



H.E.M

Institut des Hautes Etudes de Management

Rapport de stage Ouvrier

Triumph 
Maroc Modis

Stage effectué au sein de : Maroc Modis

Réalisé par : Mr. Elhassan Hassib Encadré par : Mr.

Supervisé par : Mr. *EL OTMANI Hicham*

Année universitaire : 2008/2009

Remerciements :

Après cette première expérience professionnelle, et avant de développer ce présent rapport, il semble capital de le commencer par remercier, à ceux qui ont consacré leur précieux temps pour m'apprendre des choses utiles, m'orienter, m'encadrer, et aussi à tous ceux qui ont eu l'amabilité de faire de ce stage un pur moment d'apprentissage et de pratique.

J'aimerais aussi remercier mon superviseur Monsieur *EL OTMANI Hicham*, le responsable du département CFA , de m'avoir aidé au sein de Maroc Modis, mon professeur qui m'encadre durant et après le stage. Enfin, je remercie l'ensemble des employés, les stagiaires et les chefs de postes avec qui j'ai vécu de bons moments, et surtout Madame Fatima squelli la Directrice du département Informatique que j'ai appris beaucoup d'elle concernant les techniques de communication avec les ouvriers et des techniques de haut niveau de recherche d'information ainsi d'être motivé durant le travail.

*«La gastronomie est l'art d'utiliser
la nourriture pour créer le bonheur»*

Plan du rapport

Introduction générale.

Présentation et description de l'entreprise.

- 1- Environnement et données de l'entreprise
- 2- L'organigramme et le système de production

Le fonctionnement et les tâches réalisées.

- 1- Description des faits.
 - Processus de production (de l'input à l'output).
 - Le déroulement du stage et les tâches exécutées.
- 2- Observations globales.
 - Fonctionnement de la chaîne de production.
 - Qualité de travail et de production.
 - Rapports humains.

Conclusion.

- Synthèse du contenu des deux parties.
- Appréciation globale de l'entreprise.
- Appréciation de l'apport de l'expérience vécue.

Introduction générale:

Dans le but de mieux s'approcher au monde de travail, et pour renforcer mes connaissances managériales durant mon cursus universitaire, j'ai effectué un stage Ouvrier d'une durée de quatre semaines, du 02 à 30 mars 2009, au sein de l'entreprise Maroc Modis. Ce stage représente mon premier contact avec l'entreprise et son environnement. Durant cette période, j'ai pu vivre ma passion du textile, ainsi de développer et enrichir mes connaissances quant au textile au Maroc et dans d'autres pays.

De plus, ce stage a été pour moi une occasion profitable pour observer comment fonctionne une entreprise, et pour acquérir une vision détaillée des différentes étapes de la chaîne de production, ainsi comment agit l'entreprise sur un marché qui connaît de la concurrence en masse.

Le but de ce présent rapport n'est pas seulement de relater l'expérience vécue durant ces quatre semaines et les tâches effectuées, mais aussi, de manière claire et simple, pour décrire l'entreprise et son environnement en mettant en évidence ses aspects matériels et humains.

Présentation et description de l'entreprise.

« Maroc Modis » est une filiale de l'entreprise TRIEMPH INTERNATIONAL. Cette entreprise est une firme multinationale de lingerie ayant le siège à Suisse. Cette firme est fondée en 1886 et elle 32 de production en 20 pays et environ 42000 de salariés, et concernant son marché, elle a 120 pays jouant le rôle d'un marché important.

Trimph a commencé d'un capitale de 12000 DHS et avec 6 salariés



Quant au Maroc Modis, elle est une S.A. Elle est fondé en 1989 à Fes et sans oublier sa petite succursale qui se trouve à Sefrou: "Sefrou Modis"

1- Environnement et données de l'entreprise :

« Maroc Modis » est une structure dotée par plusieurs composantes avec qui elle tisse, directement ou indirectement, des liens commerciaux. Les clients, les fournisseurs et les concurrents sont au rendez-vous.

L'entreprise a pu, grâce à son expertise et savoir-faire de garder son poids par rapport aux autres filiales à la question de la crise mondiale et surtout que le secteur textile est le plus qui a subi le négatif impact de cette crise.

Maroc Modis est une S.A. de **110 500 000** DHS et de 1399 salariés. Elle a 14 chaîne de production à Fes et 8 à Sefrou.

La philosophie de l'entreprise est la qualité et l'hygiène, et cela en travaillant avec plusieurs fournisseurs de plusieurs pays: France, Allemagne, Autriche, Italie.

Ces fournisseurs se divisent en deux groupes fondamentaux: fournisseurs de matière première et d'accessoires. En question de variété de ces fournisseurs, citons quelques un: Hermann, Eurojersey, Kazmaier... pour la MP; et Coats de FRZ, Fildan, Jahn ... pour les accessoires, ainsi que d'autres.

Par ailleurs, l'entreprise a eu sa part de la clientèle, mais elle est soumise aux conditions du marché sur lequel elle confronte plusieurs concurrents tel que les grandes surfaces de l'industrie de l'lingerie comme ZARA, Marc Spenser et Chantelle ou d'autres sociétés de lingerie soit en Suisse ou ailleurs.

.

2-L'organigramme :

Commentaire de l'organigramme:

Les associés de cette petite-moyenne entreprise sont Mr. Nasser Eddine BOUJEMMA et Mr. Mohcine BENSAÏD, les deux propriétaires s'occupent de la gestion de l'entreprise. De plus, ils existent d'autres services : Direction des Ressources Humaines occupée par Mlle Hanane LEGHRIFI, son rôle est la gestion du personnel, sa rémunération et son formation, ensuite il ya le service commercial chargé de la prospection de nouveaux clients, services avant et après

vente, c'est-à-dire donner aux clients un ensemble d'informations et de conseils avant l'achat, ainsi leur donner des services après l'achat comme la livraison... De plus, le service client qui consiste à accueillir les clients, à recevoir les commandes soit pour l'organisation d'un événement, ou bien pour vendre au détail aussi bien dans le Maroc qu'à l'étranger.

Au Maroc, le domaine de la gastronomie connaît un développement bien remarquable. Et pour avoir des personnels de qualité, Mr. Mohcine BENSAÏD a pris l'initiative d'ouvrir une école gastronomique qui veille à la formation des techniciens en pâtisserie (formation de 2 ans). Le diplôme de cette école est reconnu par l'Etat marocain, ensuite ces techniciens suivent un stage de perfectionnement pour les professionnels assuré par l'école « Bellouet conseil » sur plusieurs thèmes.

Après ces services, on trouve plusieurs postes de travail et de production des produits : moderne, salé, pâtisserie, moderne, marocain, chocolaterie et n'oublions pas le stock de matières premières. En tête de chacun de ces postes on trouve un chef, et entre 5 et 6 ouvriers et ouvrières.

Quant au poste de stock de matières premières, qui se trouve au sein de la société, le chef de ce poste se trouve en compagnie d'une assistante qui veille à l'enregistrement de chaque entrée et sortie d'une matière demandée par un chef.

Dans le but d'avancer et d'attirer un client le plus vaste possible, «Bensaïd Traiteur » a développer ses méthodes d'organisations des travaux et services en augmentant, notamment en deux dernières années, la productivité. Et avec ces méthodes, l'entreprise a pu s'ouvrir sur le marché extérieur en se lançant dans l'industrialisation pour l'exportation.

Le fonctionnement et les tâches réalisées.

1- Descriptions des faits :

- Processus de production (de l'input à l'output).

Au cours du stage, j'ai pu observer comment se passe la production des produits, de la matière première jusqu'au produit final prêt à être consommé en passant par plusieurs étapes et postes qui participent à la réalisation du fait. Cette chaîne de production (de l'input jusqu'à l'output) se déroule comme suit :

a) La matière première :



Matières premières

Cet élément joue un rôle primordial dans la fabrication des produits, ainsi faut-il signaler qu'il est leur base. Après sa réception auprès de plusieurs fournisseurs, cette matière première est stockée dans un stock au sein de l'entreprise pour être accessible tout le temps. Il y a un chef de ce service et son assistante qui veille à l'enregistrement de l'entrée et de la sortie de chaque matière. Sa pénurie impose l'arrêt de l'activité.

b) Le travail :



Une ouvrière qui fait un gâteau

Les ouvriers de cette entreprise sont concernés comme les créatifs grâce à leur savoir-faire et leur expérience en exploitant la matière première de plusieurs manières pour fabriquer un tel produit final. C'est eux qui font des tâches exécutives, mettent la main à la pâte et veillent à l'obtention d'un produit de qualité et bien équilibré au niveau des ingrédients à l'aide de plusieurs machines et matériels. Ce travail demande bien évidemment de nombreux critères ; la vigilance et la concentration s'imposent.

Etant donné l'importance à cet élément actif, l'entreprise fait un effort énorme pour former des personnels de qualité au sein de l'école gastronomique selon les normes en vigueur.

c) Le produit final :



Produits finaux

L'harmonie entre les deux éléments précédents mène toujours à une résultante qui reflète leur nature ; Ce produit final est le fruit d'une matière première de qualité accompagné par un travail de professionnels suivi par un service d'emballage et de présentation qu'il ne faut pas négliger leur rôle esthétique à valoriser le produit.

- Le déroulement du stage et les tâches exécutées :

Parmi les objectifs du stage Ouvrier, et d'après son appellation, c'est d'arriver à effectuer des tâches dites « d'exécution » et de se familiariser avec le monde de travail, surtout avec les ouvriers. Heureusement, j'ai eu l'occasion de passer mon stage au sein d'une entreprise qui compte beaucoup plus sur les compétences des ouvriers que celles des machines. C'est pour cela j'ai pu réaliser des tâches à la main durant toute la période de mon stage, et vivre un pur moment de pratique.

J'ai passé mon stage en compagnie de 11 de mes collègues de H.E.M. On a commencé par la visite de l'entreprise puis l'affectation de chaque groupe (3 à 4 étudiant(e)s) dans un poste. Chaque groupe a passé une semaine par poste de l'atelier de Rabat, puis la 4^{ème} dans la cuisine de Salé.

J'ai commencé ma première semaine par le poste des gâteaux modernes, j'ai pu mettre la main à la pâte dès le premier jour et dès les premières minutes. On a participé à la fabrication de plusieurs gâteaux, de la matière première jusqu'au produit final tel que la Feuilletine, paniers de nougat :

- **La Feuilletine** : (les ingrédients)

1200g de pailleté Feuilletine (se vent à l'état).

600g de praliné d'amende.

600g du chocolat fondu

400g du beurre.

2 amendes grillées et caramélisées sur chaque pièce.

Ces ingrédients peuvent nous faire environ de 300 pièces.

Prix de vendre : 250dh/kg (selon un ouvrier).

Panier de nougat : c'est du nougat à base d'amandes grillées, sucre (pour caraméliser), glucose*, blancs d'œufs.

Comment faire du nougat : on mélange les ingrédients, puis on les met au four dans une température de 120 °c, on laisse le contenu jusqu'il devient caramélisé puis on le verse dans un moule d'une forme d'un panier (par exemple) dans un état chaud (juste après sa sortie du four) pour qu'il puisse prendre la forme du moule.

Ces paniers ne sont pas fait pour être consommés directement; on les utilise juste pour les remplir par des petits gâteaux ou des petits morceaux du chocolats, mais ils peuvent en tout cas être comestibles.

*: le glucose est un simple sucre moins sucré que celui de table ordinaire, mais il ne se caramélise qu'à partir d'une température de 150°C.

Concernant la 2^{ème} semaine, nous étions affectés dans la cuisine de Salé, la cuisine où se préparent les repas traditionnels et les pâtisseries salées.

J'ai commencé d'abord par une petite visite de la cuisine qui est composée d'un étage et un stock de matières première en rez-de-chaussée. Avant de commencer, j'ai fait une petite remarque concernant les ouvriers ; dans cette cuisine la majorité des ouvriers sont des femmes car le genre des repas (pastilla, poulet farci, repas des mariages...) qu'elles font demandent une certaine touche féminine et traditionnelle. Par contre, les hommes, qui représentent la minorité, monopolisent des repas qui demandent la finition et la bonne présentation (pizzas, nems...).

J'ai observé comment se prépare une sauce, qui est très connue, mais je ne savais pas comment se prépare, c'est la sauce de béchamel : c'est une sauce blanche à base de farine, de beurre et de lait.

Comment faire la sauce de béchamel :

On verse dans une casserole 100g de beurre et 100g de farine, puis on verse au fur et à mesure le lait en mélangeant le contenu.

Finalement, j'ai réussi à faire des mini-pizzas par moi-même. Se sont des simples pizzas composées de :

- Pâte à pizza*
- Sauce de tomates et de carottes.
- Thon.
- Olives noires.
- Fromage (edam).

* : Cette pâte, je l'ai trouvée prête et coupée sous forme de disques d'environ de 5cm de diamètre.

On met ces pizzas dans un four de température normale (180°C) jusqu'à la pâte soit cuite.

Pour la 3^{ème} semaine, je suis passé par le poste de pâtisserie, ce service est connu par les sucreries et la génoise.

Personnellement, je trouve que cette semaine est la plus marquante de mon stage. C'était pour moi une occasion idéale non seulement pour enrichir mes connaissances en pâtisserie, mais aussi, j'étais surpris par l'accueil chaleureux des ouvriers et de chef Mme Bouchra JMILI qui ont pu faire de cette semaine un bon moment. Je sentais comme si j'étais dans la cuisine de ma mère.

J'ai assisté à faire des gâteaux d'anniversaires et d'occasions, ainsi de plusieurs gâteaux à base de praliné d'amende ou de citron.

De plus, j'ai observé comment se prépare la génoise, crème fraîche, crème anglaise... Aussi la confiture de framboise.

Pour la dernière semaine, je suis passé par le service des gâteaux traditionnels. J'ai pu découvrir que les amandes sont le principal ingrédient. Elles entrent dans la préparation de nombreux gâteaux marocains comme «Kâab Leghzal, Mhancha... » et encore d'autres délices.

En ce service, les amandes peuvent être utilisées hachées, effilées ou sous forme de crème (dite crème d'amendes).

Avant la fin de cette dernière semaine, j'ai eu l'occasion de passer un jour au service de triage et d'emballage. J'ai observé comment se font les touches finales des produits avant d'arriver aux clients. Ce service reçoit les produits finaux des tous les trois postes afin de les trier et emballer pour les livrer soit pour un événement ou pour vente au détail aussi bien dans le Maroc qu'à l'étranger.

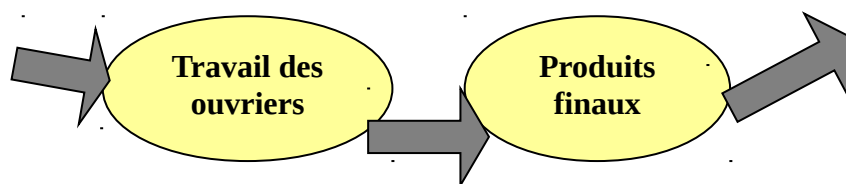
2- Observations globales.

- Fonctionnement de la chaîne de production.

Pendant le stage, le stagiaire a été tenu d'observer la structure et le fonctionnement de l'entreprise, notamment quant à la chaîne de production. Celle-ci connaît un passage par plusieurs principaux éléments ; de la matière première (input) jusqu'au l'emballage et la livraison (l'output). Cette chaîne se représente selon le schéma ci-dessous :

**Matières
premières**

**Service
d'emballage
et de
livraison**



- Qualité de travail et de production.

Connue par la passion de la qualité, l'entreprise « Bensaïd Traiteur » assure un maximum de qualité à travers l'utilisation de la bonne matière première et des machines de haute technologie, des ouvriers du premier plan, et cela non seulement pour imposer son professionnalisme dans le marché, mais réellement pour garder la fidélité mutuelle avec ses clients, ainsi qu'au niveau d'espace dans l'atelier, les ouvriers font leurs travaux sans aucune contraintes. De plus, l'hygiène est l'une des principales clés de la réussite de cette entreprise, ce qui donne une qualité et un prestige au produit.

En outre, sa qualité de service et de repas est reconnue par H.A.C.C.P, ainsi que d'autres experts en nutrition.

- Rapport humains.

L'ensemble des ouvriers qui travaillent dans l'atelier sans âgés entre 18 et 55 ans. Ces personnels ne sont pas distribués aléatoirement dans leurs postes, mais selon plusieurs critères.

Dans l'atelier de Rabat, la dominance du sexe masculin se voit clairement. Ils existent des matériels très puissants qui ne peuvent être utilisés que par les hommes, cependant l'effectif de l'autre sexe est moi important.

Aussi, j'ai remarqué que le poste des gâteaux modernes est monopolisé à 100% par les hommes.

Par contre dans la cuisine de Salé, la majorité des ouvriers sont des femmes car le genre des repas (pastilla, poulet farci, repas de mariage...) qu'elles font demandent une certaine touche féminine et traditionnelle. Par contre, les hommes, qui représentent la minorité, monopolisent des repas qui demandent la finition et la bonne présentation (pizzas, nems...).

Conclusion.

L'entreprise « Bensaïd Traiteur » est l'un des plus anciens traiteurs du pays. Créée en 1990 par Mr. Mohcine BENSAÏD, elle est une société à responsabilité limitée, d'un capital de 5,5 millions de dirhams et d'un chiffre d'affaire de 6,2 millions de dirhams en 2006. C'est une entreprise de taille moyenne. Comme toutes les structures commerciales, elle est dotée par plusieurs composantes avec qui elle tisse, directement ou indirectement, des liens commerciaux tels que les clients, les fournisseurs et les concurrents. Le Directeur Général est en tête de l'hierarchie, suivi par un chef de personnels ensuite par des chefs de postes.

Au cours du stage, j'ai pu comprendre le fonctionnement de la chaîne de production. Cette dernière se passe par plusieurs principales étapes : de la matière première, travail des ouvriers, obtention d'un produit consommable enfin le service d'emballage et de livraison.

Faire des tâches d'exécution est l'un des objectifs du stage Ouvrier. J'ai eu l'occasion d'en profiter aussi bien sur le plan pédagogique qu'au personnel. Ceci d'une part. D'autre part je me suis bien familiarisé avec les ouvriers, ainsi j'ai senti la dureté de faire des tâches comme celles-ci, mais cela va bien m'aider dans mon cursus universitaire est professionnel car j'ai commencé mon premier contact avec le monde de travail par une expérience de débutant, mais aussi riche d'informations et de savoir-faire que son appellation.

Après ces quatre semaines passées en stage, ma vision vers les produits alimentaires préparés par les cuisiniers n'est plus la même. Je suis devenu curieux à savoir les ingrédients de chaque repas présenté devant moi. Parfois on trouve ces produits à la portée de la majorité des gens, on les consomme dans une dizaine de minutes de mais on ignore souvent ce qui se passe dans les coulisses: ils existent des gens qui veillent, pendant des heures, à la fabrication de ces produits, c'est leur métier, jusqu'au point que ce métier devient un art de la préparation et la dégustation de la bonne cuisine. C'est la gastronomie. Ces gastronomes veillent aussi à la fabrication des produits luxueux qui distinguent les catégories sociales. D'après Brillat-Savarin dans *Psychologie du goût* : « dis-moi ce que tu manges, je te dirai ce que tu es ».