ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

Rapport de stage
Au sein de la société AL OMRANE
Fès



Travail réalisé par :

Hamza Mortada

Encadré par :

Nadia Mabrouki

Mme. Lkhoumsi

Avant-propos:

Le stage est une période d'acquisition d'un savoir et d'une expérience pratique, déterminante pour l'intégration des futures cadres afin qu'ils se familiarisent avec le travail et la vie active. Cette exigence professionnelle constitue une opportunité d'accomplir les connaissances théoriques acquises durant les années d'étude par des pratiques acquises sur champs (Entreprises).

Ce stage permet d'apprendre de nouvelles notions et de les mettre en évidence afin de combles toutes les lacunes émanant des programmes théoriques.

D'autres parts, il permet au stagiaire de s'adapter au milieu professionnel tout en profitant de l'expérience des fonctionnaires, et en plus de la réalisation d'un projet.

Ainsi et dans le cadre de ma formation au sein de l'OFPPT on dispose d'un tout module consacré éventuellement au dossier d'entreprise et à un stage d'un moins deux mois à effectuer obligatoirement, avec la rédaction d'un rapport décrivant l'entreprise accueillante.

En effet les objectifs de stage sont :

- La découverte du monde de travail et l'adaptation monde professionnel.
- La mise en application des connaissances acquises pendant la formation.
- La garantie d'une meilleure adéquation Formation/Emploi.
- L'amélioration de niveau de formation des jeunes pour mieux préparer à la vie active.
- Le contact et la confrontation des diverses situations.

Dédicaces

Je dédie ce rapport de stage :

A toute ma famille et particulièrement à mes très chers parents, qui ont toujours été la pour moi, pour l'éducation qu'ils m'ont prodigué ; avec tous les moyens et au prix de toutes les sacrifices qu'ils ont consentis à mon égard, pour le sens du devoir qu'ils m'ont enseigné depuis mon enfance en espérant la réussite et le succès.

A mes professeurs pour leurs efforts et générosité tout au long de la formation.

Je dédie ce modeste travail et ma profonde gratitude à tous mes amis en témoignage de l'amitié que nous partageons et à tous mes camarades de ma promotion.

Enfin je le dédie à toutes les personnes qui ont participé à ce que ce rapport puisse voir le jour.

Remerciements

Louange à DIEU TOUT PUISSANT de nous avoir accordé la force d'accomplir cet humble travail.

Avant tout développement sur cette expérience, il apparait opportun de commencer ce rapport par des remerciements, à ceux qui nous ont beaucoup appris au cours de ce travail, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de le faire un moment très profitable.

Mes remerciements et dévouements particuliers, à Monsieur le DIRECTEUR GENERAL de la société ***Al OMRANE*** *Fès, qui a eu l'amabilité de m'accepter en tant stagiaire au sein de cet Etablissement.*

Je remercie aussi mon encadrant Madame Mabrouki qui m'a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie.

Enfin, je remercie tous les personnels d'AL OMRANE FES qui n'ont pas manqué à m'apporter toute l'assistance nécessaire pour acquérir les connaissances escomptées et réussir ce travail dans les meilleures conditions possibles.

Sommaire

Avant-propos: 1

Dédicaces 2

Remerciements 4

Chapitre I : Présentation de l'organisme d'accueil 6

Introduction : 8

SECTION 1 : Présentation d'AL OMRANE : 10

Section 2 : Historique du groupe : 10

Section 3 : Statut juridique : 11

Section 4 : l'environnement du groupe : 12

Section 5 : les activités, les missions et objectifs : 13

Section 6 : l'environnement de la société : 16

Section 7 : l'organigramme de la société AL OMRANE FES : 18

Section 8 : l'activité des différentes directions : 20

Section 9 : structure de la division du système d'information : 28

CHAPITRE II :division ressources humaines 29

SECTION 1 :L'évolution de la fonction RH : 30

1. Historique de la fonction RH 31
2. Les différentes composantes de la fonction RH 33

2.1. L'administration du personnel 33

2.2. La gestion des emplois et des compétences 33

2.3. La gestion et l'amélioration des conditions de travail et des conditions de vie au travail 34

2.4. La gestion des relations sociales 34

2.5. La gestion et le pilotage des rémunérations, et la maîtrise des coûts salariaux 34

2.6. La gestion de la communication interne 35

SECTION 2 : la fonction RH dans la société AL OMRANE : 36

SECTION 3 : LES TACHES EFFECTUEES 36

CONCLUSION 38

Chapitre I : Présentation de l'organisme d'accueil

Fiche Technique

Ha ortada

Raison Sociale : Al Omrane FES

Forme Juridique : Société anonyme

Chiffre d'affaire : 5 Milliards DH

Activité : L'aménagement de la construction

L'effectif : 98 personnes

Direction Général : Mohamed DERDOURI

Objectif de la société : Lutte contre l'habitat insalubre restructuration

Registre commercial : 28047

Patente : 13251041

Siege social : Rte Imouzzer Rce Nakhil Atlas Place Bir Anzarane Fes

Téléphone : 0535642257

Fax : 0535642255

Email : Alomrane@fes.ma

Introduction :

Ha ortada

Le secteur immobilier au Maroc a connu récemment une montée spectaculaire après une période de stagnation prolongée du en entre autres à la méfiance des investisseurs vis-à-vis de l'économie interne, à la propagation du phénomène de l'habitat insalubre et irrégulier et également à l'absence d'actions de maintenance et d'entretien du parc de logement.

En effet, cette ascension marquée par une augmentation générale du prix de l'immobilier s'est manifestée d'une part, par la croissance de la valeur ajoutée sur le BTP « bâtiments et travaux publics » et par l'élévation de la consommation des ciments et d'autre part, par la progression de l'encours des crédits immobiliers ces dernières années.

D'un point de vue financier, l'essor que connait le secteur de l'immobilier est exprimé par la croissance de la demande des crédits à l'habitat, celle-ci est expliquée par la conjonction d'un certain nombre de facteurs tels l'assouplissement des conditions d'octroi de crédit (baisse des taux d'intérêt et baisse des exigences en matière de garantie) et l'allongement de la durée des logements.

Par ailleurs la maitrise du développement social urbain est, pour le Maroc, un des enjeux majeurs des dix prochaines années, la production et la gestion du logement social seront les conditions incontournables d'un équilibre et d'une stabilité du milieu urbain, la ville marocaine, depuis plusieurs décennies, subit un accroissement d'habitation salubre multiforme, ce phénomène, du aux effets conjugues de la poussée démographique et de l'exode rural, s'est accompagné de mutations socio-économiques et culturelles profondes imposant des changements radicaux dans l'organisation sociale et spatiale des agglomérations, cala s'est traduit, notamment, par le développement de noyaux d'habitat non réglementaire, construits sans plan d'ensemble, dépourvus de toute infrastructure de base et de tout équipement socioculturel, constituant ainsi de larges secteurs d'habitat insalubre mettant en péril la sécurité et la santé publique.

Bref, le secteur de l'immobilier reste un des piliers de l'économie marocaine où d'importantes opportunités sont offertes à ceux qui savent s'y prendre de manière méthodique et professionnelle.

Dans le même sens, le groupe AL OMRANE est un leader du secteur, un pilier du développement urbain et une promesse d'une nouvelle qualité de vie pour les citoyens, son but essentiel est la lutte contre les bidonvilles, la requalification urbaine, le traitement de l'habitat menaçant ruine, l'ouverture de nouvelles perspectives pour la promotion de grands aménagements fonciers (création de villes nouvelles) et le développement du partenariat public et privé.

Dans ce rapport, je vais vous parler de la société AL OMRANE FES , son développement , son environnement, ses missions, ses objectifs, et ses activités, avant de concentre mon effort sur les procédures dans la direction ressources humains au sein de la société AL OMRANE.

SECTION 1 : Présentation d'AL OMRANE :

Le groupe AL OMRANE est, aujourd'hui le pilier du développement urbain et la promesse du renouveau du cadre bâti et d'une meilleure qualité de vie pour les citoyens.

Grande entreprise nationale chargée de la mise en œuvre de la politique de l'état dans le secteur de l'habitat, le groupe AL OMRANE, est doté des capacités et attributions qui lui confèrent cette dimension et lui permettent de relever les défis qui se posent dans ce secteur en termes de résorption de l'habitat insalubre, et du déficit en logements.

Investi de missions stratégiques, le Holding d'Aménagement AL OMRANE a pour politique de mener ses activités dans le respect le plus strict des règles de l'éthique, des lois et de la réglementation.

Le respect de ces normes, érigées en valeurs et règles de bonne conduite, est applicable à toutes les entités du groupe ainsi qu'à tous ses employés sans aucune discrimination quant à leur fonction ou leur grade.

Section 2 : Historique du groupe :

Le groupe AL OMRANE est né de la fusion, dans une première phase en 2004, de l'ANHI (agence nationale de lutte contre l'habitat insalubre), la société ATTACHAROUK (société d'aménagement, de construction et de promotion immobilière) et la SNEC (Société Nationale D'Equipement et de Construction), donnant naissance au Holding d'Aménagement Al OMRANE et de la transformation des ERAC en sociétés régionales filiales dans une seconde phase, le Groupe Al OMRANE peut se prévaloir aujourd'hui de structures jeunes et performantes ainsi que l'expertise et du avoir faire accumulés durant plus de trois décennies.

Né avec l'avènement de la société du savoir et de l'information, le Groupe Al OMRANE met en œuvre les principes et concepts de

transversalité, créateurs de valeurs et de savoir-faire, à travers un nouveau type de relations qu'il a instaurées à travers le partenariat Public-Privé.

La démarche du groupe recherche l'efficacité, la qualité et le résultat et s'inscrit dans le projet de société pour le Maroc moderne et les principes de déconcentration, de participation et de proximité qui le fondent et auquel Al OMRANE adhère d'emblée.

Le partenariat engagé par Al OMRANE ne se limite pas à mobiliser des moyens humains, techniques et financiers, mais met à contribution les savoir-faire des partenaires en les engageant dans le champ du Co-développement.

Inscrit dans les missions du groupe en tant qu'instrument de mise en œuvre, le partenariat est un outil de gestion qui permet d'anticiper les risques, de renforcer la crédibilité et la confiance et de favoriser l'investissement.

Cette démarche et les implications qu'elle engendre, font aujourd'hui d'Al OMRANE une grande entreprise socialement responsable et citoyenne.

Assumant des missions stratégiques, le groupe Al OMRANE est, plus que jamais, le pilier du développement urbain et la figure de proue de renouveau du cadre bâti et d'une meilleure qualité de vie pour les citoyens.

Section 3 : Statut juridique :

Instituée et régie par la loi N° 1.93.51 du 10 septembre 1993 et placée sous la tutelle du ministre délégué chargé de l'habitat doté de la l'urbanisme, l'agence urbain est un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, elle est administratif par un conseil de l'administration et gérée par un directeur.

Le conseil d'administration, sous la présidence du premier ministre ou du ministre chargé de l'habitat et de l'urbanisme délégué par lui à ces

efforts. Comprends les représentants de l'Etat, les walis et les gouverneurs des provinces et préfectures concernées, les élus et les présidents des chambres professionnelles.

Section 4 : l'environnement du groupe :

❖ La clientèle de la société Al Omrane :

- Le grand public et notamment la population à faible revenue ;
- Les ressortissants marocains à l'étranger ;
- Les petits investisseurs et notamment les épargnants qui souhaitent fructifier leurs épargnes ;
- Les artisans ayant des revenues fixes, et les professions libérales ;
- Les administrations et sociétés qui désirent acquérir des logements au profit de leurs employés.
- Les employés des secteurs privés et public ayant des revenus bas.

❖ Les concurrents de la société :

- Groupes ADDOHA : coté en bourse sous le nom DOUJA promotion ayant la certification ISO 9001-version 2000 couvrant la conception, le développement, la production et la commercialisation de logements.
- Chaabi lillskane : qui couvre plusieurs segments et présente un rapport qualité-prix convenable répond aux besoins de chaque type de clientèle.
- Groupe Jamai : présent grâce à son expérience et son savoir faire dans le domaine, dans les différentes zones de la capitale économique.
- Jet Sakane : spécialisée dans le secteur immobilier et plus précisément dans la maitrise d'ouvrage social au Maroc et à l'étranger, bas é sur des techniques de construction modernes.

❖ Les fournisseurs :

Etant une société anonyme sous le contrôle de l'Etat, Al Omrane Fès contribue au financement, en tant qu'associé à la réalisation des projets lancés. Lorsque l'établissement réalise des projets pour le compte de l'Etat, une convention entre les deux parties détermine les conditions à respecter. Enfin lorsque l'établissement lance des programmes à caractère social, l'état est tenu de lui accorder des subventions qui vont être remboursées par la suite sous forme d'impôts.

❖ Les banques :

Les clients de la société peuvent contracter des crédits auprès des banques et aussi afin de faciliter l'accès aux logements sociaux, la société accompagne ses clients pour avoir des crédits. Parmi les banques contractantes :

- ❖ CIH : crédit immobilier et hôtelier
- ❖ SGMB : société générale
- ❖ Crédit agricole
- ❖ Attijari Wafa banque

Section 5 : les activités, les missions et objectifs :

❖ Les activités :

Al Omrane Fès est une société à caractère industriel et commercial placé sur le contrôle financier du ministère des finances. Son activité s'articule autour de trois fonctions essentielles :

- **Aspect technique :** se résume en les études de projet, l'élaboration des documents de mise en exécution et la réalisation dans le temps et dans l'espace de ces projets.
- **Aspect financier et comptable :** consiste en la conception et l'exécution des moyens de financement des projets ainsi que l'enregistrement des flux qui en découlement.

- **Aspect commercial :** qui se définit par la vente et la perception des produits.

Parmi les activités de la société Al Omrane FES, on cite :

- L'identification des terrains ;
- Transfert juridique des terrains à la société ;
- Etude technique des projets ;
- Etude des dossiers de financement par les ministères des finances et de l'habitat ;
- Lancement des appels d'offre ;
- Réalisation du programme d'investissement ;
- Suivi technique de la construction des logements et de l'aménagement des lotissements ;
- Suivi comptable et financier des programmes ;
- Agrément des prix de vente ;
- Réception définitive du programme ;
- Remise des clefs et leurs propriétaires ;
- Transferts des dossiers de crédit ;

❖ Les missions :

La création du groupe Al OMRANE s'inscrit dans le processus de réforme engagé par le gouvernement dans le secteur d'habitat visant à doter le pays d'un opérateur public performant en mesure de relever le défi de la mise à niveau et de développement des villes. La réorientation de ses missions lui ont permis se s'investir d'avantage dans la domaine social avec des actions portant sur la requalification urbaine, le traitement de l'habitat menaçant ruine, et l'ouverture de nouvelles perspectives pour la promotion de grand aménagement foncier (création de nouvelles villes) et le développement du partenariat public privé dans la production de l'habitat social.

La création d'Al OMRANE fut dédiée au développement du secteur de l'habitat, ayant pour mission :

- ❖ L'initiation et la réalisation des projets d'aménagement, de construction et d'équipement pour son propre compte ;
- ❖ La réalisation pour le compte de l'ETAT de projets de développement et d'aménagement en vue de la promotion d'habitat et de l'activité ;
- ❖ La réalisation en partenariat avec les collectivités locales et les administrations publiques des actions d'aménagement, de construction et d'équipement en maitrise d'ouvrage délégué ;
- ❖ Le lancement des projets immobilier en partenariat avec le secteur privé ;

La société AL OMRANE a pour objet de réaliser des actions d'aménagement et de lotissement de terrains destinés à la promotion de l'habitat social en partenariat avec le secteur privé, de résorber les bidonvilles et l'habitat insalubre et de développer la maitrise d'ouvrage urbain et social.

A cet effet, la société est appelé à :

- Réaliser les études nécessaires à l'accomplissement de son objet ;
- Acquérir les terrains nécessaires à l'accomplissement de son activité ;
- Réaliser les travaux d'équipement notamment de voiries et de réseaux divers ;
- Réaliser les travaux d'aménagement et de lotissement d'habitat ;
- Réaliser le pole urbain et des zones industrielles.

❖ Les objectifs :

Ses activités et programmes d'action pour répondre le plus possible aux besoins d'une clientèle très diversifiés.

AL OMRANE FES qui est une unité de décision économique à trois objectifs :

Social :

L'objectif éminent d'AL OMRANE FES est de contribuer au défit national en matière de logement à réaliser des programmes d'habitat à bon marché

(HBM), et la lute contre l'habitat insalubre et résorption des bidonvilles de la région centre nord.

Economique :

L'établissement à pour fonction externe de mettre à la disposition des consommateurs des biens et des services dont ils sont besoins ; Elle contribue au développement du pays, en tant qu'un instrument régulateur du marché immobilier.

Financier :

Le profil est un mobil déterminent dans l'établissement, c'est une mesure de succès dans une activité économique connue par une concurrence important.

Section 6 : l'environnement de la société :

❖ La clientèle :

AL OMRANE FES vise une cible très large qui comporte toutes les catégories socioprofessionnelles :

- Le grand public et notamment la population faible revenu ;
- Les résidents marocains à l'étranger ;
- Les petits investisseurs et notamment les épargnants qui souhaitent fructifier leurs épargnes ;
- Les artisans ayant des revenus fixes, et les professions libérales ;
- Les administrations et société qui désirent acquérir des logements au profil de leurs employés.

De ce fait elle répond aux différentes exigences en proposant une large gamme de produits afin de satisfaire tous les besoins.

❖ Les fournisseurs :

Lorsque la société réalise des projets pour le compte de l'Etat, une convention entre les deux parties détermine les conditions à respecter,

après la réalisation des programmes à caractère social, l'Etat est tenu d'accorder des subventions à la société AL OMRANE FES.

❖ Les concurrents d'AL OMRANE FES :

- **Groupe ADDOHA :** coté en bourse sous le nom DOUJA, promotion ayant la certification ISO 9001 en 2000 couvrant la conception, le développement, la production et la commercialisation des logements.
- **CHAABI LIL ISKANE :** couvre plusieurs segments et présente un rapport qualité-prix convenable.
- **Groupe JAMAI :** présent dans le domaine des différentes zones de la capitale économique.
- **Groupe CHAIMAA :** lancé ces premières opérations immobilière dans sa ville natale Oujda, d'abord par des projets de constructions de maisons individuelle puis par des projets plus grands comme les lotissements et les immeubles copropriétés.

❖ Les banques d'AL OMRANE :

AL OMRANE peut contacter des crédits auprès des banques afin de pouvoir financer ses projets, AL OMRANE peut s'engager à hypothéquer le titre foncier au profit des banques et aussi afin de faciliter l'accès aux logements sociaux, la société accompagne ses clients pour avoir des crédits.Parmi les banques contractantes :

- La banque populaire ;
- SGMB ;
- Crédit Agricole ;
- BMCE.
- ATTIJARIWAFA BANK

Section 7 : l'organigramme de la société AL OMRANE FES :

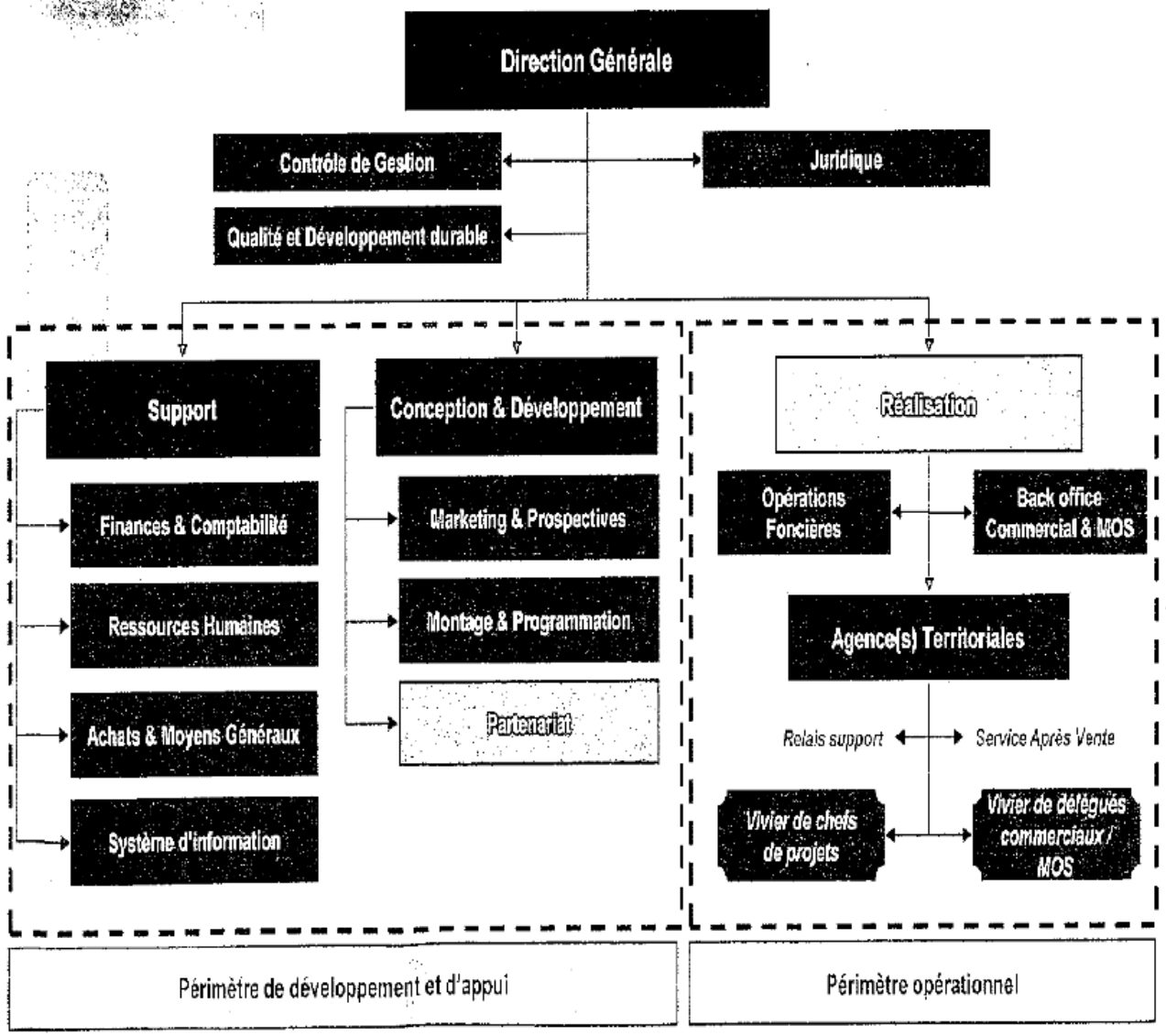
Dans le but d'assurer un bon fonctionnement et une meilleure coordination entre les employés de la société AL OMRANE FES, un

organigramme a été mis en place afin de rationaliser la gestion et les méthodes de travail.

Pour bien gérer cette société, il faut l'organiser et diviser les taches, coordonner le travail, répartir les responsabilités et les pouvoirs, mettre en place des procédures de travail entre les services, les circuits d'information et de coordination. Cette présentation revêt une structure « STAFF AND LINE ».

Et pour une bonne illustration de l'organisation actuelle d'AL OMRANE FES, ci-après l'organigramme qui montre qu'il y a plusieurs niveaux de contrôle distribués.

Organigramme de la société Al Omrane Fès



Section 8 : l'activité des différentes directions :

❖ La direction générale :

La direction est de plus sollicitée avec la multiplication des différents intervenants dans le secteur de l'habitat et l'urbanisme, et l'accroissement des activités d'une manière générale et des projets en particulier et leur gestion sur les plans techniques, financière et commerciale. Elle a des entités rattachées, à savoir :

- **Division de l'audit interne :**

La division de l'audit interne s'occupe d'établir une enquête visant à accueillir des informations permettant d'évaluer un risque et de prendre quelques actions correctives. Elle se charge de mettre en place des structures de l'audit interne et de contrôler la gestion, assurer le respect des dispositions dans les différents manuels l'organisation et de procédures.

- **Division système d'information :**

Elle a pour mission :

- L'acquisition du matériel informatique et logiciel en coordination avec le service d'approvisionnement ;
- La mise en place d'un système d'information de gestion ;
- La conception et réalisation des diaporamas pour des réunions et pour des projections interne en matière informatique.

- **Le service juridique :**

Elle a pour mission :

- Etudier les affaires juridiques concernant l'établissement ;
- Gérance des dossiers litigieux ;
- Représentant AL OMRANE auprès des tribunaux.

❖ La direction des ressources humaines et la logistique :

Elle est responsable de la mise en place du règlement en vigueur, et au développement de la politique de gestion des ressources humaines. Cette direction porte sur 2 divisions :

- **La division de la logistique et des moyens généraux :**

Se charge de :

- La gestion du matériel et du mobilier ;
- La gestion des fournitures et de l'ensemble des consommables ;
- La gestion du parc autos et motos (suivi entretien et réparation) ;
- L'élaboration et suivi de la procédure des commandes ;
- L'élaboration et le suivi des commandes des travaux et des services nécessaires au fonctionnement et équipement.

- **La division des ressources humaines :**

Se charge de :

- La préparation de la stratégie d'embauche ;
- Le suivi des dossiers de recrutement ;
- La préparation de la paie du personnel, des frais de déplacement, des indemnités kilométriques, des heures supplémentaires et des primes ;
- L'élaboration des notes de services ;
- La gestion et suivi du plan de formation en collaboration avec les autres entités ;
- La gestion et le suivi des congés ;
- L'encadrement des stagiaires et visiteurs de l'établissement.

❖ la direction financière et comptable :

Ce département participe à l'élaboration des objectifs de l'établissement et à la préparation des rapports à caractère financière et comptable, également, il veille à la réalisation des objectifs assignés à la division application du manuel de procédures comptables. Il a pour mission la gestion rationnelle du patrimoine de l'établissement (moyens humais, matériels mobiliers, locaux…etc.). Cette direction comprend 2 divisions :

- **la division financière :**

Cette division se charge de rembourser les prêts consommés ou en voie de consommation, aussi la trésorerie est tenue par ce service c'est encore ce service qui apprécie les besoins pour la mise en place des prêts.

Coté financier il se préoccupe de la confection des tableaux de bord financiers.

Et enfin il lui reste le suivi de la réalisation des prévisions financières pour bien organiser ces taches, la division est composé de deux services :

- **Service gestion de trésorerie :**

Parmi les taches de ce service, on trouve :

- la gestion de la trésorerie ;
- la participation à l'élaboration des plans de trésorerie ;
- suivi et des situations bancaires.

- **Service gestion des emprunts :**

Il se charge de :

- Elaborer des dossiers de préfinancement ;
- Etablir des plannings des déblocages des OPF ;
- Faire le suivi des prêts de préfinancement et du remboursement ;
- Elaborer des contrats de prêt personnel et des tableaux d'amortissement avec les entités concernées de l'établissement.

- **La division comptable :**

La division comptable établit un examen analytique des résultats, élabore des tableaux et les situations à caractère comptable et elle veille à la stricte application du manuel de procédures comptable. Cette division constitue deux services :

- **SERVICE COMPTABILITE GENERALE :**

Ce service à plusieurs fonctionnalités :

- Premièrement l'ordre d'imputation en recettes et des ordres de paiement ;
- Deuxièmement la comptabilisation dans les journaux aussi les établissements des états de synthèse ;
- Comme il effectue les travaux de fin d'exercice et analyse des comptables dans le même contexte il finalise la comptabilité budgétaire.

- **SERVICE COMPTABILITE ANALYTIQUE :**

Ce service assure :

- Le suivi de comptabilité analytique ;
- Le suivi des clés de répartition d'imputation des charges ;
- La détermination de cout de revient du produit ;
- L'établissement des fiches de déstockage.

❖ La direction commerciale et du partenariat :

La direction promotionnel ou commercial a pour mission la commercialisation des produits d'AL OMRANE FES, il veille a la réalisation des objectifs. Ainsi il centralise les donnes commerciales des différentes entités régionales et participe a l'élaboration du plan de commercialisation, des études de marché avec le pincement de la commercialisation des projets, comme il participe à la conception des produits et a la fixation de prix de vente, élabore une stratégie commerciale adéquate pour une meilleure commercialisation et participe également à l'élaboration des rapports d'activités et des plans d'action et d'établir la synthèse de toutes les situations commerciales pour réaliser les taches qui lui sont confiées. Cette direction comporte 2 divisions :

a) La division marketing et partenariat :

S'occupe de :

- L'élaboration du plan d'action marketing qui comprend : l'étude de marché, le choix de la politique de prix, la politique de recouvrement, la détermination des poids de vente et le plan de communication ;
- Gestion des contrats ;

- Etude de la faisabilité des projets pour détecter les points forts et les points faibles de la commercialisation.

b) **La division stratégie et coordination commercial :**

- Centralise les informations en provenance des sous directions régionales ;
- Elabore le plan de commercialisation en collaboration avec les sous directions régionales ;
- Détermine la stratégie à suivre pour la commercialisation des produits ;
- Se charge de la gestion des stocks.

❖ La direction des programmes et du développement :

Elle coordonne entre les divisions qui lui sont rattachés, en établissant les situations qui concernent les services dirigés .L'activité principale de cette direction se focalise essentiellement sur :

- Définir la politique stratégique pour les équipes techniques, les partenaires et les relations externes ;
- Planifier et programmer les projets de la société en collaboration avec la direction générale et l'agence MY YACOUB ;
- Concevoir et définir les travaux de conception et de développement des nouveaux produits ou des nouveaux procédés, ainsi que les études d'amélioration des produits et procédés existants ;
- Assurer la liaison avec les bureaux d'études techniques, les bureaux de contrôle, les bureaux de pilotage et les architectes ;
- Contrôle les décomptes, les notes d'honoraires et les factures ;
- Assurer le suivi des études techniques en collaboration avec les régionales ;
- Intervenir sur les rapports et les situations ayant un caractère technique adressés aux autres entités internes et aux instances externes ;

- Veiller à l'application de la réglementation mise en vigueur en matière des marchés publics et de la réglementation urbanistique.

Cette direction contient 2 divisions :

a. La division des affaires foncières et juridiques :

Se charge de :

✔ Lancement et suivi des procédures des acquisitions foncières de l'établissement ;
✔ L'accomplissement des formalités détitres fonciers ;
✔ La réception des travaux de bornage et d'étude ;
✔ La régularisation des assiettes foncières ;
✔ Suivi des dossiers cadastraux et des opérations topographiques.

b. La division des études t développement :

Se charge de :

✔ L'approbation des études architecturales et techniques ;
✔ Le suivi administratif des projets ;
✔ La coordination avec les différents services extérieurs;
✔ Lancement des marchés et consultation des études et travaux relatifs à la réalisation des projets ;
✔ L'étude des prix du marché par nature d'intervention et par région ;
✔ La vérification des dossiers d'appel d'offre.

❖ Département technique :

La tâche de département consiste en l'élaboration d'un planning des projets à venir ; dans cadre et selon quelles modalités. Il se charge aussi d'établir les objectifs de l'établissement sont réalisés dans le cadre d'une stratégie.

Mais cette intervention ne se réserve pas seulement à élaborer des plans mais ce département se charge aussi de synthétiser les travaux effectués.

Pour ce qui est de sa répartition le département technique contient 3 divisions :

✔ la division foncière :

Cette division établit des études foncières sur le marché immobilier, elle veille à la réalisation des objectifs élaborés afin de réaliser une bonne gestion.La division a mis en place deux services :

❖ Service de la prospection et des acquisitions :

Parmi les tâches de ce service, on trouve :

- Programmation des acquisitions foncières ;
- Alimentation et mise à jour des données foncières ;
- Constitution d'une banque de données foncières.

❖ Service de suivi des affaires foncières :

Ce service régularise des assiettes foncières, il suit des dossiers cadastraux et des opérations topographiques.

✔ La division des études de marché :

Elle coordonne les services rattachés à la division, établit les situations concernant la division, réalise les études relatives aux marchés.

Cette division comprend deux services qui sont :

❖ Service des études et de coordination :

Il désigne l'architecte sur proposition de la sous direction régionale, il fait le suivi administratif des projets et il coordonne avec les différents services extérieurs.

❖ Service des marchés :

Ce service joue un rôle très important parce qu'il étude tous les éléments qui ont en relation avec le marché immobilier tels que :

- Elaboration et mise à jour d'un fichier des intervenants ;
- Vérification des dossiers d'appel d'offres ;
- Suivi de la procédure administrative des marchés ;
- Suivi de l'exécution des marchés ;
- Etude des prix des marchés par nature d'intervention et par région.

✔ La division réalisation :

Cette division comporte un service bâtiment, ce dernier est chargé des édifices, et des suivis des chantiers lors de la réalisation des projets. Mais à coté du service bâtiment on trouve le service voies et réseaux divers qui a pour tache l'aménagement des voies, les installations téléphoniques des habitats construits.

❖ Agence MY YACOUB :

La société AL OMRANE est organisée en agence MY YACOUB qui concrétise la décentralisation de la gestion des projets.

Chaque agence doit être responsable de la gestion des projets situés dans sa zone d'action au niveau technique, commercial, comptable et autre.

Au niveau de l'agence, chaque aspect relatif à la gestion des projets est assuré par les structures/entités à cet effet :

1) Les chefs de projets qui assurent la gestion technique du programme :

Suivi des études et travaux :

- Relation avec les entreprises et les prestataires de services ;
- Contrôle des décomptes ;
- Mise à jour des montages et bases de données ;
- Résolution en collaboration du chef de l'agence, et en cas de besoin des entités siège, de tous les problèmes afin d'assurer la réalisation du projet suivant les délais et les budgets prévus ;
- Les réceptions et création du titre.

2) Les commerciaux qui ont rôle de :

La gestion commerciale des projets : accueil, commercialisation, recettes, dossiers, contrat, La collecte des informations et données constituant les bases de la prospection permanente.

Section 9 : structure de la division du système d'information :

AL OMRANE possède actuellement un réseau (réseau sans fil et câblé), reliant les ordinateurs des différents services. La société est construite en 5 étages. Dans chaque étage, les ordinateurs sont reliés à un Switch, (Switch HP 2224). Par le biais de ce réseau un domaine de travail appelé « AL OMRANE » a été conçu à l'aide du service Active Directory de Windows 2008 serveur. Ce qui a facilité l'administration des comptes utilisateurs et le partage des fichiers et imprimantes. Les logiciels implémentés sont les suivants :

LOGICIELS :

- Logiciel système d'exploitation Windows 2013 server pour les serveurs ;
- Logiciel système d'exploitation Windows pour les postes de travail ;
- MS Office 2003/2007 ;
- Antivirus Trend Micro office scan ;
- AUTOCAD 2005 ;
- PHOTOSHOP 7.5 ;
- Base de données sous Oracle 10.

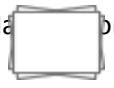
MATERIAUX :

- Serveur fonctionnant sous le système d'exploitation Windows 2008 ;
- 2 serveurs de base de données Oracle.
- Plusieurs ordinateurs de marque HP fonctionnant sous le système d'exploitation Windows ;
- Plusieurs Switch ;
- 1 onduleur ;
- Deux routeurs modem ADSL ;
- Firewall : JUNIPER SSG140.

SECTION 1 :L'évolution de la fonction RH :

- 1Historique de la fonction RH

Ha ortada



- 2 Les différentes composantes de la fonction RH
  - 2.1 L'administration du personnel
  - 2.2 La gestion des emplois et des compétences
  - 2.3 La gestion et l'amélioration des conditions de travail et des conditions de vie au travail
  - 2.4 La gestion des relations sociales
  - 2.5 La gestion et le pilotage des rémunérations, et la maîtrise des coûts salariaux
  - 2.6 La gestion de la communication interne

L'objectif de ce thème est de tenter de définir plus précisément ce qu'est la fonction ressources humaines dans une collectivité territoriale.

On parle de fonction plus que de service parce qu'il s'agira par la suite de permettre une analyse des compétences à développer pour que cette fonction soit assurée au sein de toute collectivité par l'ensemble des acteurs chargés du management des ressources humaines.

En effet la fonction RH peut être définie comme la mission de la collectivité dans son ensemble à s'occuper des forces vives qui lui permettent de répondre aux missions de service public qu'elle souhaite assurer. La fonction RH est donc ici entendue comme devant être portée par l'ensemble de la collectivité et non par un seul service RH.

Ainsi, cette fonction a pour objectif de permettre à la collectivité de disposer en permanence des ressources en personnel dont elle a besoin pour exercer les missions de service public et les projets assurés sur son territoire.

La fonction RH, comme toutes les fonctions supports, a vécu de profondes évolutions dans son rôle, son positionnement et son fonctionnement au sein des structures de travail.

1. Historique de la fonction RH

La fonction Ressources Humaines (RH) a connu d'importantes mutations depuis l'apparition des premiers services du personnel, passant

d'un rôle purement administratif à un rôle qualifié aujourd'hui de stratégique.

Son champ d'intervention s'est élargi et son organisation s'est complexifiée à mesure que la fonction s'est professionnalisée.

Les services du personnel apparaissent dans les entreprises à la fin du XIXe siècle avec l'avènement de la Révolution industrielle et du salariat. Cette période correspond à l'apparition des premières grandes structures qui imposent une division du travail et un contrôle afin d'accroître la productivité et les performances de l'entreprise (Organisation scientifique du travail). À la fin du XIXe siècle, les salaires sont bas, le travail peu réglementé, et le turn-over est très élevé.

C'est dans ce contexte que la fonction Personnel va émerger, devenant progressivement, surtout à partir de la Première Guerre mondiale, une fonction à part entière de l'entreprise, avec la définition de domaines d'intervention spécifiques. Les principales préoccupations sont alors l'organisation et le contrôle du travail, l'application du droit social, la gestion des conflits et des relations avec les salariés, mais aussi la sélection et la fidélisation des meilleurs employés, notamment à travers les pratiques de rémunération (salaire au rendement, promotions en fonction de l'ancienneté).

À partir des années 30 et surtout après la Seconde Guerre mondiale, la fonction se développe avec l'introduction de nouvelles préoccupations relatives aux conditions de vie dans l'entreprise et à l'association des salariés aux objectifs et performances de l'entreprise. Cette période correspond au développement de la législation sociale et à la reconnaissance des actions des partenaires sociaux (lois sociales de 1936, institution du comité d'entreprise puis des délégués du personnel en 1945-46, reconnaissance du droit syndical, etc.).

Elle est aussi marquée par l'influence des travaux de l'École des relations humaines (Mayo, Maslow, Herzberg...) montrant l'impact des

facteurs psychosociologiques sur la productivité et les performances au travail.

Ces réflexions conduiront à une meilleure prise en compte des besoins des salariés dans l'organisation du travail (élargissement puis enrichissement des tâches, décentralisation des responsabilités, management participatif...).

Dans les années 1990, la fonction RH devient une fonction stratégique pour les organisations.

La tertiairisation de l'économie, les changements sociaux (en particulier l'élévation des qualifications et la féminisation de l'emploi), l'évolution du cadre réglementaire, et surtout la crise des années 70-80 vont donner à la GRH la portée stratégique qu'on lui connaît aujourd'hui. À partir de la fin des années 1980, cette fonction prend la terminologie de Ressources humaines, reflétant la prise de conscience de l'importance d'une gestion du personnel de qualité face aux défis technologiques et à l'instabilité de l'environnement économique devenu plus concurrentiel. Elle est considérée comme un facteur de compétitivité, avec une reconnaissance des professionnels de la GRH et un directeur des ressources humaines (DRH) associé au comité de direction. Le DRH a pour principales missions et responsabilités de définir les politiques des ressources humaines, avec pour priorités :

l'efficacité de l'organisation du travail ;

la valorisation du capital humain, l'anticipation et le développement des compétences en fonction de l'évolution des métiers et des besoins de l'entreprise ;

le dialogue social, la prévention et la régulation des conflits.

2. Les différentes composantes de la fonction RH

2.1. L'administration du personnel

- ✔ la gestion des effectifs et des postes (tableau des emplois, affectation des personnels par poste, déclaration des vacances d'emplois, délibération des assemblées)
- ✔ la gestion des actes administratifs individuels liés au suivi de la carrière (arrêtés, contrats, etc.) et des actes et procédures collectifs de déroulement de carrière (positions, avancements,…)
- ✔ la gestion des paies, des indemnités, des charges sociales et des rémunérations accessoires et le remboursement des frais de missions
- ✔ la gestion des absences (arrêts de travail, etc.) et des inaptitudes au travail temporaires ou définitives
- ✔ la gestion des temps de travail individuels et collectifs
- ✔ la gestion de la notation administrative liée au déroulement de la carrière, et la gestion du dossier individuel de l'agent
- ✔ la gestion des départs ou de cessation d'activité (retraite, démission, licenciement, …)
- ✔ la gestion des relations avec les organismes sociaux et fiscaux : URSSAF, CAF, caisses de retraite, UNEDIC, Assedic, Trésor public, assurances statutaires …

2.2. La gestion des emplois et des compétences

- ✔ la gestion des recrutements des personnels permanents ou non permanents
- ✔ la gestion des mobilités internes (entre services dans la même collectivité) ou externes, et des reclassements de personnels
- ✔ la gestion de l'aménagement des temps de travail et de l'organisation des situations de travail (ARTT, temps partiels,…)
- ✔ la gestion du système d'évaluation des personnels (évaluation des résultats, évaluation des compétences, évolution professionnelle et personnelle) et des mesures de réduction des écarts

✔ la gestion des formations obligatoires des personnels (intégration, prise de poste, sécurité, habilitations, professionnalisation,), des formations continues ou d'avancement de carrière ;

✔ la gestion des reconversions et reclassements

2.3. La gestion et l'amélioration des conditions de travail et des conditions de vie au travail

✔ l'aménagement des postes de travail (ergonomie, sécurité) en fonction de l'application de dispositions légales et réglementaires ou en fonction des aptitudes physiques,

✔ la prévention des risques professionnels, et la mise en œuvre des dispositifs adéquats

✔ la sécurité collective et individuelle au travail et la responsabilité sociale,

✔ le suivi médical, social et professionnel des personnels en difficultés professionnelles ou personnelles, temporaires ou permanentes,

2.4. La gestion des relations sociales

✔ le suivi des relations paritaires (instances paritaires consultatives: CTP, CAP, CHSCT,) et des relations syndicales (organisations syndicales représentatives,), et des organismes disciplinaires (gestion des procédures disciplinaires et contentieuses)

✔ le suivi des relations sociales et du dialogue social plus général (explicitation des orientations politiques, stratégiques de la collectivité), et recueil des réactions et attentes des partenaires sociaux,

✔ le suivi du dialogue interne dans les services (entre les encadrant et les personnels), des réunions de service (explicitation de la mise en

œuvre opérationnelle des décisions), recueil des attentes et des réactions des personnels

✔ la mise en œuvre de systèmes d'écoute et de dialogue avec le personnel (baromètre social, audit social, enquêtes,…)

2.5. La gestion et le pilotage des rémunérations, et la maîtrise des coûts salariaux

✔ La prévision et le calcul de la masse salariale, la recherche d'optimisation de fonctionnement (rationalisation, externalisation, sous-traitance), les simulations et prospective en fonction des décisions contraintes ou volontaires de la collectivité,

✔ la production des statistiques, bilans sociaux, et rapports d'activités,

✔ la gestion budgétaire de la masse salariale (budget de fonctionnement), gestion des coûts d'opérations ou de services publics, gestion mensuelle des consommations, tableaux de bord des principaux indicateurs de personnel,

✔ la mise en œuvre de système de diffusion et de partage des informations RH et de mise à disposition de tableaux de suivi auprès des encadrant.

2.6. La gestion de la communication interne

✔ l'information des personnels et des services sur des mesures d'ordre général, ou d'ordre statutaire (organisation, carrière, etc),

✔ l'information sur les grandes orientations de la collectivité en matière de ressources humaines, en lien avec les politiques publiques et l'organisation du service public à rendre,

✔ l'information sur la vie des services et les grands événements et projets de la collectivité,

- ✔ la mise en œuvre de moyens d'informations accessibles à tout le personnel (affichage, bulletin du personnel, notes de services, messagerie électronique, Intranet ressources humaines, etc),
- ✔ la mise en œuvre d'événements porteurs des valeurs communes et de la culture de la collectivité, et lieu d'échanges et de débats.

SECTION 2 : la fonction RH dans la société AL OMRANE :

- division RH
  - poste 1
    - Gestion des congés et developpement des Ressources humaines
  - poste 2
    - Gestion des rémunérations et des carrières
  - poste 3
    - social

SECTION 3 : LES TACHES EFFECTUEES :

POSTE 1 :

- planification des stagiaires ;
- suivi des absences des stagiaires ;
- établir les décisions de stage+attestation de stage ;
- classement des dossiers des personnels de la société tel que (attestation, congé, évaluation…) ;

POSTE 2 :

- vérifier les tableaux des promotions annuel (échelle et échelon) ;
- faire des photocopies et l'enregistrement de différentes décisions de la société ;
- envoyer par fax des dossières pour des agences partenaires à Al OMRANE Fès .

POSTE 3 :

- l'envoi des courriers des situations mutuelles du personnel.

Ainsi :

Aussi pendent cette période il y a eu des formations pour certains services, le responsable de formation (poste1) à informé l'ensemble de personnel concernés par la formation, tell que :

- service juridique ;
- service informatique (système d'information) ;
- service comptable et financier ;
- service chef de projet.

Aussi j'ai fait la saisir des prospects des clients au système de SAP qui sont des postulants.

CONCLUSION

La vie active, pratique ou professionnelle n'est pas identique au monde des études, c'est un autre univers dans lequel la personne doit avoir une conscience professionnelle, il permet en dépit de toutes les difficultés de réaliser et assurer les responsabilités qui nous seront confiées avec le maximum de perfection et de dévouement souhaitable.

En effet, cela s'est fait ressentir depuis les premiers jours dans la régie grâce a son personnel compétant qui nous a procuré un climat de travail aussi sérieux qu'agréable durant toute la durée de stage.

C'est aussi qu'AL OMRANE FES est l'exemple concret de toute grande entreprise qui se positionne confortablement sur un marché fertile qui reste encore monopolisé.

Pour conclure, ce stage est d'une importance primordiale vu qu'il permet de toucher de très près d'activité de l'entreprise, son champ d'activité et ces perspectives.