maillots de foot pour une équipe entière), ou parfois pour de simples clients, dans certains cas précis. Par exemple, une dame était venue acheter un trampoline, mais un devis à dû être effectué car son ancien trampoline avait été cassé à cause d'une tempête, et une partie du prix allait ainsi être remboursée.

Le devis doit par la suite être validé avant de commander le produit.

Cette démarche passe par le site Décathlon Pro.

13. Communication événementielle

Lors de ce stage, il était prévu qu'avec Lisa (une stagiaire présente dans le même rayon que moi), nous fassions la communication de la « Nuit du fitness » (événement sur inscription lors duquel des coach de la salle de sport l'Orange Bleue sont spécialement venus donner des cours de fitness). Mais malheureusement cette mission n'a pas pu être effectuée, car notre maître de stage avait beaucoup de travail et ne nous a pas reparlé de cette tâche. Ce manque de communication a donc eu un fort impact sur l'événement : seulement 40 participants, essentiellement membres de l'Orange Bleue (et qui ont donc pu être informées par leurs coach).

14. Tenir un événement

Malgré ce manque de communication, nous devions faire en sorte que cet événement se déroule dans les meilleures conditions. Pour cela, nous avons donc dû préparer un stand avec des barres protéinées et des boissons énergisantes à disposition pour les participants. Le but étant d'en vendre un maximum. Malheureusement, ces produits ont eu peu de succès.

Lors de la « Nuit du fitness », des promotions ont également été mises en place sur les articles en fin de série, afin d'attirer les adhérents.

15. Ventes flash

Le premier samedi des soldes, des ventes flash sont effectuées. Il s'agit d'un court événement (20min le matin et 20 l'après-midi), au cours duquel les articles en fin de série sont mis à disposition dans l'allée principale. Pour que ces ventes se déroulent bien, nous devons tout d'abord les annoncer, afin que chaque client soit au courant et comprenne clairement les consignes de l'événement. Il est également très important de faire beaucoup de facing car les ventes flash

entraînement beaucoup de clients et les articles sont souvent jetés par terre, sortis de leur cintre ou simplement mal rangés ou mal triés. En annexe, vous trouverez une vidéo d'une vente flash.

16. Les réceptions

Les réceptions sont très importantes et correspondent à l'arrivée en magasins de produits à mettre en rayon et de colis. Il est important de les traiter le plus rapidement et le plus efficacement possible, afin de pouvoir se rendre disponible pour les clients. Les réceptions ont lieu en 3 temps :

- arrivée de tous les colis dans la zone de réception
- tri des colis et produits par rayons
- mise en rayon des produits

Les produits arrivent soit dans des bacs bleus, où seuls les produits d'un même rayon sont mis, soit dans des cartons où les produits sont mis en vrac, et donc triés et mis dans d'autres bacs

Vous trouverez en Annexe des photos afin de comprendre plus clairement comment les réceptions se déroulent.

Elle ont lieu tous les jours à 14h, sauf le samedi où elles sont à 9h.

17. Conseil client

Cette mission est une des plus importantes. En effet chez Décathlon, le client est au centre de nos préoccupations est de notre devoir des les aider et les guider les plus efficacement et professionnellement possible. Le conseil client est très large : devis, commandes à passer, aider à trouver un produit ou une taille en particulier, renseigner sur des produits ou des événements...

PARTIE 6 – Conclusion

Pour conclure, ce stage m'aura appris beaucoup de choses, comme par exemple le travail en équipe ainsi que les différentes missions d'un vendeur. Cela m'aura permis de me rendre compte que le conseil client m'intéresse énormément, et que j'ai certaines difficultés à travailler en équipe parfois. Sur le plan personnel, je pense que ce stage m'aura fait prendre en maturité et en responsabilité, car chaque erreur commise m'a permis d'apprendre et de faire en sorte de ne pas les reproduire à l'avenir. Je sais également que je souhaiterai plutôt m'orienter vers une salle de sport ou un magasin dédié à la musculation étant donné que ce sport me plaît énormément et que je prenais un grand plaisir à transmettre mon savoir dans ce domaine aux clients.

PARTIE 7 - Bibliographie

<https://recrutement.decathlon.fr/decathlon/#:~:text=DECATHLON%20rassemble%20deux%20activit%C3%A9s%20%3A%20la,vente%20physique%20et%20en%20ligne.>

→ Début de « Décathlon, c'est quoi ? » (p.6) ainsi que « Secteur d'activité » (p.8)

https://www.decathlon.fr/landing/mentions-legales-decathlon/_R-a-mentions-legales#:~:text=Le%20site%20www.decathlon.fr,sousle%20num%C3%A9ro%20500%20569%20405.

→ « Caractéristiques de l'entreprise » (p.9)

<https://fashionunited.fr/actualite/business/les-resultats-2021-de-decathlon-depassent-leur-niveau-d-avant-la-pandemie/2022040529352>

→ « L'évolution de Décathlon » (p.8)

<https://www.lsa-conso.fr/decathlon-en-forte-croissance-en-2021,408166>

→ Schéma en haut de la p.9

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Decathlon_\(entreprise\)#:~:text=Le%20groupe%20Decathlon%20n'est,%C3%A0%20Villeneuve%2Dd'Ascq.](https://fr.wikipedia.org/wiki/Decathlon_(entreprise)#:~:text=Le%20groupe%20Decathlon%20n'est,%C3%A0%20Villeneuve%2Dd'Ascq.)

→ « Caractéristiques de l'entreprise » (p.9)

<https://www.influencia.net/decathlon-concurrence-nike-avec-une-nouvelle-gamme-de-produits-haute-performance/>

→ « Caractéristiques de l'entreprise » (p.9)

<https://www.ouest-france.fr/economie/consommation/deathlon-frappe-deux-fois-plus-fort-que-ses-concurrents-avec-de-9000-produits-en-solde-en-ligne-56a212f4-f62a-11ec-a03e-51f434c96a40>

→ « Caractéristiques de l'entreprise » (p.9)

<https://www.similarweb.com/fr/website/deathlon.fr/competitors/#:~:text=decathlon.fr%20%3A%20ses%20%20plus,com%20avec%2043.9M%20visites.>

→ « Caractéristiques de l'entreprise » (p.9)

PARTIE 8 - Annexes

18.

19. Interview

J'ai choisi d'interviewer mon tuteur, Jean Yves Artigala, ainsi que mon maître de stage, Thibault Waeles.

Jean Yves a fait un DUT GEA car il aimait la gestion et la comptabilité. Il a ensuite effectué plusieurs années de réserve parachutiste et avait pour projet de s'engager dans l'active. Mais une blessure le força à prendre sa retraite. Decathlon recrutait et il postula alors pour le rayon course à pied. Ce qui lui plaît dans le métier de vendeur c'est avant tout le fait de pouvoir faire plusieurs choses différentes (ex : vente, contrôle de stock, former...) et donc d'avoir plusieurs missions, mais il apprécie également la vente, la relation client et l'autonomie qui nous est accordée. Mais ce travail comporte aussi des points négatifs pour lui : c'est un métier physique et nous faisons parfois de grosses journées (9h-19h avec seulement 1h de pause dans la journée), et cela peut vite devenir très fatigant.

Thibault a fait une licence STAPS (il a toujours été intéressé par le sport, ce qui lui a permis de s'orienter après le bac même s'il n'avait pas d'idée claire concernant sa poursuite d'études). En deuxième année, il prit l'option activité physique adaptée car il aimait le contact avec les gens mais cela n'était pas fait pour lui. En 3^{ème} année, il s'orienta vers le management du sport, option comprenant beaucoup d'événementiel. Etant plus intéressé par le commerce, il poursuivit ses études avec un master en marketing du sport international. Dès la fin de son master, on lui proposa un poste en tant que manager à Décathlon, ce qui représentait une grande opportunité pour lui. Ce qui lui plaît dans ce métier, c'est surtout le niveau de responsabilité (on décide comme un entrepreneur, il y a un vrai pouvoir de décision). L'autonomie, les valeurs qui lui correspondent et la compétition à l'intérieur du magasin (beaucoup de challenge entre collègues) lui plaisent également. En revanche, il n'aime pas faire des erreurs, étant très exigeant envers lui-même.

20. Photos et vidéos

Réorganisation d'un rayon

Avant



Après



Ventes flash



Réception







Commandes

