



PLAN

Remerciements

Avant Propos

Première Partie : Présentation d'Itissalat Al-Maghrib

Deuxième Partie : Présentation de la D.R. Settat

Troisième Partie : Déroulement du stage

- ♦ *Travaux effectués*
- ♦ *Observations*
- ♦ *Enseignement acquis*

Conclusion

Bibliographie / Webographie

Annexes

REMERCIEMENTS

*Je voudrais saisir cette occasion pour exprimer mes vifs remerciements et l'expression sincère de ma gratitude à l'ensemble des fonctionnaires de la **Direction Régionale des Télécommunications de Settat**, pour m'avoir prêté main forte, et préconisé des conseils d'ordre pratique louables et précieux durant les différentes étapes du stage que j'ai eu à effectuer parmi eux.*

*J'ai la pleine conviction que tout l'apport dont j'ai bénéficié auprès de la sympathique équipe « **DRT** », me sera d'une utilité non négligeable dans ma future carrière professionnelle.*

*Il va sans dire que ma gratitude et le sentiment de considération, ne sauraient exclure mon aimable école « **ENCG** » qui ne ménage aucun effort pour le bien-être de ses élèves auxquels elle ne cesse d'assurer la formation adéquate.*

Mes remerciements s'adressent particulièrement à :

- Mme BENNANI, mon encadrant externe, pour ses directives judicieuses quant à l'élaboration de ce travail.*
- Mr. AHMATACH, chef de la Division Ressources Humaines & Qualité.*
- Mr. CHEDDADI, chef de la Division Administrative & Financière.*
- Mr. HADRAOUI, chef du Service Contrôle de Gestion ; mon encadrant interne.*
- Mr. CHETOUANE, chef du Service Financier, ainsi que tout le personnel de ce Service, sans exception.*
- Mr. KHACHANI, chef du Service Achats & Administration.*

AVANT-PROPOS

Conformément à l'esprit d'ouverture de notre **Ecole Nationale de Commerce et de Gestion** sur son environnement ; et eu égard à son contact constant avec les entreprises et les établissements à caractère socio-économique de la région dont elle relève, ce stage, entrepris au sein d'un service technique extérieur, vient concrétiser les aspirations des Responsables de notre Ecole, consistant en la combinaison cohérente et synergique de la théorie avec la pratique, dans le sens d'aboutir positivement à une parfaite insertion dans la vie active.

C'est ainsi que ce stage d'initiation, s'est avéré comme étant une étape indispensable, voire décisive, dans l'expérience sur le terrain, pour l'assurance d'une formation appropriée.

PREMIERE PARTIE

Présentation d'Itissalat Al-Mghrib

- ✧ Historique.
- ✧ Fiche signalétique.
- ✧ Identification d'IAM.
- ✧ Organigramme.
- ✧ Actualité en bref.

Historique

Avant d'aborder l'historique de « Itissalat Al-Maghrib », il est fort instructif d'évoquer, par ordre chronologique des faits, celui ancestral de cette entité qui remonte à plus d'un siècle.

C'est ainsi qu'il y a lieu de souligner que le premier service postal Chérifien a été créé en **1892** par le Sultan Moulay Hassan, avant la fondation de l'Office Chérifien des PTT en **1913**.

Le lendemain de l'indépendance du Royaume, il a été créé au cours de l'année **1956**, le Ministère des Postes Téléphone et Télégraphe, qui s'est chargé successivement de :

- ♦ La reprise de la concession téléphonique de la zone Nord en **1964**.
- ♦ La pose du premier câble sous-marin entre Tétouan et Perpignan en **1967**.
- ♦ La reprise de la concession téléphonique de Tanger en **1969**.
- ♦ L'introduction de la transmission par satellite INTELSAT (station Séhoul) en **1970**.
- ♦ L'automatisation du service Télex en **1971**.
- ♦ L'installation du premier central téléphonique à Rabat (Métaconta) en **1972**.
- ♦ L'installation du premier central numérique à Fès (E10).

La date du **11 Janvier 1984** a connu la création de l'Office National des Postes et Télécommunications, établissement public chargé des activités liées à la poste et aux télécommunications, qui, supplantant le ministère précité, s'est assigné comme tâches successives :

- ♦ L'introduction de la zone radiotéléphonie mobile analogique (NMT450) en **1987**.
- ♦ L'ouverture en **1991** du service de transmission de données X25, Maghripac.

- ♦ La mise en service du premier câble sous-marin à fibre optique en **1992**.
- ♦ L'ouverture du service GSM en **1994**.
- ♦ Le lancement du service Internet en **1995**.

La date du **25 Février 1998** a été témoin de la création simultanée, par décret, d'Itissalat Al-Maghrib (IAM) en tant que société anonyme, de Barid Al Maghrib comme établissement public chargé des postes, et de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) chargée de réguler le secteur des télécommunications.

Itissalat Al-Maghrib a œuvré ensuite pour :

- ♦ L'introduction de la carte prépayée pour le mobile JAWAL en **1999**.
- ♦ Le changement de la dénomination commerciale de la société, qui devient MAROC TELECOM, dans le courant de la même année : **1999**.
- ♦ Le lancement du site portail du **18/08/2000**, le nombre d'abonnés au service GSM ne fait que largement dépasser celui du fixe.
- ♦ L'ouverture du capital de MAROC TELECOM en **Février 2001** à un partenaire stratégique : Vivendi Universal.

Fiche Signalétique

Raison Sociale	Itissalat Al-Maghrib
<i>Forme Juridique</i>	<i>S.A. à Directoire et à Conseil de Surveillance</i>
<i>Siège Social</i>	<i>Av. Annakhil, Hay Riad – RABAT-</i>
<i>Président du Directoire</i>	<i>M. Abdeslam AHIZOUNE</i>
Date de Création	25/02/1998
<i>Objet</i>	<i>Télécommunications</i>
<i>Capital Social</i>	8.790.953.400 DH
<i>Registre de Commerce</i>	48 947 Rabat
<i>Identification Fiscale</i>	333 2162
<i>Patente</i>	27603573
<i>Nombre de Directions Régionales</i>	7
<i>Effectif Total</i>	13 414 (dont 2884 cadres et 7818 maîtrises)
<i>Téléphone</i>	(212) 37.71.21.21
<i>Télécopie</i>	(212) 37.71.48.60
<i>Site Web</i>	www.iam.ma

Identification

Itissalat Al-Maghrib (IAM) est une entreprise de proximité, par tradition, issue de la lignée d'opérateurs ayant profondément façonné le paysage des télécommunications marocaines et dont l'histoire est indissociable de celle de la modernisation des infrastructures du Royaume.

Son organisation s'articule autour de quatre pôles (Fixe & Internet, Mobile, Réseaux & Services, Administratif & Financier) et sept Directions Régionales (Casablanca, Rabat, Settat, Marrakech, Fès, Agadir, Oujda) coiffant plus de 220 unités territoriales.

Itissalat Al-Maghrib offre une large gamme de produits et services aussi bien à ses clients résidentiels que professionnels.

Elle est présente sur tout le territoire du Royaume (95% de celui-ci sont couverts par le réseaux GSM, avec 8000 points de vente, 185 agences commerciales, 15.000 téléboutiques environ et 4 centres d'appel) grâce à ses nombreux accords de distribution en partenariat. Cette présence est renforcée par le succès de son portail Internet MENARA : www.menara.ma (près de 90.000 visiteurs par jour, et plus de 190.000 pages vues par jour).

Leader incontesté des télécommunications marocaines, IAM a démontré ses capacités par des performances exceptionnelles comme le prouvent les chiffres clés de l'année 2001 (au 31/12/2001) :

- Chiffre d'affaires : 13.5 Milliards de DH.
- Lignes téléphoniques : 1.1 Millions.
- Abonnés GSM : 3.7 Millions.
- Abonnés Internet : 30 000.

Demeurant le pionnier des services de la haute technologie au Maroc, en introduisant l'Internet mobile avant même la plupart des opérateurs internationaux, Itissalat Al-Maghrib a déployé un vaste réseau commercial, animé par des professionnels, des centres d'appels spécialisés, à même de conseiller le client et le guider dans l'utilisation de ses outils de télécommunications.

Ainsi, IAM, entreprise à la pointe du progrès technologique, accompagne le développement du Maroc et contribue à son ancrage dans la nouvelle société de

l'informatique, en développant progressivement les investissements dans ce domaine.

Elle a, d'autre part, créé un partenariat avec la Maison de la Jeune Entreprise des Technologies de l'Informatique et ce, dans le cadre de la nouvelle approche des rapports entre MAROC TELECOM et son environnement; visant à accompagner et à aider les jeunes entrepreneurs dans le processus de développement et de mise à niveau de leurs établissements.

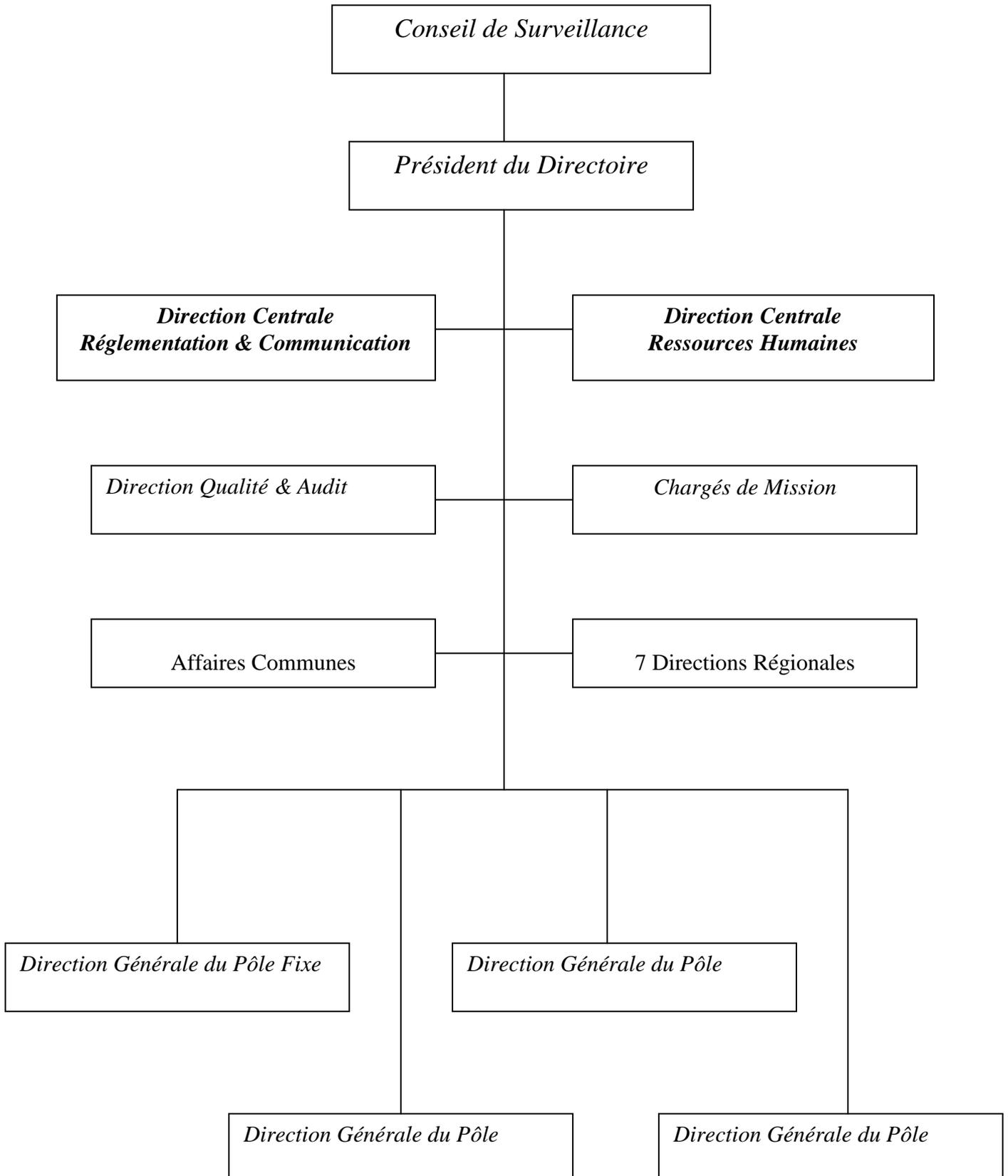
Elle s'associe ainsi à une dynamique axée sur l'encouragement et la relance de l'investissement en soutenant des projets de création d'entreprise dans un domaine des plus porteurs, celui des nouvelles technologies de l'information et de la communication, en vue de contribuer au renforcement de la capacité productive et concurrentielle de l'économie nationale et à la création d'emplois.

Par ailleurs, entreprise citoyenne, MAROC TELECOM s'investit aussi dans les domaines culturel, environnemental et sportif.

Elle a également ouvert le 24/09/2001 le premier musée des télécommunications au Maroc, mémoire de l'histoire et des technologies des télécommunications au Royaume.

Elle a de même signé le 15/02/2002 une convention avec le théâtre Mohamed V, et soutient en outre divers festivals.

Organigramme



Actualité en bref :

➤ ***lundi 1 juillet 2002***

Maroc Telecom met en place une nouvelle grille tarifaire pour le fixe.

➤ ***vendredi 7 juin 2002***

Maroc Telecom passe le cap des quatre millions d'abonnés GSM.

➤ ***mercredi 15 mai 2002***

Maroc Telecom lance les forfaits plafonnés El Manzil.

➤ ***vendredi 12 avril 2002***

Maroc Telecom Parraine la création de la maison de la jeune entreprise des technologies.

➤ ***vendredi 12 avril 2002***

Le portail Menara lance sa version arabe.

➤ ***mardi 2 avril 2002***

Maroc Telecom remanie profondément la grille tarifaire du Mobile.

➤ ***jeudi 28 février 2002***

Encore du nouveau chez le fixe de Maroc Telecom.

➤ ***vendredi 15 février 2002***

Maroc Telecom devient le partenaire exclusif du Théâtre National Mohammed V.

➤ ***jeudi 14 février 2002***

Lancement officiel du réseau MARWAN.

DEUXIEME PARTIE

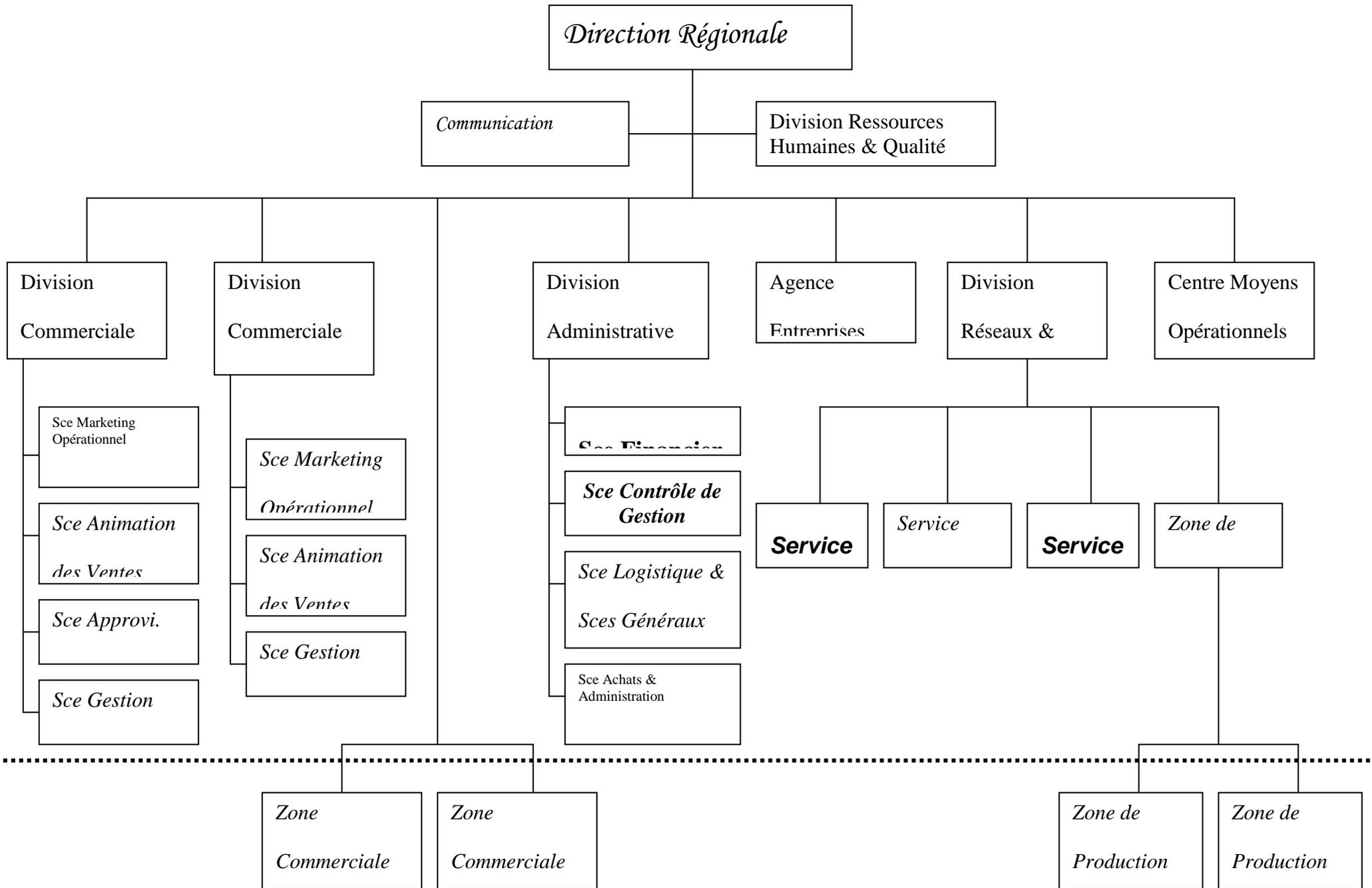
Présentation de la DR Settat

- ✧ Organigramme.
- ✧ Divisions.
- ✧ Division Administrative & Financière.

ORGANIGRAMME

L'ossature de la Direction Régionale des Télécommunications de Settat, où j'ai eu le privilège de passer mon stage descriptif pendant un mois, s'articule autour de huit Divisions et quatre zones (2 commerciales et 2 de production), indiquées dans le croquis suivant.

NB : *le trait (****) sépare la structure régionale de la structure locale (voir organigramme).*



DIVISIONS

Division Ressources Humaines

Parmi les fonctions de la Division Ressources Humaines & Qualité, il y a lieu de signaler notamment :

- la contribution à l'élaboration du programme annuel prévisionnel de recrutement.
- la détermination des besoins en personnel pour la Direction et les entités rattachées, et la répartition du personnel entre les différentes entités.
- l'étude prospective des emplois et des effectifs en terme de compétence.
- l'actualisation et le suivi de l'arrêté des cadres.
- la gestion et le suivi des affaires disciplinaires.
- l'identification des agents devant bénéficier des formations en collaboration avec les différentes entités rattachées à la DR.
- la gestion administrative du personnel : congés, titularisation, intégration, avancement, notation, permissions exceptionnelles, situation familiale, suivi de la mobilité (mutations et affectations d'office), promotions...
- la gestion et le suivi des dossiers relatifs aux accidents de travail et aux maladies professionnelles.
- la gestion des affiliations aux organismes de retraite, la liquidation des pensions et le suivi des entités rattachées.
- les conditions de travail, l'hygiène, et la sécurité du personnel.
- le suivi des consultations internes.
- l'organisation de séminaires régionaux.

Division Communication

Comme sa dénomination l'indique, cette Division a pour rôle essentiel :

- la définition de la stratégie de communication régionale.
- le développement du plan média régional.

Agence Entreprises

Elle effectue les opérations suivantes :

- l'accueil physique et téléphonique de la clientèle, et la prise de rendez-vous.
- la définition des besoins de la clientèle Entreprises et l'élaboration d'offres sur mesure.
- la proposition de nouvelles techniques de vente et de méthodes de travail.
- la prospection commerciale.
- la vente des produits et services d'IAM.
- l'encaissement des redevances de télécommunications et le suivi du recouvrement des créances normales et contentieuses.
- la participation à l'élaboration des procédures et le contrôle de leur application.
- l'information de la clientèle (produits et services offerts par IAM, tarifs en vigueur, démarche à suivre pour gérer les Téléboutiques, différents modes de paiement,...).
- la communication, le conseil et l'assistance de la clientèle.
- le suivi de la qualité de service.
- la participation aux études de marché et aux enquêtes.
- la participation à l'élaboration du plan de développement commercial.
- la gestion de la documentation commerciale et des supports d'informations destinés à la clientèle.

Division Réseaux & Services

Il incombe à cette division les missions ci-après énumérées :

- la détermination des besoins, la gestion des ressources d'énergie et de climatisation des nouveaux équipements et le suivi de l'exécution des projets.
- l'élaboration et le suivi de la mise en œuvre des programmes d'équipement.

- le suivi des programmes d'équipement des mobiles (participation à la reconnaissance des sites, préparation de l'environnement nécessaire et suivi des réalisations).
- l'élaboration et la mise en œuvre du Schéma Directeur d'Infrastructures des Lignes.
- la planification de l'exécution des travaux en régie et en sous-traitance.
- la participation à l'élaboration des programmes d'aménagement du territoire et celui d'automatisation rurale, avec suivi de leur mise en œuvre.
- le suivi des activités du Centre de Construction des Lignes.
- le suivi de la gestion des centres de Commutation (fixe et mobile) et de Transmission.
- le montage du programme de fiabilisation et le suivi de sa mise en œuvre.
- le suivi de la production des lignes et la gestion technique des réseaux.
- le contrôle du respect des normes d'ingénierie et d'installation des lignes.
- la gestion des produits et services Multimédia (Maghripac, Internet, Marnis,...).
- la sécurité des infrastructures et de la permanence du service.
- l'acquisition des pièces de rechange et modules consommables pour les Publiphones IAM.
- la tenue et la mise à jour de la documentation technique.

Centre Moyens Opérationnels

*** Centre de Construction des Lignes (CCL) :**

Ce centre s'occupe des :

- affaires générales et logistiques : gestion des affaires du personnel, gardiennage, sécurité, entretien des locaux, commande de matériels, gestion des stocks et magasins...
- études et programmation : établissement et validation des avant-projets, programmation et ordonnancement des travaux...
- travaux de génie civil et câblage.

*** Centre de Maintenance des Lignes à Grande Distance (CMLGD) :**

Il a pour tâches :

- les affaires générales : gestion des affaires sociales, des dossiers relatifs aux accidents de travail, du parc automobile et transport du personnel...
- la transmission par câbles, par Faisceaux Hertiens, Radio et réseau AMRT.
- la maintenance Radio : maintenance et exploitation des BTS GSM, BTS Radiomessagerie, RBS NMT...

Division Commerciale Mobile/ Fixe & Internet

Quoique divisée en deux équipes distinctes ; à savoir : la Division Commerciale Mobile, et la Division Commerciale Fixe et Internet, la tâche de ces deux divisions séparées demeure cependant la même à travers le rôle simultané que jouent les trois services similaires ci-après mentionnés ; excepté le service Approvisionnement-Produits qui relève de la Division Commerciale Mobile :

*** Service Marketing Opérationnel :**

Il se charge des opérations suivantes :

- la contribution à l'élaboration du programme des points d'accueil d'IAM.
- la gestion et le suivi des implantations et des aménagements des points d'accueil.
- l'évaluation des besoins et la contribution à la définition des objectifs commerciaux.
- le suivi des réalisations et le contrôle de gestion.
- la mise à jour de la grille tarifaire et l'information du public.
- la participation aux actions d'information et de communication.
- l'organisation et la participation aux foires, manifestations et salons régionaux.

- la participation à l'élaboration de plans de formation de la force de vente.

- le contrôle de la qualité de service.
- l'évaluation des performances des points de vente d'IAM.
- le contrôle et le suivi des réalisations des projets des Téléboutiques et Télékiosques.
- la mise en œuvre de plans d'action de communication et de marketing direct.
- le suivi des relations avec les clients.
- la promotion et la gestion des produits et services résidentiels, professionnels et d'entreprises.
- le suivi de la segmentation de la clientèle.
- la veille commerciale des marchés et de la concurrence.
- la participation à l'élaboration d'enquêtes, sondages et études de marché.
- l'analyse et le suivi de l'évolution du chiffre d'affaires global de la Téléphonie Publique.
- la promotion et le suivi de la vente des télécartes, des annuaires et des espaces publicitaires.

*** Service Animation des ventes :**

Ce second service s'assigne la responsabilité de :

- la construction du réseau, consistant à :
 - définir la stratégie régionale de distribution.
 - sélectionner les distributeurs.
 - affiner les conditions de collaboration (contrats).

- l'animation des ventes, stipulant :
 - la réalisation des prévisions de vente terrain.
 - la consolidation des prévisions de ventes régionales.
 - la fixation des objectifs de ventes par Zone.
 - l'assurance de l'animation aux points de vente (merchandising, ...).
 - l'assurance du suivi des performances des points de vente.
 - l'assurance du suivi des ventes.

* **Service Gestion Clients :**

Chargé des opérations suivantes :

- encaisser les paiements (cash, chèque et vignettes).
- planifier et piloter le recouvrement.
- constituer et contrôler le dossier client pour le contentieux.
- gérer les réclamations sur factures.
- gérer les demandes urgentes des clients.
- gérer la relation avec le client (informations, réclamations et service après vente).
- gérer les téléboutiques (demandes de licences, PV de chaînage,...).
- gérer les publiphones.

* **Service Approvisionnement Produits :**

Il lui appartient de :

- suivre les stocks.
- décider les quantités de réapprovisionnement.
- arbitrer les allocations volumes si nécessaires.

Division Administrative & Financière

Service Financier :

✧ Bureau du Patrimoine :

Le patrimoine immobilisé constitue 70% de l'actif du bilan d'Itissalat Almaghrib.

A l'échelon de la D.R.T de Settat, le Bureau du Patrimoine s'est assigné comme tâches :

- Le recensement des immobilisations.
- La saisie des fiches d'équipement.
- L'établissement de la situation mensuelle du patrimoine.
- L'émission des fiches à la Direction Centrale pour le traitement.
- Le suivi mensuel des flux (cession, achat, suppression, dépréciation...).

✧ Section Charges du Personnel :

Les charges du personnel consistent en : les indemnités du personnel non permanent, et les indemnités du personnel titulaire.

♦ Indemnités du Personnel non permanent :

Elles concernent le paiement des salaires du personnel occasionnel ou main d'œuvre exceptionnelle (Génie Civil, Gardiennage, Maintenance, Manutention...).

♦ Indemnités du Personnel titulaire :

- Heures Supplémentaires :

Celles-ci touchent :

- 1- le taux normal, s'appliquant aux 41h effectuées pendant les jours normaux.

- 2- le taux majoré de 25%, s'appliquant aux 11h supplémentaires.
- 3- le taux majoré de 50%, concernant les Samedis, les Dimanches pendant le jour, ainsi que les heures de nuit pendant les jours ouvrables.
- 4- le taux majoré de 100% qui concerne les jours fériés, et les heures de nuits des Samedis et Dimanches.

- Indemnité de déplacement :

Elle se calcule en fonction de la durée du déplacement. Ainsi, il est remboursé le taux d'une nuitée pour la période allant de 00h00 à 05h00, celui d'un repas unique de 11h à 14h, et d'un second repas de 18h à 21h.

Le remboursement se calcule par catégorie, comme le montre le tableau ci-dessous :

CATEGORIE	NUITEE	REPAS
Hors Cadre	150.00	75.00
Cadre Supérieur	120.00	60.00
Cadre	100.00	50.00
Maîtrise Principale	90.00	45.00
Maîtrise	60.00	30.00
Exécution Principale	50.00	20.00
Exécution	50.00	20.00

- Indemnité kilométrique :

On parle d'une indemnité kilométrique lorsque les responsables effectuent des déplacements, pour des raisons de service, par leurs propres moyens. Mais, ils doivent avoir toutefois l'aval préalable de la Direction Centrale afin de bénéficier de cette indemnité.

Après le paiement des charges du personnel, une fiche analytique et des supports comptables sont servis pour la saisie des écritures comptables.

✂ Section Investissement :

La Section Investissement s'occupe de tout ce qui est dépenses d'investissement. Sa fonction majeure reste à priori la vérification du jugement de la commission concernant le choix du fournisseur le moins disant.

Elle vérifie :

- si les devis sont conformes à la consultation.
- si le tableau comparatif des prix est bien établi.
- si le devis de la société adjudicataire est conforme au bon de commande.
- si la facture est conforme au bon de commande.
- si la procédure d'achat a été bien respectée.
- l'application des délais, tant au niveau d'exécution des travaux que de la livraison, sous peine de pénalités de retard.

Après vérification, un ordre d'imputation «voir annexe N°1» et un ordre de paiement «voir annexe N°2» sont établis.

✧ Section Fonctionnement :

Elle concerne le traitement des dossiers des charges courantes qui mouvementent un compte de la classe « 6 » du plan comptable, exemple : eau, électricité, matières et fournitures consommables, achats consommés...

✧ Section Location et charges locatives :

Il s'agit des dossiers relatifs aux parcelles de terrains et des terrasses, destinés à abriter des stations GSM, ou encore des bâtiments pour exploitation commerciale ou autre ; ainsi que les taxes d'édilité afférentes à ces locations.

✧ Section Trésorerie et Fiscalité :

- Trésorerie :

NB : Le service Financier de la DR Settat ne s'intéresse qu'aux émissions de chèques ; il s'agit purement d'une comptabilité de dépenses.

La Trésorerie a pour objet le suivi de tous les chèques émis, répartis par comptes budgétaires, afin de déterminer les soldes disponibles à chaque moment, et de déclencher une alimentation, si nécessaire.

Elle a également pour objet d'établir des états de rapprochement bancaires mensuels qui doivent être visés par l'Agence de Paiement Régionale (APR).

- **Fiscalité :**

Cette section permet d'établir une déclaration fiscale de la TVA récupérable et ce, sur la base des relevés CCP du mois concerné.

✂ Section Comptabilité :

Après le paiement de chaque dossier, celui-ci est pris en charge par la Section Comptabilité.

Pour ce qui est des dépenses qui mouvementent un compte de la classe « 6 », il est strictement nécessaire que cette charge soit d'abord codifiée analytiquement (centre analytique, activité, produit, segment) «voir annexe N°3», avant de faire, ensuite, l'objet d'un lot «voir annexe N°4», considéré comme pièce maîtresse pour la saisie comptable.

Le système comptable de la DR Settlat est réparti entre :

- AP « Account Paible » : permettant la saisie de toutes les charges mouvementant un Compte Fournisseurs .
- GL « General Ledger » : permettant la saisie de toutes les charges relatives au personnel (heures supplémentaires, déplacements, indemnités kilométriques...).

✂ Section Régie :

Cette section s'occupe surtout du suivi des paiements par régie, de l'établissement des lots comptables, de la situation mensuelle de la régie, et du rapprochement trimestriel des comptes régie.

Service Contrôle de Gestion :

Il s'occupe des opérations suivantes :

➤ *La gestion du processus budgétaire :*

- Consulter la fixation des objectifs de coûts et les objectifs commerciaux.
- Etablir les prévisions concernant les dépenses de fonctionnement et d'investissement.
- Elaborer le budget, le négocier avec le siège et le valider par ce dernier.
- Effectuer le suivi et l'actualisation budgétaire (une fois par trimestre).
- En analyser les écarts.

➤ *L'assurance des activités de la Comptabilité Analytique :*

- Effectuer les prévisions par centre analytique.
- Créer les combinaisons analytiques.
- Codifier les dépenses Siège.
- Valider la codification effectuée par les zones et autres entités Siège.
- Effectuer la saisie de la codification dans le système.
- Restituer les données analytiques (livrables).
- En analyser les écarts.

➤ *Le suivi de la gestion des stocks :*

- Consolider les inventaires.
- Analyser les inventaires (sur-stock / sous-stock / taux de rotation).
- Contrôler le rapprochement stock théorique / stock physique.

➤ *Le suivi des effectifs :*

- Effectuer les enquêtes inhérentes aux Ressources Humaines (2 fois par an).
- En analyser les résultats.
- Etablir les propositions de dimensionnement.

➤ **Le reporting :**

- Recueillir et consolider les données.
- Elaborer les tableaux de bord pour la Direction Régionale.
- En analyser les écarts.
- Engager les actions correctives.
- Transmettre les données au siège.

➤ **La participation à la clôture des comptes :** (mens./trim./ann.)

- Réaliser l'estimation des provisions.
- Effectuer le rapprochement budget/comptabilité.
- En analyser les écarts.

Service Logistique :

Il traite les opérations suivantes :

➤ **L'assurance de la gestion des flux physiques :**

- Recueillir et consolider les besoins de la Direction Régionale en matériel.
- Fixer les délais moyens de réapprovisionnement pour chaque article (marchés centralisés).

➤ **La gestion des stocks :**

- Mettre à jour les fichiers (entrées et sorties).
- Effectuer la saisie des données sur système IN.
- Etablir les inventaires (et valorisation).
- Effectuer un contrôle périodique des stocks.

- Recenser le matériel hors d'usage.
- Passer les ordres d'approvisionnement.

➤ **L'acheminement du matériel :**

- Assurer le transport du matériel du Centre National de Magasinage et Distribution (CNMD) vers les magasins régionaux.
- Assurer le transport du matériel du Centre Régional de Magasinage et Distribution (CRMD) vers le magasin de la Zone de Production.
- Assurer l'approvisionnement des centres techniques.
- Réceptionner et contrôler les livraisons

Autres activités :

- Identifier le matériel à vendre aux enchères.
- Effectuer les ventes aux enchères.
- Réaliser la découpe des câbles.

Service Achats et Administration :

✧ Section Achat :

La fonction « achat » est la fonction responsable de l'acquisition des biens ou services nécessaires au fonctionnement de l'entreprise. Cette mission doit s'exécuter en respectant le niveau de qualité exigé, la livraison dans les délais impartis, et l'exécution dans les meilleures conditions de service et de sécurité d'approvisionnement.

Les étapes du processus d'achat sont les suivantes :

1)- Emission et identification du besoin :

Tout achat correspond à un besoin émis par un service utilisateur. Le besoin peut concerner un bien ou un service. Le déclenchement est fait par le service

utilisateur. Ce dernier doit identifier et définir de façon claire et précise le produit à acquérir. La définition des besoins doit être quantitative et qualitative.

2)- Formulation de la demande d'achat :

Pour satisfaire son besoin, le service utilisateur doit formuler une demande d'achat «voir annexe N°5» au moins 90 jours avant la date effective du besoin, pour les achats à effectuer par marchés, et 40 jours pour ceux à effectuer par Bon de Commande. A l'émission, cette demande doit être signée par le chef du service utilisateur ainsi que par la division de son rattachement.

La demande d'achat doit préciser toutes les informations utiles relatives à l'achat à effectuer (la date d'établissement, le service demandeur, la description technique, la quantité précise, le délai d'exécution...).

3)- Approbation de la demande d'achat :

Une fois signée par la division ayant exprimé le besoin, la demande d'achat doit être transmise au service Contrôle de Gestion pour son imputation budgétaire et vérification des disponibilités budgétaires.

La demande ne devient exécutoire qu'après son approbation par Le Directeur Régional.

Une fois approuvée, une copie de la demande d'achat sera transmise en retour au service utilisateur pour la garder en guise d'accusé de réception.

4)- Lancement des consultations et appels d'offres :

Après validation, la demande d'achat atterrit à la Division Administrative et Financière (Service Achats et Administration) ; lequel service est censé procéder au lancement des consultations et appels d'offre, en fonction du type de la commande à passer (par bon de commande ou par contrat), et en fixer le délai d'ouverture «voir annexe N°6».

5)- Evaluation des offres :

L'acheteur est obligé de convoquer les commissions compétentes pour l'ouverture des plis financiers des différents soumissionnaires une semaine à

l'avance pour la commission régionale des marchés, et trois jours à l'avance pour la commission des bons de commande.

La commission compétente, composée des représentants du service financier, du service utilisateur et de celui d'achat ainsi que le contrôleur de gestion et

enfin le chef de la DAF, procédera le jour d'ouverture à l'examen des dossiers administratifs et des offres des soumissionnaires, et dégagera la société attributaire de l'opération «voir annexe N°7».

A l'issue des travaux de la commission, l'acheteur est tenu d'avertir les sociétés non retenues.

6)- Passation de la commande :

- ♦ Commande dont la valeur est inférieure à 2000DH :

Qu'elle soit effectuée par régie ou par BC, la recherche du devis relève des attributions du service utilisateur dont le chef doit signer le devis et la facture correspondante.

- ♦ Commande dont la valeur dépasse 2000DH :

- *commande à passer par contrats :*

Dès réception de la demande d'achat, le Service Achats et Administration (SAA) procède à l'envoi du CPS, fourni par le service utilisateur, pour avis, à l'agent payeur central, à l'agent payeur régional, et à la zone concernée par l'opération réalisée.

Le SAA procède ensuite au lancement de l'appel d'offres dans les quotidiens nationaux, et poursuit la procédure prévue par la réglementation en vigueur.

- *commande à passer par bon de commande :*

Toute demande d'achat ne respectant pas ces clauses du titre 2 de cette procédure, sera automatiquement rejetée.

Une fois la consultation attribuée, le SAA procède à l'établissement du BC «voir annexe N°8». Ce dernier est soumis au visa du service demandeur, avant qu'il soit validé par le Directeur Régional.

Le BC doit être établi en sept exemplaires, à adresser aux :

- fournisseur, pour notification.
- service utilisateur, pour suivi.
- service Contrôle de Gestion, pour engagement.
- service Achats et Administration, pour suivi et archivage.

- Agence de Paiement Régionale (APR).
- CRMD, en cas de commande d'articles.

L'original sera transmis au service financier avec le fonds de dossier, pour paiement après l'exécution des travaux ou fourniture de la prestation.

7)- Suivi de la commande :

Après la notification du BC, une copie de la lettre de notification «voir annexe N°9» est transmise au service utilisateur qui est tenu d'assurer le suivi de l'exécution de la commande. Tout retard dans l'exécution de celle-ci devra être signalé au SAA.

8)- Réception :

En cas de commande d'article, le CRMD est appelé à procéder à la réception quantitative, et à signer en conséquence des bons de livraison de matériel. Le service demandeur doit procéder à la réception qualitative conformément aux prescriptions du contrat ou du BC ; et il lui incombe la tâche d'établir le PV de réception. Ce dernier doit être signé par les personnes ayant procédé à la réception, et dûment et conjointement validé par le chef de service et le chef de division ayant formulé la demande d'achat.

Le BL des articles, conformes aux prescriptions du contrat ou du BC, sera signé par le CRMD, une fois réceptionnés.

Néanmoins, les articles rejetés doivent être récupérés en présence du service demandeur par le fournisseur concerné.

9)- Paiement :

Dès la réception du PV de réception et de la facture ou le décompte y correspondant, le Service Financier transmettra les pièces du dossier du paiement pour la validation du service demandeur, et poursuivra ensuite la procédure du paiement du dossier.

✧ Section Informatique :

Parmi les tâches de la section Informatique, on cite :

- la détermination des besoins en application et du matériel informatique.
- la réception et la répartition des équipements consommables informatiques, et la gestion des stocks.
- l'installation du matériel informatique.
- la maintenance des matériels informatiques et des applications de la DR.
- l'assistance aux utilisateurs.
- la mise en place de la logistique et de l'environnement (énergie, climatisation) nécessaire au bon fonctionnement des matériels informatiques.
- le suivi des opérations de câblage informatique de la DR et des entités rattachées.

✧ Bureau du Contentieux :

Il échoit à ce service de traiter des affaires ayant trait aux :

- ***Affaires de contentieux*** : accidents de travail, conflits de travail (conflits sociaux).

- ***Affaires de patrimoine*** : litiges fonciers, litiges concernant les marchés publics.
- ***Affaires de recouvrement*** : recouvrement (à partir de 200DH), chèques sans provision, sociétés en voie de cessation de ses activités sociales, litiges inhérents aux services téléphoniques (publiphones, téléboutiques, recours relatifs aux redevances téléphoniques).
- ***Dossiers d'endommagement causés aux câbles téléphoniques.***

Pour ce faire, le service du contentieux dispose de quatre avocats conventionnels, partagés en deux groupes ; s'occupant respectivement des affaires de contentieux, de patrimoine et des litiges inhérents aux services téléphoniques ; et de recouvrement.

TROISIEME PARTIE

Déroulement du Stage

- ✧ Travaux effectués.
- ✧ Observations.
- ✧ Enseignement acquis.

Travaux Effectués

Le 08 Août 2002, je me suis rendue au siège de la D.R.T de Settat, où j'ai été reçue en premier lieu au bureau du Chef de la Division Ressources Humaines & Qualité, qui m'a directement confiée à sa secrétaire . Celle-ci m'a donné un aperçu succinct sur l'acheminement et l'enregistrement du courrier tant au départ qu'à l'arrivée.

Par la suite, j'ai été orientée vers la Division Administrative et Financière, pour y effectuer un passage d'étude à travers différents services (Contrôle de Gestion, Achats et Administration) où je me suis enquis de la marche de ces services, avec l'assistance louable des cadres y relevant, avant d'intégrer le Service Financier.

C'est pratiquement dans ce dernier service, que j'ai entrepris le fond de mon stage. J'ai, en effet, travaillé en premier lieu au sein de la Section Charge du Personnel sur les états des déplacements, consistant en :

- l'établissement d'un état élaboré sur la base d'un ordre de mission «voir annexe N°10»
- la vérification du dit état «voir annexe N°11» (signatures des chefs, taux appliqué, le calcul).
- l'engagement budgétaire de la dépense, avec l'enregistrement de cette dernière dans le registre du suivi budgétaire ; de telle sorte à avoir une idée sur les crédits disponibles par compte budgétaire.
- l'établissement de l'Ordre d'Imputation (OI) et de l'Ordre de Paiement (OP) ; consistant à reporter, à ce niveau, le compte budgétaire, le compte comptable, le montant, le bénéficiaire et l'objet de la dépense.
- la numérotation de ces pièces comptables dans un registre de suivi des OI et des OP.
- l'établissement de la Fiche d'Imputation Analytique et de Paiement.

Par la suite, j'ai intégré la Section Trésorerie et Fiscalité. A ma chance, mon passage dans cette section a parfaitement coïncidé avec la fin du mois de Juillet. Aussi, j'ai eu à élaborer, avec l'assistance constante et effective de la responsable, des états de rapprochements CCP. Il s'agit en fait de rapprocher, en

chaque fin de mois, le solde de la trésorerie avec celui figurant dans les relevés CCP, en vue de déterminer les chèques restant en circulation, et les taxes facturées par Barid Al-Maghrib sur les chèques émis (ces charges sont prises en considération en comptabilité).

D'autre part, j'ai eu à aborder également le volet relatif à la déclaration de la TVA. Il s'agit d'une situation mensuelle «voir annexe N°12» que le Service Financier doit remettre à la Division de la Comptabilité Générale du siège, relatant les montants des TVA récupérées sur les achats effectués par la DR et les centres rattachés.

Une fois le montant des chèques émis est débité par le Centre des Chèques Postaux (CCP), il doit obligatoirement faire l'objet de la TVA du mois.

Cette situation est répartie selon :

- TVA récupérée sur immobilisations.
- TVA récupérée sur charges.

Pour la première, on doit définir le montant de la TVA et son taux (14% et 20%).

Quant à la seconde, il faut d'abord distinguer entre la TVA récupérée sur les achats, et celle sur les prestations de service, puis déterminer le taux de TVA appliqué pour chacune de ces dernières (7%, 14% et 20%).

A l'issue de ce travail, j'ai été orientée vers la Section Comptabilité où, après avoir examiné les différentes informations constituant de la base de données permettant le suivi de la trésorerie, j'ai eu à saisir des dossiers qui viennent d'être payés ; il s'agit là d'enregistrer les informations suivantes : compte budgétaire, date et numéro de l'OI et de l'OP, nature de l'opération, date et numéro de chèque, bénéficiaire, montant HT et montant TTC, taux de la TVA, retenues de garantie ou pénalités...

Cette base de données permet aussi de déterminer le solde disponible à chaque instant.

J'ai mis à profit ma présence à la Section Comptabilité pour assister à la saisie sur le système AP des informations figurant dans les lots, sans toutefois y participer compte tenu du fait que l'accès à celui-ci reste obligatoirement tributaire de l'utilisation de mots de passe.

Observations

Loin de toute subjectivité, je tiens à interpréter dans le présent rapport mes sincères sentiments quant à la bonne impression m'ayant marquée durant toute la période de stage, de par le comportement combien cohérent et synergique de l'ensemble du personnel de la Division Administrative & Financière ; lequel personnel fait preuve de vivacité, de dynamisme et d'ambiance dans l'exercice de ses fonctions.

Certes, ces fonctionnaires ont toujours su préserver l'esprit d'équipe et d'entente qui caractérise le climat ambiant dans lequel ils évoluent et ce, en dépit de l'insuffisance sensible de l'effectif particulièrement au niveau du Service Contrôle de Gestion (ne comptant pour tout et en tout qu'une seule personne) et du Service Financier.

Néanmoins, parallèlement à cela, j'ai eu à relever une remarque négative concernant le nombre de documents comptables (Ordre d'Imputation, Ordre de Paiement, Fiche d'Imputation Analytique, Lot) traités séparément, quoique renfermant quasiment les mêmes informations, demeure excessif.

Enseignements acquis

Je dois reconnaître que cette période de stage au sein d'une entité grandiose qu'est l'entreprise « Itissalat Al-Maghrib », considérée de surcroît le pionnier des services de la haute technologie au Royaume, m'a été d'une utilité notable ; dans la mesure où j'ai appris beaucoup de choses sur MAROC TELECOM qui me paraissait auparavant comme un simple service public.

Or, j'ai eu à constater de près l'importance de cet organisme géant aussi bien sur le plan économique, que social.

Mon expérience enrichissante, au cours de ce stage, m'a permis notamment l'ouverture sur le monde de l'entreprise, et l'intégration fructueuse au sein d'une équipe homogène de fonctionnaires dynamiques parmi lesquels j'ai touché de près l'utilité de l'esprit d'équipe et son influence positive sur le rendement.

J'ai essayé, de même, de concrétiser sur le plan pratique les notions théoriques que j'ai apprises à l'ENCG, en matière de comptabilité, finance et fiscalité.

Sur un autre plan, j'ai eu également à pratiquer, avec aisance, tout ce qui est techniques d'expression et de communication vis-à-vis des responsables dans la hiérarchie de cette entreprise.

Par ailleurs, il m'a été permis aussi de mieux communiquer avec les différentes catégories de ce même personnel, en dehors du service et ce, à l'occasion d'une sortie à la fois d'étude et d'agrément, effectuée à la plage de la ville d'El Jadida dans le cadre d'une opération publicitaire d'envergure des produits d'IAM.

En somme, j'ai tiré des enseignements enrichissants sur la vie active d'un fonctionnaire, avec ses avantages et ses inconvénients.

CONCLUSION

En somme, le but de toute initiation à effectuer dans une entreprise donnée, vise essentiellement l'apprentissage et l'acquisition d'une expérience fructueuse ; autrement dit, d'une certaine capacité d'analyse et de déduction de par les contacts multiples à établir au sein de cette entreprise.

Aussi, la période de stage constitue inéluctablement une passerelle obligatoire avec le monde professionnel, permettant le complément des enseignements théoriques et l'amélioration des connaissances, encore faut-il que le stagiaire soit intéressé voire fortement impliqué.

BIBLIOGRAPHIE

* Magazine « *Itissal* » N°5 Janvier 2002

* « *L'essentiel de MAROC TELECOM* »

* « *Flash Infos* » N° :

05 / 15 Mai 2002

06 / 21 Mai 2002

07 / 24 Mai 2002

08 / 12 Juin 2002

10 / 01 Juillet 2002

WEBOGRAPHIE

www.iam.ma

www.economiste.com

www.google.com

ANNEXES