

**Rapport de stage: Al omrane  
Marrakech, service commercial**

## Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, je tiens à remercier toute l'équipe du service promotionnel pour leur accueil et collaboration.

Plus précisément, je tiens à remercier sincèrement :

-M. EL KHATIB Lahbil, Directeur général d'al OMRANE Marrakech, pour m'avoir accueilli dans son entreprise.

-M. EL GOUIL Omar, mon maître de stage qui m'a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie.

- M. EZGHAOUI (manager commercial), Mme BENSDDIK Samira, M. BENSALAH Omar pour leur soutien et précisions ainsi que pour l'intérêt qu'ils m'ont porté tout au long de mon stage.

Je tiens également à remercier les stagiaires du même service pour l'aide précieuse qu'ils m'ont apportée et pour la bonne ambiance qu'ils ont mise au sein de l'équipe.



## **Sommaire**

Introduction

### **Partie 1 : présentation d'AL Omrane Marrakech et son secteur d'activité**

*Chapitre I : le secteur de l'habitat et les nouvelles orientations de l'état*

1. Caractéristiques du secteur : contribution et contraintes
  - 1.1 La dimension économique du secteur de l'habitat
  - 1.2 Les contraintes actuelles du secteur
2. Les orientations de la nouvelle politique
  - 2.1 La mise à niveau du secteur
  - 2.2 Les grands chantiers de réformes

*Chapitre II : Présentation d'Al Omrane Marrakech*

1. Historique de création d'al Omrane
  - 1.1 Les opérateurs publics de l'habitat
  - 1.2 La refonte des OPH
  - 1.3 Objectifs de la refonte
2. Présentation d'Al Omrane Marrakech
  - 2.1 fiche de présentation de la société
  - 2.2 Les missions d'al Omrane
  - 2.3 Les produits d'al Omrane

*Chapitre III : Activité d'Al Omrane Marrakech*

1. Bilan de 2006
2. Le plan d'action de 2007
3. Etat d'avancement des travaux de Tamansourt

### **Partie II : Structure d'Al Omrane Marrakech Et Description approfondie du service commercial**

*Chapitre IV : présentation des différents services d'Al Omrane*

1. Structure de la société
  - 1.1 Personnel statutaire
  - 1.2 Les caractéristiques de cette structure
2. Les principaux services d'AL Omrane
  - 2.2 La direction générale
  - 2.3 Division juridique
  - 2.4 Division Informatique
  - 2.5 Département Technique
  - 2.6 Département administratif et financier
  - 2.7 Département Promotion et Communication

*Chapitre V : Division promotionnelle et tâches effectuées*

1. Service vente : commercialisation et affectation des produits
  - 1.1 Renseignement des clients

1.2 Affectation du produit  
Traitement informatique des dossiers

2. Service : Gestion des dossiers clients

2.1 Procédure de demande et traitement des dossiers

2.2 Procédure d'établissement des documents et livraison des produits

*Recommandations*

*Conclusion*

*Bibliographie*

*Lexique*

*Annexe*

## **Introduction**

Le stage de deuxième année est une réflexion basée sur l'observation de l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise, c'est la prise en contact avec le milieu professionnel, le développement et la concrétisation des acquis théoriques.

Ayant à l'esprit l'importance du secteur de l'habitat et son poids dans l'économie nationale, et connaissant la position de leader qu'occupe le HOLDING AL OMRANE, j'ai choisi d'effectuer mon stage au sein d'AL OMRANE Marrakech, ancien ERAC-TENSIFT.

Devant l'effectif des stagiaires et la durée limitée du stage, et contrairement à mes attentes je fus affecté à la division promotionnelle et non au département financier et ce du 2 au 31 juillet

Au cours de ce stage j'ai pu m'intéresser au service vente et service gestion des dossiers clients, qui assurent non seulement la commercialisation et vente des produits AL OMRANE mais aussi le suivi du fichier client du premier règlement à l'établissement du contrat de vente.

Ce stage m'a permis de :

- enrichir mes connaissances de communication, de commercialisation et de gestion ;
- développer mes capacités d'écoute, de compréhension et de logique en effectuant des tâches où l'organisation, la discipline et la disponibilité sont indispensables ;
- comprendre le fonctionnement de l'entreprise, les modes de coordination entre différents services interdépendants, de par la tâche effectuée et les documents de bases utilisés ;
- mesurer l'importance du service commercial dans l'organisation ;
- Valider sans la moindre hésitation mon projet professionnel et le choix de la finance comme spécialité future.

Ce stage a aussi été une opportunité pour moi de percevoir comment une entreprise leader dans son secteur, détermine-t-elle sa stratégie commerciale en adéquation avec les évolutions que connaît son environnement et les orientations de l'état, tout en élaborant des produits conformes aux attentes des consommateurs marocains et compétitifs sur le marché national

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique du mois passé au sein de la société AL OMRANE, il apparaît logique de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur de l'habitat, politique et programmes d'actions, et puis d'envisager le cadre du stage : l'activité de l'entreprise, sa structure organisationnelle et une description de ses services, Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai effectuées au sein de la division promotionnelle , et les nombreux apports que j'ai pu en tirer

## **Partie 1 :**

### **Présentation d'Al Omrane Marrakech Et son secteur d'activité**

#### **Chapitre I : le secteur de l'habitat et les nouvelles orientations de l'état**

##### **1-Caractéristiques du secteur : contribution et contraintes**

###### **1.1 La dimension économique du secteur de l'habitat :**

###### **➤ Chiffres clés :**

- Le secteur de l'habitat est considéré comme un moteur de la croissance et de développement économique et social et un des plus importants pourvoyeurs de ressources fiscales, en effet la contribution du secteur du BTP dans le PIB national oscille autour de 6,2 %, en 2006, la valeur ajoutée a atteint 31,7 MMDH enregistrant ainsi une hausse de 3,7 %. Il faut signaler qu'entre 2002 et 2006, la valeur ajoutée du secteur BTP a enregistré un accroissement de 41,2 %

- Le secteur Bâtiment et Travaux Publics (BTP) contribuent pour plus de la moitié dans la FBCF et ce depuis 2001, la part du bâtiment varie de 25 à 30 % ; il a drainé un volume d'investissement de 85,6 MMDH en 2006 et a employé plus de 814 130 personnes.

###### **➤ La production du logement :**

- La promotion immobilière contribue pour environ 40 % dans la production de logements en milieu urbain et les 60 % restant correspondent à l'autoconstruction par les ménages.

- La période 2003-2006 se caractérise par la relance des activités du secteur de l'habitat et de la promotion immobilière. Les mises en chantier durant cette période ont porté sur 1.100.000 unités (lots, logements, unités de restructuration, unités d'activités), dont 47 % destiné à l'habitat social.

- La contribution du système bancaire au financement de la production de logement reste très timide. L'autofinancement de la production de logement reste dominant avec des proportions dépassant les 80 % selon les catégories de construction ; L'encours des crédits immobiliers est passé de 35 à 73 milliards DHS durant le quinquennat 2002-2006, soit une progression significative de +108 %.

###### **1.2 Les contraintes actuelles du secteur :**

Le mouvement d'urbanisation que connaît le Maroc depuis ces trois dernières décennies, caractérisé par une concentration intense en milieu urbain à la fois des populations et des activités, confère au secteur de l'habitat une acuité particulière. En effet Le secteur de l'habitat demeure caractérisé par une forte demande en logements, alimentée par la pression démographique et un déficit cumulé important, estimé à près de 1.240.000 unités

Ce déficit est le résultat du déséquilibre entre l'offre et la demande en logements d'une part, et des contraintes qui ont entravé le développement d'une offre diversifiée et abondante, d'autre part, à savoir :

- ✗ Les déficiences de la gestion urbaine, notamment en matière de prise en charge d'infrastructures et d'équipements ;
- ✗ La faiblesse de l'offre foncière mobilisable et le coût exorbitant du foncier dans les villes soumises à la pression de l'urbanisation ;
- ✗ La pléthore des taxes et la complexité du système fiscal immobilier ;
- ✗ La faible implication du système bancaire dans le financement du logement.
- ✗ Efficacité insuffisante du cadre institutionnel
- ✗ Insuffisance de coordination et de suivi des programmes publics par les deux ministères responsables du secteur

Par conséquent le coût du logement économique excède la capacité financière des couches moyennes ainsi que la croissance rapide de l'Habitat irrégulier qui avoisine 50 % de l'offre et des bidonvilles.

## **2- Les orientations de la nouvelle politique :**

### **2.1 La mise à niveau du secteur :**

Pour assurer la mise à niveau du secteur de l'habitat et accroître ses capacités à répondre aux exigences d'une urbanisation accélérée, les pouvoirs publics ont mis en œuvre depuis 2003 une vision stratégique qui s'articule autour des principaux axes suivants :

- ✗ L'élargissement de l'accès au logement décent aux ménages à bas revenus à travers la diversification de l'offre, l'augmentation des unités d'habitat social et la promotion de logements de faible VIT.
- ✗ La mise en œuvre d'une nouvelle approche pour lutter contre l'habitat insalubre avec une forte implication des collectivités locales et du secteur privé.
- ✗ Rationalisation de la réglementation régissant l'urbanisme afin de mieux maîtriser le coût de l'habitat social, de simplifier les procédures d'urbanisme et de réduire les délais d'autorisation.
- ✗ Régulation du marché foncier (importantes réserves foncières publiques libérées).
- ✗ Amélioration de l'accès au financement par l'augmentation des ressources financières allouées aux programmes sociaux, la révision du système des prêts acquéreurs et la création des fonds de garantie en faveur d'une clientèle à caractère social et disposant de revenus faibles et irréguliers.
- ✗ Restructuration du cadre institutionnel et juridique afin d'actualiser et de parachever l'arsenal juridique du secteur.

## 2.2 Les grands chantiers de réformes :

**Le programme "villes sans bidonvilles"** vise la résorption des bidonvilles dans les villes et centres urbains et sa stratégie se base sur la ville comme unité de programmation.

La réalisation de ce programme s'étale sur la période 2004-2010 et concerne 83 villes et 280.000 ménages résidant dans près de 1.000 bidonvilles.

**Création de villes nouvelles** : Avance des chantiers des villes de Tamansourt et Tamesna, et Lancement d'études de faisabilité d'autres villes nouvelles : <sup>1</sup>Tagadirt, Lakhyayta<sup>2</sup>, Melloussa<sup>3</sup>

**Programme ZAP** : lancement d'un programme pilote de zones d'aménagement progressif destiné : soit à la prévention du développement de quartiers d'habitat non réglementaire, soit au relogement des ménages bidonvillois, ou pour répondre à un besoin de logement en milieu rural, dans des centres en développement.

**Partenariat public-privé** : Signature de 212 conventions de partenariat public-privé pour la réalisation de 131.000 logements et de 68 conventions dans le cadre de l'« article 19 » pour la réalisation de 175.000 logements sociaux.

**Création des Fonds de Garantie** : Le FOGARIM fonds de garantie en faveur des populations à revenus irréguliers et le FOGALOGÉ PUBLIC fonds de garantie au profit des fonctionnaires, ont été créés en remplacement du système des ristournes d'intérêt

**Mise à niveau de l'urbanisme et développement de ses outils** : Dans le cadre de la généralisation des Agences Urbaines à l'ensemble des régions du pays, il a été procédé à la création de 11 nouvelles agences urbaines et 64 guichets uniques ont été créés couvrant 44 % des communes urbaines et 34 % des communes rurales.

**Réformes Juridiques et réglementaires** : Adoption de la loi sur la copropriété, la loi sur la vente en état de futur achèvement et la loi sur la location-accession, l'élaboration du projet de loi 04-04 édictant diverses dispositions en matière d'habitat et d'urbanisme (en instance d'approbation au parlement) et la préparation du code de l'urbanisme.

---

<sup>1</sup> TAGADIRT à proximité d'Agadir : 1.100 ha pour 250.000 habitants.

<sup>2</sup> LAKHYAYTA dans la région de Chaouya-Ouardigha à proximité de Casablanca : 1.300 ha, pour 300.000 habitants

<sup>3</sup> MELLOUSSA, située à proximité de Tanger : 2.000 ha pour une population de 60.000 habitants



## **Chapitre II : Présentation d'Al Omrane Marrakech**

### **1- Historique de création d'Al Omrane**

#### **1.1 Les opérateurs publics de l'habitat:**

Le Maroc à l'instar de beaucoup de pays en voie de développement, s'urbanise à un rythme très accéléré, en effet cette croissance urbaine qui est le résultat conjugué de la croissance démographique et de l'exode rural a entraîné d'énormes besoins en logements que seule l'intervention importante de l'Etat a pu atténuer.

Le ministère de l'habitat créé à cet effet, a mené depuis 1970 de multiples actions visant à mettre sur le marché national toute une gamme de produits allant des lots de terrains équipés aux logements économiques. Répondant ainsi aux besoins des différentes catégories de la population notamment les plus démunies d'entre elles.

Malgré cela, le contexte socio-économique et les contraintes d'ordre financier qui pèsent sur le budget public, ainsi que les lourdeurs administratives ont incité le ministère de l'habitat à créer des structures nouvelles et spécialisées qui ont pour but principal la mise en application de la politique générale de l'Etat en matière d'habitat. D'où la création des opérateurs publics en habitat qui réalisent aussi bien des opérations de lotissement que de construction de logements, en passant par toutes les formes d'aménagement et d'équipement de zones d'habitat, d'industrie, d'activité ou de tourisme.

Il s'agit de huit organismes :

**Une société nationale** : le Holding d'Aménagement AL OMRANE : créée le 29 juillet 2004 par la fusion des sociétés ANHI, SNEC et Attacharouk (voir lexique P.35 ) La société "Holding d'Aménagement 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 maîtrise d'ouvrage urbaine et sociale.

**ERAC** : créés le 21 mai 1974, en vertu du Dahir portant loi N° 1-72-498 du 20 Rabiaa II 1394. Les sept Etablissements Régionaux d'Aménagement et de Construction (ERAC) ont pour mission de procéder dans les limites de leur ressort territorial, à l'aménagement de secteur et à l'exécution des programmes de construction ou de viabilisation soit pour le compte de l'Etat ou les collectivités locales, soit pour leur propre compte, il s'agit de :

- **ERAC / Tensift Marrakech**
- **ERAC / Centre Casablanca**
- **ERAC / sud Agadir**
- **ERAC / Nord-ouest Rabat**
- **ERAC / Oriental Oujda**
- **ERAC / Centre Nord Fès**
- **ERAC /Centre sud Meknès**

#### **1.2 La refonte des OPH**

Dans sa stratégie d'intervention dans le domaine de l'habitat et conformément aux hautes orientations Royales en matière de logement social, le gouvernement a engagé une politique qui consiste à ériger le secteur de l'habitat en priorité nationale, encourager les actions de partenariat avec le secteur privé et s'engager pour un rythme de production de 100.000 unités d'habitat par an au moindre coût.

Cette vision stratégique a donc motivé une refonte institutionnelle des Organismes Publics d'Habitat, en vue d'assoir leur mode de gestion et système de management sur des actions d'intervention, communes ou complémentaires, cohérentes et ce, dans le cadre d'une évolution la mieux adaptée à la nouvelle politique en matière d'habitat.

La création du Groupe Al Omrane s'inscrit dans le cadre du processus de réformes engagées 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 le développement des villes.

Capable de s'investir davantage dans le domaine social avec des actions portant sur la résorption des bidonvilles, la requalification urbaine, le traitement de l'habitat menaçant ruine et l'ouverture de nouvelles perspectives pour la promotion de grands aménagements fonciers (création de villes nouvelles) et le développement du partenariat public privé dans la production de l'habitat social.

Ce processus, lancé par le gouvernement Jettou en 2004, s'est passé en plusieurs étapes. Il eut d'abord le regroupement de l'Agence nationale de lutte contre l'habitat insalubre (Anhi), la Société nationale d'équipement et de construction (Snec) et d'Attacharouk dans la Holding d'aménagement Omrane (HAO). La deuxième étape a été la transformation des Erac en sociétés anonymes, confirmée par l'adoption de la loi au Parlement. Conséquence est que les Erac, « nouvelle formule » intègrent le périmètre économique du holding Omrane en devenant ses filiales.



AINSI	
ERAC Sud,	AL Omrane Agadir S.A
ERAC Tensift	Al Omrane
Marrakech S.A	
ERAC Oriental	Al Omrane
Oujda S.A	
ERAC Centre	Al Omrane
Casablanca S.A	
ERAC Nord Ouest	Al Omrane
Rabat S.A	
ERAC Centre Sud	Al Omrane
Meknès S.A	
ERAC Centre Nord	Al Omrane
Fès S.A	

Ces sociétés sont régies par la loi n° 17-95 relative aux sociétés anonymes, par les dispositions de la présente loi et par leurs statuts.

Le chiffre d'affaires du groupe devrait tourner autour de 6 milliards de DH, le plaçant aux premiers rangs des établissements publics, Le holding prépare son introduction en Bourse.

### 1.3 Objectifs de la refonte

La refonte institutionnelle et structurelle des OPH, une fois dûment accomplie, se traduira par la mise en commun de leurs patrimoines et actifs nets et des systèmes de gestion et de management. Elle permettra ainsi de :

- Consolider les moyens humains et financiers ;
- Répondre au besoin de la déconcentration et de la décentralisation par le biais des filiales régionales à même de satisfaire aux impératifs de proximité et d'intervention locale ;
- Engager de grands projets d'aménagement urbains, de villes sans bidonvilles et de villes nouvelles ;
- Contribuer pleinement à l'accroissement de l'offre foncière destinée à la promotion de l'habitat social ;
- Procéder à la réalisation de pôles urbains et de ZUN ;
- Accélérer la cadence de la réalisation des programmes projetés ;
- Rationaliser les méthodes d'approche opérationnelle au niveau de la réalisation des opérations.

## 2 Présentation d'Al Omrane Marrakech

### 2.1 fiche de présentation de la société

Al Omrane Marrakech, ancien ERAC Tensift, est le premier opérateur dans la région du Tensift pour le développement et l'aménagement, il s'est affirmé, au fil du temps, en tant qu'établissement phare des organismes sous tutelle du ministère

Son ressort territorial comprend les préfectures Marrakech Ménara, Médina et Sidi Youssef ben Ali, ainsi que les provinces d'AL Haouz, chichaoua, El Kelaâ des Sraghna, Essaouira et Safi

Il est représenté par des antennes à :

- **El Kelâa des Sraghna**
- **Safi**
- **Essaouira**
- **Des bureaux de vente et d'informations dans les différents quartiers de**
- **Marrakech**

Al Omrane Marrakech

<b>Raison sociale</b>	:	Al Omrane Marrakech
<b>Adresse</b>	:	Place du 16 novembre, Marrakech.
<b>Dirigeant</b>	:	Monsieur el Khatib el HEBIL en qualité de directeur général
<b>Téléphone</b>	:	(+212) 24 43 63 13 / 24 43 40 52
<b>E-mail</b>	:	<a href="mailto:erac_t@mhu.gov.ma">erac_t@mhu.gov.ma</a>

<b>SITE WEB DE TAMANSOURT :</b>	www.tamansourt.info
<b>Site web d'Al Omrane :</b>	(en cours de construction) www.alomrane.ma/
<b>Activité :</b>	Aménagement de secteur d'habitat et exécution des programmes de construction.
<b>Compte :</b>	Trésorerie générale, ABN CIH Attijari wafa bank
<b>CARACTERE JURIDIQUE :</b>	l'établissement public régi par le dahir 172-498 du 28 Rabiaa II 1394 est transformé par la loi n ° <b>27-03 en société anonyme dénommée Al Omrane Marrakech</b>

## 2.2 Les missions d'al omrane

La société a pour mission de procéder :

- Aux opérations d'aménagement urbain et de construction, notamment la création de nouvelles zones urbaines ;
- A la réalisation de projets d'habitat, notamment l'habitat social et les lotissements ;
- aux projets de résorption des bidonvilles et de l'habitat insalubre et aux programmes de maîtrise sociale desdits projets ;
- A la réalisation d'équipements ou d'infrastructures liés aux programmes d'habitat.

La société remplit les missions susvisées à son profit ou au profit des tiers, y compris l'Etat et les collectivités locales, toutefois, elle procède à l'accomplissement des missions précitées faisant partie du service public dans le cadre de conventions conclues à cet effet avec les autorités publiques concernées.

## 2.3 Les produits d'al omrane

Le produit immobilier est déterminé en fonction des paramètres suivants :

- Le type d'unité\* qu'il englobe (voir en annexes)
- Le mode de vente
- La clientèle cible
- Le niveau des prix pratiqués
- L'objectif de la vente (social, économique ou commercial).

Ainsi on trouve :

- **Le lot social** : lot de terrain équipé destiné aux habitants des quartiers d'habitat insalubre, ou précaire dûment recensés par l'Autorité compétente.
- **Le logement social** : unité livrée clefs en main, ou en semi-fini, destinée au relogement des citoyens habitant les quartiers d'habitation insalubre ou précaire.

- **Le lot économique** : lot de terrain équipé destiné à recevoir un ou plusieurs logements en immeuble, dont au moins un destiné à l'habitation personnelle du client, qui doit remplir un certain nombre de conditions d'éligibilité.
- **Le logement économique** : logement individuel ou en copropriété, livré clefs en main, destiné à des clients remplissant un certain nombre de conditions d'éligibilité, à des prix inférieurs aux prix du marché
- **Le lot promotionnel** : lot de terrain équipé destiné à recevoir la construction d'un logement individuel, villa ou immeuble avec ou sans locaux commerciaux au RDC, dont la commercialisation est ouverte au grand public sans conditions restrictives.
- **Le logement promotionnel** : logement livré clefs en main, n'entrant ni dans la catégorie des logements sociaux ni celle des logements économiques.
- **La villa économique** : villa construite sur un ou deux niveaux, partiellement aménagée, généralement dans le cadre d'une résidence fermée.
- **Les lots industriels** : lots équipés, aménagés dans des zones industrielles, destinés aux promoteurs de projets industriels répondant à certains critères. Pour encourager les activités industrielles
- **Les lots d'activité artisanale** : lots équipés, aménagés dans des zones d'activités, destinés aux artisans de métier.
- **Les lots d'activités commerciales** : lots équipés, réalisés généralement dans les lotissements intégrés d'habitat, pour recevoir la construction d'activités commerciales de proximité , tels que les fours, hammams, pâtisseries, crèches, établissements d'enseignement privé,
- **Les locaux commerciaux** : locaux livrés clefs en main, réalisés dans le cadre des centres commerciaux ou dans le cadre de programmes de logements, destinés à la vente au grand public avec des conditions concernant notamment le respect de certaines dispositions de sécurité et nuisance.
- **Les lots d'équipement socio-administratif** : lots équipés, réalisés dans le cadre de programmes intégrés, conformément aux documents d'urbanisme et aux plans autorisés. Ces lots sont destinés à être cédés aux administrations, selon la destination de chaque lot, pour recevoir la construction d'équipements socio-administratifs, tels que : Etablissements scolaires, Administrations, dispensaires, maisons de jeunes, terrains de sport, postes de police...

(Voir Annexe P.36)

## Chapitre III : Activité d'Al Omrane Marrakech

### 1. Bilan de 2006 :

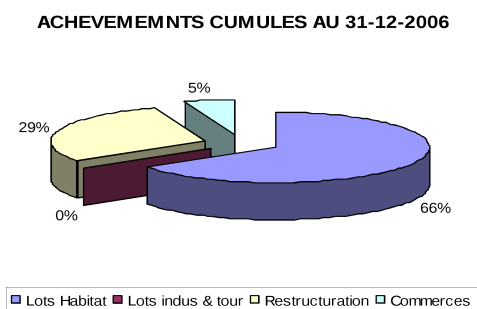
En 2006 La société a mis en chantier 69 opérations totalisant 19 572 PRODUITS, dont 10 376 lots de terrains, 6559 logements, 252 commerces et 1385 unités de restructuration, ainsi les achèvements cumulés au 31 décembre 2006 ont atteint 126 056

Les ressources de la société ont augmenté par rapport à 2005, ils s'élèvent à 1 947,360 dont 84,47 % de ressources internes, cette augmentation s'explique par ;

- Une maîtrise des coûts des opérations, ce qui implique une compétitive au niveau des prix de vente ;
- La mise en place d'une politique commerciale bien adaptée visant à se rapprocher davantage des clients ciblés ;
- Le lancement de nouvelles opérations réparties sur les principaux centres urbains et bureaux de la région.

### Répartition de la production cumulée par type de produit

Type De Produit	Nombre	%
Habitat collectif	12 151	9,64
Habitat individuel	10 215	8,10
Lots Habitat	65 455	51,10
Lots indus & tour	3 686	2,92
Restructuration	29 366	23,30
Commerces	5 183	4,11
<b>Total</b>	<b>126 056</b>	<b>100</b>



**Les principales performances réalisées en 2006 sont résumées comme suit :**

Le nombre de lots économiques livrés est 3646 ;

Le nombre de clés de logements sociaux remises est de 778 ;

Le nombre de titres fonciers créés est de 4917 ;

Le nombre de titres fonciers livrés est de 2550 ;

Le nombre de Baraques démolies est de 997, correspondant à une population de 4900 personnes ;

Le nombre d'unités de restructuration est de 1385, correspondant à une population de 8100 personnes ;

Le nombre de logements sociaux et à faible V I T mis en chantier est de 3702 dont 311 sont réalisés par AL OMRANE Marrakech et 3572 réalisés dans le cadre du partenariat avec le privé.

## **2. Le plan d'action de 2007 :**

Il s'inscrit dans le cadre de l'intensification de l'offre, comme composante fondamentale de la nouvelle politique du gouvernement pour lutter contre toutes les formes de l'habitat insalubre.

Cette politique englobe un grand nombre d'axes d'intervention dont certains relèvent du prioritaire, à l'image du programme « villes sans bidonvilles », le développement du partenariat public-privé, la création de villes nouvelles, et la production des villas économiques.

Dans cette perspective la société prévoit :

- le lancement de 18 590 unités dont 6868 produits sociaux ;
- Achèvement des travaux de 13 423 unités d'une valeur immobilière totale de 1 867,982 MDH ;
- Création de 8291 titres fonciers et livraison de 5400 ;
- Intervention dans le tissu ancien menaçant ruine ;
- Mise en place à partir de 2006 d'un nouveau produit baptisé « Dar Lakbira<sup>4</sup> » qui s'adresse essentiellement aux petits prometteurs, aux associations et aux particuliers afin d'augmenter l'offre en logements et maîtriser la qualité du cadre bâti

La vente d'îlots se fait selon un cahier des charges défini en 4 points et une sélection par commission avec présence d'un notaire. Seront pris en compte les délais d'obtention de l'autorisation de construire et du permis d'habiter. Le montage du projet, le lieu de résidence du postulant et le pourcentage réservé aux logements sociaux dans le projet constituent les 3 autres critères. Des facilités de paiement existent selon la durée de construction, et la souscription à un produit bancaire adapté peut accompagner le financement

## **3. Etat d'avancement des travaux de Tamansourt :**

Le groupe AL OMRANE affirme qu'un projet est en cours de finalisation pour créer une société en vue de la gestion de la nouvelle ville satellite, Tamansourt, sise à 14 km de Marrakech.

ETAT de lieu :

- Toutes les études urbanistiques, architecturales et techniques sont élaborées et approuvées
- Electrification : les travaux sont avancés à 70 %

---

<sup>4</sup> Dar Lakbira, projet visant la mobilisation de l'épargne individuelle pour la promotion immobilière met à la disposition des acquéreurs des îlots de terrains viabilisés, prêts à construire, en leur assurant un accompagnement tout au long de la réalisation du projet

L'accompagnement qui va se prolonger durant toutes les étapes de mise en œuvre aussi bien sur les aspects administratifs que techniques et de gestion du projet

- Les travaux de réalisation du réservoir devant alimenter Tamansourt et dont la capacité est de 6000 m<sup>3</sup> sont achevés.
- Villas économique : 11 opérations de construction pour la réalisation de 1299 villas dont une opération de 86 villas est achevée
- Logements sociaux : 3 opérations de construction en vue de réaliser 363 logements sociaux
- Lots de terrains : 21 147 lots dont 2300 achevés en 2006
- 9 équipements dont centre multifonctionnel, collège Al Mansouria et école Al Abassia, plus le lancement d'un complexe artisanal

## Partie 2 :

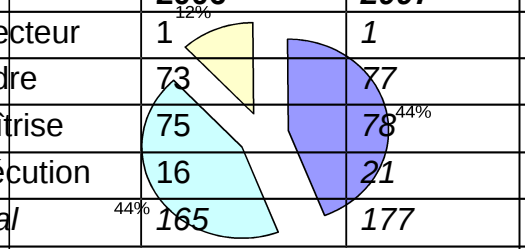
### Structure d'Al Omrane Marrakech Et Description approfondie du service commercial

#### Chapitre IV : présentation des différents services d'Al Omrane

##### 1. Structure de la société

###### 1.1 Personnel statutaire

Catégorie	Effectif 2006	Effectif 2007
Directeur	1	1
Cadre	73	77
Maîtrise	75	78
Exécution	16	21
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>177</b>



■ Cadre ■ Maîtrise ■ Exécution

Al Omrane compte parmi son personnel aussi de cadres spécialisés que d'agents ayant la maîtrise, ce qui témoigne d'une qualification assez importante des employés, surtout avec un suivi et formation professionnelle régulière.

La définition des tâches et pouvoirs ainsi que les relations entre services sont décrites suivant l'organigramme ci-dessous qui est appelé à changer suite à

l'intégration d'al OMRANE

Cet organigramme renseigne sur une structure organisationnelle fonctionnelle, c'est-à-dire que la départementalisation est basée sur les grandes fonctions, technique, finance et communication.

Chaque département est subdivisé selon le même critère (fonctionnel) en un ensemble de divisions et ensuite services.

Par exemple le **département administratif et financier** est subdivisé en trois grandes fonctions à savoir finance, comptabilité et administration, ensuite la division finance regroupe le service financier et le service gestion de crédit

###### 1.2 Les caractéristiques de cette structure :



C'est une structure simple et centralisée c'est-à-dire que seul le sommet est en position de coordonner entre les départements, de même le chef de département entre les divisions, de plus chaque fonction n'a qu'une vision partielle des problèmes

- Elle permet de réaliser des économies d'échelle puisque les tâches sont simples et répétitives
- Possibilité d'isoler nettement les responsabilités et facilité de contrôle

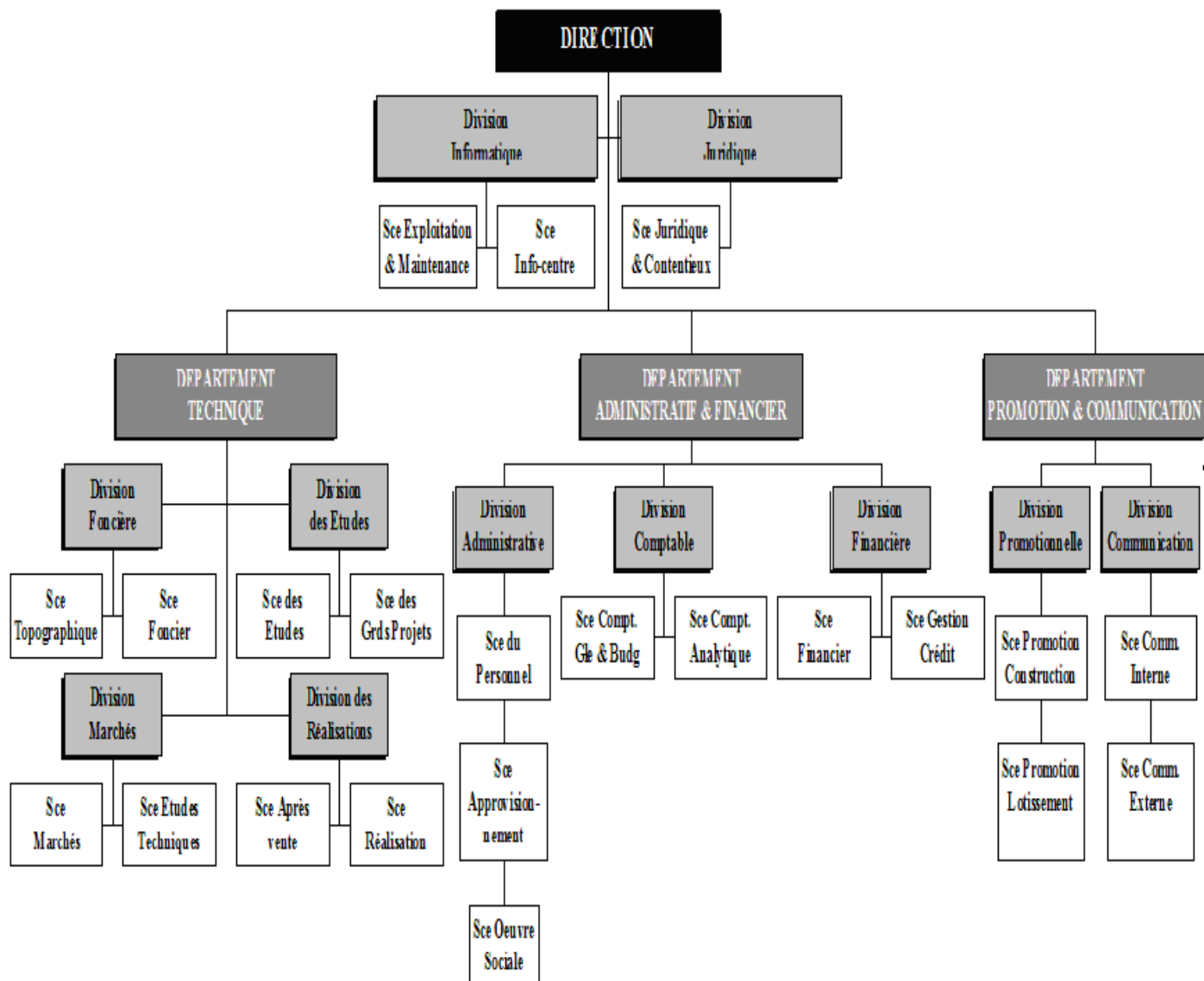
Cependant, elle présente plusieurs difficultés de coordination, d'intégration des fonctions et de circulation de l'information, alors que le travail au sein d'al OMRANE nécessite une permanente coordination et communication entre les services, d'une part entre le département technique et commercial (lancement et achèvement des opérations, avancement des travaux et caractéristiques techniques du produit).

Mais surtout entre le service commercial, financier juridique et comptable puisque lesdits services travaillent sur le même support physique qui est le dossier client, de plus l'élaboration des contrats, attestations et autres nécessitent le passage et la validation de tous ces services, ce qui rend la coordination entre eux vitale au bon déroulement du travail

Cela nous amène à conclure que cette structure ne correspondant pas ou peu à une entreprise diversifiée, d'une grande taille et opérant dans le secteur d'habitat.

Al Omrane doit tenir compte de ces spécificités en élaborant son nouvel organigramme et vu sa présence sur diverses zones géographiques et sa gamme de produits, il serait préférable d'opter pour une structure matricielle (produit- fonction) orientée produit qui permettra d'assurer la cohérence entre les différents départements et projets et mettre au service de tous les projets le savoir-faire des spécialistes, tout en veillant à introduire cette structure dans un climat favorable.

## L'organigramme d'AL Omrane Marrakech



## 2. Les principaux services d'AL Omrane :

La structure d'Al Omrane est composée d'une Direction Générale, 4 départements, 3 divisions et 25 services.

### 2.1 La direction générale

La direction générale est composée d'un Directeur et d'une assistante  
 Le Directeur de l'établissement est nommé par Dahir, il assure **le fonctionnement de l'établissement**, la gestion et la coordination des travaux des différents services  
 Il accomplit ou autorise tous actes Conservatoires et représente l'établissement vis-à-vis de toute personne physique ou morale, ainsi qu'en justice et a la qualité d'agir, et de défendre en son nom, avec l'autorité du conseil d'administration.  
 Il choisit également les objectifs, les cadres supérieurs et les motivations, nomme le

Personnel dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et veille à gérer les ressources financières de l'établissement.

Cette Direction est attachée à deux divisions: la division juridique et la division informatique, chacune des deux est dirigée par un chef ayant un potentiel d'expériences considérable.

## **2.2 Division juridique :**

La division juridique est liée directement à la direction générale et constituée d'un seul service qui est le **service juridique et contentieux**.

Cette division a pour objectif de résoudre les problèmes juridiques internes ou externes qui peuvent naître entre l'établissement et les autres parties (client, architecte, entrepreneur...). Ainsi que les problèmes contentieux survenus lors ou à l'occasion des services rendus par les différentes divisions de l'établissement, il se charge également de l'expropriation des terrains nécessaires pour l'établissement.

## **2.3 Division Informatique :**

La division informatique d'AL OMRANE Marrakech assure à la fois l'élaboration des programmes, l'acquisition des logiciels appropriés et la maintenance du matériel existant .elle permet entre autres de :

- Etablir un suivi régulier des ventes, recettes et situation du stock produit (logements, lots, commerce...)
- Améliorer la gestion du travail et la coordination entre les différents services

Au niveau de cette Division on distingue :

- ✗ La micro-informatique : gérée par des agents de saisie se trouvant dans la plupart des services de la société, et qui travaillent sur des ordinateurs menus de programmes spéciaux appelés (les terminaux), ces derniers sont liés à une centrale qui les commande.
- ✗ La mini-informatique : gérée par des utilisateurs, qui exploitent les logiciels et des responsables de la maintenance qui veillent sur la conservation du matériel informatique en bon état.

## **2.4 Département Technique**

Le Département Technique coordonne entre quatre Divisions : Foncière, des Etudes, des Marchés et des Réalisations, il a pour objectif le suivi et le contrôle permanent de tous les projets d'Al Omrane Marrakech, depuis leur stade prénatal jusqu'à leur réalisation.

### **Division études et marchés :**

Cette division se compose de plusieurs services dont les tâches concourent à l'élaboration des diverses études et à la préparation des marchés et contrats.

Le service des études effectue par l'intermédiaire d'architectes et d'ingénieurs :

Les études préliminaires de faisabilité, d'urbanisme, d'architecture, de VRD, de béton géotechnique etc. La division est donc chargée d'établir un suivi de tous les contrats et marchés qu'AL OMRANE Marrakech passe avec les intervenants externes

La procédure est la suivante :

- Après acquisition du terrain, le service marché se charge de lancer un appel d'offres qui peut concerner tous les bureaux d'études ou se limiter à un nombre restreint de bureaux
- La convocation est envoyée aux bureaux d'études sélectionnés. Ces études appliquées par les bureaux d'études sont les études géométriques, topographiques, architecturales, d'urbanisme et VRD (voiries, réseaux et divers travaux) (voir lexique P)
- Une fois ces études achevées, on établit le plan de masse qui montre le partage et l'emplacement des appartements et des lots commerciaux.
- Après le montage financier, le service marché lance des appels d'offres de construction ou de lotissement qui englobe l'ensemble des travaux de gros œuvres, de menuiseries, de peinture, téléphone...
- Les entreprises intéressées contactent le bureau d'élaboration des marchés pour avoir le cahier des prescriptions spéciales (c.p.s) qui est établi par le bureau d'études

### **Division foncière :**

La mission de cette division consiste à prendre en charge la prospection des terrains qui servent de support aux projets de l'Etablissement, ces terrains peuvent être soit domaniaux (appartenant à l'état – particuliers, privé), collectifs (possédés par un groupe des gens).

Des terrains Habous (appartenant au Ministère des Habous), ou encore Municipaux (que possède la commune), c'est le rôle du service foncier

La division foncière entame diverses procédures d'achat qui changent selon la nature juridique du terrain :

- Par négociation directe avec les propriétaires privés ;
- Par échange dans le cas des terrains habous (institutions religieuses) ;
- Par expropriation dans le cas d'une utilité publique ;
- Par commission d'expertise en cas de terrain domanial.

La division foncière effectue également toutes les tâches nécessaires à l'immatriculation des acquisitions : Délimitation, bornage, plans topographiques. Elle procède à la création des titres fonciers des lots réalisés et des règlements de copropriété des logements en immeuble. Son rôle est commercial puisque sans la régularisation foncière des projets et la création des titres fonciers individuels, la cession d'un produit n'est jamais achevée et les contrats de vente non remis.

### **LA Division des réalisations :**

Le rôle de la division des réalisations représente la troisième étape de la réalisation d'un projet, elle s'occupe du suivi de la réalisation des travaux et leur concrétisation

Ce suivi se porte sur :

- La vérification de conformité des réalisations aux plans autorisés et spécifiés du marché.
- Les modifications suivant en cours des travaux et imposés soient par des contraintes des vœux de l'Etablissement ou suite aux lacunes au niveau des études.
- Etablissement puis vérification des métiers des travaux.
- Viser les demandes de paiement des travaux présentés par les entreprises.
- Réception définitive de l'opération

### **Département administratif et financier**

Il s'occupe de la gestion administrative, financière et comptable et comprend trois divisions :

#### **Division comptable :**

Sa mission globale est le suivi des travaux de construction dès le démarrage d'une opération jusqu'à son achèvement total, c'est-à-dire la détermination du prix de revient.

Cette division se charge de l'enregistrement des dépenses, des recettes et des lettres de virements. Son action se concrétise dans la gestion des deux pratiques essentielles.

**La comptabilité générale** qui répartit charge et produits par nature suivant le plan comptable, facilitant ainsi la gestion financière, avec un respect permanent du manuel de procédures comptable, ce service effectue plusieurs opérations à savoir :

- La mise à jour des fiches fournisseurs (suivi du compte fournisseur par programme).
- La vérification des mandats qui exige des bons de commandes et de réception et des factures originales portant le cachet de la direction.
- Le décaissement (suivi des dépenses dans un journal auxiliaire).
- La passation des écritures correspondantes sur livre journal (engagement, paiement encaissement et salaire).

**La comptabilité analytique** qui répartit charges et produit par opération, permettant ainsi une gestion décentralisée avec contrôle des prix de revient.

#### **Division financière :**

La division est chargée de suivre plusieurs démarches afin de se procurer des capitaux sur le marché financier, pour cela elle engage un service financier dans la gestion financière, et un autre service de crédits pour la gestion des crédits de financement et les crédits acquéreurs. **Service financier**

S'occupe de l'établissement de la gestion du budget de fonctionnement des montages financiers et la gestion de la trésorerie.

Ainsi pour la réalisation d'un projet, le service financier détermine les frais d'équipement, d'études et la construction et divers autres.

L'ensemble de ces coûts servira dans le calcul de revient global, ce dernier est majoré à 7 % du coût de revient total par la commission de l'ERAC et en se basant sur les coûts de revient, le service déterminera les prix de vente

### **Service gestion des crédits**

Il gère aussi bien le crédit acquéreur (pour le client) que le crédit promoteur pour AL Omrane, c'est ce service qui joue le rôle d'intermédiaire entre le client et l'établissement de crédit généralement CIH.

Ce service se compose en deux bureaux :

**Crédit acquéreur** qui explique aux clients le côté financier de l'opération d'acquisition. Généralement la procédure est la suivante :

- 1- L'envoi du dossier de la demande de crédit au CIH ;
- 2- La récupération des contrats de crédits avec signature des contrats par la société après être visés par le service comptable moyennant la remise par le client des reçus des originaux paiements.
- 3- Le renvoi des contrats signés et légalisés au CIH.

**Crédit promoteur** : il s'occupe de la suite des crédits de financement d'une opération, une fois que le montage financier s'adresse au CIH et autre banque pour le financement, il se charge également de :

- La demande de crédit promoteur, pour le financement des programmes à réaliser.
- La coordination avec le bureau crédit acquéreur ;
- Le suivi au niveau de la réalisation des crédits acquéreurs
- Le remboursement des emprunts

### **Division administrative :**

Elle a pour principal objectif la gestion, la coordination et l'évaluation du capital humain et du matériel de l'établissement. Ainsi la division dirige trois services s'occupant des ressources humaines, du budget et des actions sociales.

#### **Service de personnel**

Ce service a pour mission de mettre à la disposition de l'entreprise des moyens humains qualifiés, il s'occupe de la gestion des dossiers de l'ensemble du personnel en ce qui concerne les congés de maladies, les congés administratifs, affectations, recrutements, licenciements, traitement de salaire ainsi que stage et formation

#### **Service approvisionnement**

Ce service est chargé de l'une des tâches les plus délicates parce qu'il gère le budget tout en essayant d'appliquer la politique d'optimisation et de rationalisation, on distingue :

*Le budget d'équipement* qui se compose de Mobilier, Agences, installation et véhicules

Et *le budget de fonctionnement* qui comprend autre que les achats consommés de matières et fournitures, les charges externes (entretien, assurance, transport...) ainsi que les charges de personnel (les primes de rendement, de fonction, d'encadrement.... ) et les taxes.

#### **Services des œuvres sociales :**

Ce service a pour objectif la mise en place des actions sociales au sein de l'établissement, il est chargé également du maintien et de l'amélioration des avantages sociaux au profit du personnel

- L'amélioration de la communication au sein de l'entreprise et organisation de journées d'information d'étude et séminaires pour inculquer l'esprit d'équipe et favoriser les conditions du travail
- Une bonne gestion des dossiers médicaux, ainsi que la Souscription à une assurance maladie financée exclusivement par l'employeur avec prise en charge du conjoint et des enfants.
- L'organisation des Excursions ou des sorties dans le but de créer une atmosphère sociale, et approfondir la relation entre le personnel et notamment transport du personnel
- Transport du personnel

### **Département Promotion et Communication :**

La communication commerciale et les actions promotionnelles constituent un levier incontournable dans le processus de commercialisation.

Il s'agit d'informer le client cible, de l'interpeller, de l'amener vers l'institution et vers le produit pour déclencher le processus d'achat et ce par :

- Les actions promotionnelles : c'est-à-dire l'ensemble d'actions de marketing direct de nature à inciter les clients potentiels à acheter le produit, et à stimuler l'efficacité des commerciaux (participation aux salons, octroi de certains avantages ponctuels à des associations, administrations, coopératives..... ).
- Les actions communicationnelles : l'ensemble de moyens dont le but est d'informer, susciter l'intérêt, promouvoir l'image d'AL OMRANE et la commercialisation de ses produits.

Ainsi, Ce département se compose de trois divisions suivantes :

- division communication ;
- division coordination des agences ;
- division promotionnelle.

#### **2.7.1 Division communication**

Le plan de communication d'Al Omrane peut s'articuler sur deux axes principaux :

- Une action interne : qui consiste à assurer la circulation de l'information au niveau du personnel (notes de service)
- Une action externe : qui consiste à assurer la permanence et la continuité de l'information des décideurs et des différents partenaires de l'établissement à travers plusieurs supports de communication, ce qui implique l'ouverture de l'établissement sur l'environnement.

En effet Al Omrane fait Recours aux deux formes de communication : média et hors média.

- La communication média : qui sert à développer notamment pour la communication institutionnelle ou pour communiquer autour des grands projets tels que les Tamansourt , ou autour d'un nouveau produit tel que Dar Lakbira (M .E .P .I) ou la villa économique. Par le biais d'insertion aux quotidiens nationaux ou à la télévision et la radio.
- La communication hors média : c'est la forme de communication à développer le plus, et l'appliquer notamment pour la promotion des ventes des produits et des programmes, en diversifiant les supports en fonction de la cible visée.

### **2.7.2 Division de coordination des agences :**

Al Omrane Marrakech est représentée par des agences qui se chargent de la commercialisation de ses produits dans les provinces de Safi, Essaouira et el Kelâa des Sraghna.

Chaque agence est dotée des moyens matériels et humains nécessaires. Son personnel effectue les mêmes tâches que celles de la division promotionnelle à l'exception de l'étude des dossiers pour approbation faite au siège.

La division de coordination des agences intervient donc pour coordonner entre le siège et les différentes agences.

Sa mission consiste en :

- la prospection foncière des études architecturales, des opérations projetées dans les provinces.
- le suivi administratif et technique des dossiers.

### **2.7.3 Division promotionnelle :**

Cette division est chargée de la commercialisation et la promotion des logements et lotissements, elle joue le rôle d'interface entre la société et son marché de la clientèle cible ; acquéreurs, promoteurs et partenaires.

- La commercialisation des produits.
- Le contact des prospects et des clients.
- L'accompagnement social et administratif des clients.
- Le suivi des recouvrements auprès des clients (relances, rappels, établissement des autorisations de recettes...)
- L'établissement des contrats de vente, attestation et remise de clés

Ainsi cette division peut être scindée en deux services : service vente et service gestion des dossiers clients, comme on l'a déjà noté la gestion des dossiers de crédit relève du service financier.

## **Chapitre V : Division promotionnelle et tâches effectuées**

J'ai effectué mon stage dans la division promotionnelle, j'ai pu m'intéresser aux services vente et gestion de dossiers.

### **1. Service vente : commercialisation et affectation des produits**

#### **1.1 Renseignement des clients :**



Le manager commercial est chargé d'accueillir tout intéressé et de le renseigner sur les différentes opérations et produits réalisés et mis en vente par la société

Et pour améliorer l'accueil des clients et l'organisation du travail :

- un système de queue électronique est mis en place ;
- chaque manager commercial est responsable d'une opération ;
- un bureau de vente est réservé pour l'accueil des Marocains résidents à l'étranger.

Les renseignements offerts concernent la localisation de l'opération, date de livraison, superficie, prix, avance..., le manager peut aussi, suite à la demande du client, remplir un bon de visite

Le manager s'appuie sur des prospectus, sur un manuel de commercialisation ou la plaquette commerciale et le plan pour faciliter le choix du client.

- Plaquette commerciale comprend : désignation du produit demandé ; le numéro du logement, fourchettes de surface, prix, nom et prénom du client, montant et délais de paiement de l'avance qui est généralement d'une Semaine.
- Le plan comprend : plan de masse et plan type, emplacement, détail des surfaces, et nombre de pièces.

Bien évidemment le plan et la plaquette sont propres à une opération donnée, ils sont donc classés par type d'opération (villas, riads, logements, lots ...).

Et selon le type de produit et l'importance de l'offre, le client peut être amené à constituer un dossier de demande qui varie selon le type de vente (vente conditionnée d'un lot social, un logement social, un logement économique, vente libre d'un lot promotionnel ... etc.) Même les conditions d'éligibilité, la procédure d'attribution, conditions de transfert et modalités de désistement différent

Le manager commercial, après réception, saisie et classement des demandes, envoie une lettre d'attribution au demandeur retenu en l'invitant à se présenter au bureau de vente.

### **Tâches effectuées :**

- Observation de la procédure de vente
- Renseignement des clients
- Classement des plans et plaquettes commerciales
- Remplir les bons de visite
- Classement et saisie des dossiers de demandes

## **1.2 Affectation du produit**

Après que le client effectue son choix, le manager commercial effectue les opérations suivantes :

- Remplir la fiche de renseignement ou la fiche de demande de lots pour exercer une activité commerciale ou industrielle, cette fiche contient des renseignements sur le client à savoir : nom et prénom, adresse, informations sur le conjoint et sur le produit,

- Contrôle d'attribution : vérifier à l'aide du logiciel si le client bénéficie déjà d'un produit Al Omrane et ce en saisissant son numéro de carte d'identité et \ou son nom et prénom.

Toute personne inscrite sur les listes et figurant déjà sur le fichier client est automatiquement exclu de l'attribution.

- Etablir une autorisation de paiement, avec une semaine de délais, si le client ne règle pas l'avance avant la date limite, le produit en question est affecté à une autre personne.

L'avance dépend du type de produit, en général il constitue 30 % du prix avec possibilité de remise, Pour Tamansourt elle varie de 15 000 à 25 000 DH, Et pour les villas Tamansourt, elle est estimée à 200 000 DH

Une fois que le client ramène le bordereau de versement (chèques ou espèces), le manager doit créer le dossier client, on distingue entre

Le dossier vert : réservé pour les logements et le dossier orange pour les lots

Ces dossiers contiennent des informations sur le client et le produit notamment :

Des informations sur l'attributaire :

- Photocopie de la carte d'identité et fiche de renseignement ou copie des statuts de société et demande d'acquisition ;
- Autorisation de paiement, bordereau ....

Les dossiers sont ensuite saisis à l'aide d'un logiciel, codifiés et classés en archive pour une utilisation future soit par le service commercial ou financier.

Les opérations de paiement ou versement d'argent sont enregistrées quotidiennement par fiches nominées, chaque manager établit l'état journalier des recettes, autorisations remises et paiement dans une fiche où figure le nom du client, opération et somme versée, ensuite ces fiches vont être saisies.

#### **Tâches effectuées :**

- Saisie des données ; fiche de renseignement
- Contrôle d'attribution
- Création des dossiers clients et saisie des dossiers sur logiciel
- Etablir les états journaliers de recettes

#### **Traitement informatique des dossiers :**

Le traitement informatique est effectué sur Le logiciel réflexion, l'accès au serveur, à la base de données est possible après identification de l'utilisateur par un login et mot de passe

Les opérations effectuées par le personnel:

- Saisie de données notamment la fiche client (versements effectués, reliquat)
- ajout, consultation et mise à jour
- contrôle d'attribution.

Après la mise en place du nouveau logiciel « oracle », suite à l'intégration d'al OMRANE, DAR LAKBIRA fut le premier produit à traiter avec ce logiciel qui répond dans sa quasi-totalité aux besoins réels d'enregistrement , de traitement, d'exploitation, de suivi et de contrôle des informations commerciales et financières de la société autrement dit une gestion plus efficace et suivi des dossiers, en permettant d'informatiser un nombre important de documents, tel que la fiche de renseignement et l'autorisation de paiement.

## **2. Service : Gestion des dossiers clients**

## **2.1 Procédure de demande et traitement des dossiers :**

La gestion des dossiers exige un appel continu aux dossiers clients pour :  
Etablir les contrats, compromis de vente et attestations, d'où l'importance d'un classement efficace et régulier des dossiers, le classement choisi par les responsables du service est à double critère d'abord par type de produit, par opération et ensuite par numéro.

Pour les lots :

- dès réception des plans parcellaires, remise de l'attestation administrative nécessaire pour effectuer les travaux de construction, d'électrification et eau
- remise du compromis de vente
- et dès réception des titres fonciers, remise du contrat de vente en quatre copies

Pour les logements :

- dès réception du permis d'habiter, remise des clés et attestation d'attribution
- le compromis de vente établit par le notaire
- concernant les contrats, idem pour les lots, après réception et saisie des titres fonciers individuelles

Le client manifeste l'intérêt d'avoir l'un de ces documents, en effectuant une demande sur place, il doit être muni des reçus originaux, et dans le cas du contrat de l'attestation déjà délivrée

Le temps nécessaire pour livrer :

Les attestations et compromis de vente : une à deux journées

Le contrat de vente : 3 jours voire plus

Une fois la demande des documents est effectuée par le client, le responsable doit effectuer les opérations suivantes :

- récupérer le dossier du client, s'assurer de la présence des reçus originaux ou d'une copie
- imprimer la fiche client qui contient le détail des règlements effectués, le reliquat et les caractéristiques du produit
- établir le document demandé
- enregistrer le dossier (opération et numéro) dans un cahier de pointage, et le remettre au service comptable
- dès réception du dossier, en cas de contrat de vente le remettre au service juridique
- enregistrer le document (date de livraison +C .I.+nom et prénom+signature du client) et remettre le document au client
- reclasser le dossier client en question

Ce service est aussi responsable de :

- Renseigner les clients sur l'état des règlements, reliquat
- Appel de fonds, pour inviter les gens à payer les sommes dues
- Rembourser le client en cas de surplus

**Tâches effectuées :**

Participation à l'ensemble des tâches déjà décrites

## **2.2 Procédure d'établissement des documents et livraison des produits :**

Après avoir exposé la procédure de demande et traitement des documents livrés par le service, il convient de détailler la procédure d'établissement des contrats et livraison des produits

### **L'Etablissement du Compromis de Vente :**

C'est un document qui permet à l'acquéreur d'obtenir un crédit auprès d'un organisme bancaire généralement le C.I.H.

- Le compromis de vente devra mentionner entre autres clauses et informations :
- Les caractéristiques de l'unité commercialisée
- Le prix de vente
- L'échéancier de recouvrement du prix de vente
- Les conditions de transfert, de valorisation et d'aliénation
- La date de livraison de l'unité commercialisée
- Les mesures contractuelles à faire valoir en cas de non-respect des clauses du compromis par l'une des parties contractantes

### **Le suivi du recouvrement :**

L'échéancier de recouvrement étant arrêté et porté dans le compromis de vente, en fonction

des dispositions générales fixées pour le programme, un suivi rigoureux est assuré par la société pour le recouvrement des montants dus, dans les délais, le cas échéant, l'application des dispositions relatives au retard de paiement sera déclenchée.

Pour assurer ce suivi des règlements par les clients, Le manager commercial peut alors rappeler au client la date d'échéance par une simple lettre mais aussi éditer une lettre de rappel en cas de dépassement du délai de règlement de et une mise en demeure en cas de dépassement du délai supplémentaire accordé.

### **La procédure de désistement :**

Le désistement étant autorisé, le montant total des avances doit être remboursé au client, soit immédiatement après la demande du client, soit après la commercialisation de l'unité objet du désistement, et ce en fonction des dispositions du manuel de commercialisation.

Toutefois, la société peut retenir une partie des avances à titre d'indemnité de désistement.

En effet en cas de renonciation à l'acquisition d'un produit après avoir effectué au moins un premier versement de l'acompte exigé, AL OMRANE Marrakech prélève d'office 1000 MAD du montant des versements opérés sur le compte d'al Omrane

### **La livraison des unités commercialisées :**

La livraison des unités aux clients est effectuée selon le processus suivant :

- A l'achèvement des travaux, la Direction Technique adresse aux managers commerciaux des copies des documents justifiant la réception des travaux et l'obtention des autorisations administratives.

- Un mailing est effectué auprès des clients concernés pour les informer de la date de livraison, et les inviter à régler le montant de la dernière échéance. Les lettres de convocation sont éditées par le système informatique.
- Dès règlement du montant intégral du prix de vente par le client, le système informatique édite une attestation de règlement intégral du prix de cession, comportant l'ensemble des versements effectués avec, pour chacun des versements, le montant et la date.
- Le client est invité à remettre au manager commercial l'ensemble des justificatifs de règlement originaux, tel qu'ils figurent sur l'attestation de règlement intégral.
- Dans le cas des bidonvillois bénéficiant d'unités sociales, les intéressés doivent également remettre au manager commercial le procès-verbal constatant la démolition effective des baraques.
- Le manager commercial délivre au client un bon de livraison de l'unité commercialisée.

### **La remise du contrat de vente :**

Contrat de vente : c'est un contrat qui met en rapport l'établissement et l'acquéreur, il contient des renseignements concernant le logement

- Dès création des titres fonciers individuels, les services fonciers en informent les managers commerciaux.
- Les titres fonciers sont saisis dans la base de données concernant les unités.
- Le système informatique est verrouillé de telle sorte que le contrat ne peut être établi que si la somme des règlements du client correspond au prix de vente tel qu'il ressort de la base de données et du compromis de vente.
- Le contrat de vente est alors édité et remis au client pour signature.
  - Au cas où le contrat serait établi par le notaire, le modèle relatif au produit commercialisé doit être préalablement établi par le notaire et validé par la société A l'occasion de l'établissement de chaque contrat individuel, une fiche est éditée par le système informatique, comportant l'ensemble des informations contenues dans le contrat, et remises au notaire pour établissement du contrat, selon le modèle validé.

### **Recommandations**

Tout au long de mon stage, j'ai remarqué que le fonctionnement de la division promotionnelle dépend en grande partie des autres services, ce qui nécessite une bonne coordination et communication entre eux.

De plus la remise des contrats et attestations nécessite un temps de recherche et de traitement injustifié, et peut être considérablement réduite pour mieux répondre aux attentes des clients dans les meilleurs délais.

Ainsi pour améliorer le service commercial en termes de qualité, de réponse au besoin des clients et de fidélisation, il serait préférable de :

#### **Au niveau de la coordination entre les services :**

- Développer la communication interne interactive entre les responsables commerciaux et leurs proches collaborateurs pour échanger les connaissances, les expériences, s'expliquer sur les cas atypiques : transferts, désistements, gestion du portefeuille client

Et ce en ayant recours aux nouvelles technologies de l'information, en dotant l'entreprise d'un réseau intranet puissant accessible aux employés et connectant les ordinateurs à plusieurs serveurs

Car sans communication active (ascendante et descendante) il serait difficile d'entretenir le niveau requis d'implication de l'équipe commerciale dans la réalisation des objectifs

#### **Formation du personnel**

Les services chargés de la formation du personnel, relevant du département des ressources humaines, doivent consacrer, dans leurs plans et leurs programmes de formation – perfectionnement, des cycles de reconversion, de mise à niveau, de formation action, de maîtrise des savoirs faire et savoirs être appropriés, au profit du personnel de la commercialisation pour devenir de vrais managers performants de la vente des produits immobiliers.

La formation des cadres et du personnel commercial n'est plus un choix fortuit, encore moins une activité secondaire, mais elle est considérée comme un impératif incontournable, un levier stratégique pour accompagner l'évolution et le changement, pour relever les défis de restructuration, de repositionnement, de développement et par conséquent, se mettre au diapason des établissements leaders dans leurs domaines d'activités stratégiques.

#### **Répartition des tâches**

La définition des missions et des tâches à accomplir par les agents commerciaux est une condition fondamentale pour clarifier les domaines d'intervention et délimiter les champs d'action des uns et des autres. Ce qui revient à décrire au préalable, les fonctions, définir les services et arrêter, en définitive le profil des postes à pourvoir.

A cet effet, il est vivement recommandé d'établir une cohérence, voire une synchronisation entre les responsabilités et les exigences demandées.

Aussi, il y a lieu d'élaborer le profil de poste en définissant les éléments suivants :

- La dénomination du poste
- La raison d'être du poste
- Le supérieur immédiat
- Les subordonnés
- Les responsabilités liées à ce poste
- Les indicateurs de performance liés à ce poste
- Le profil (compétences et qualités) du responsable du poste
- Les exigences liées à la formation et à l'expérience du responsable
- Les caractéristiques recherchées à la promotion interne ou, le cas échéant à l'embauche du responsable en question

## **Gestion des dossiers**

Pour remédier au problème de gestion des dossiers, il faut :

- **Adopter la gestion électronique** des documents qui permet de dématérialiser, classer, gérer et stocker tout document quelle que soit sa forme d'origine

Cette solution permettra à la société d'archiver les documents originaux, de réduire les coûts de stockage et les délais de recherche et de consultation, d'effectuer des recherches intelligentes grâce à une indexation multicritère, mais aussi de simplifier la gestion de l'évolution du document.

- **Mettre en place une solution de type workflow**

Le workflow est une forme de travail impliquant un nombre limité de personnes devant accomplir en un temps limité, des tâches articulées autour d'une procédure bien définie et ayant un objectif global

Il permet d'automatiser la circulation des documents électronique entre plusieurs individus, une fois le document est traité par un poste, il est transmis de façon automatique vers le poste de travail suivant

Ainsi cette solution réduit, voire supprime, les problèmes engendrés par le traitement manuel des dossiers devant circuler entre différents postes et services :

- La constitution de files d'attente devant certains bureaux et de retards cumulatifs ;
- Difficulté de localiser les dossiers en cours de traitement ;
- Temps de communication et de manipulation importants.

## **Conclusion**

Le stage au sein d'Al Omrane Marrakech est très instructif, le contact avec les clients m'a beaucoup aidé en développant mes capacités d'écoute, de compréhension et de résistance au stress, l'intégration de l'équipe de travail de cette division m'a initié aux difficultés dues aux rapports hiérarchiques en terme de répartition et de supervision

des tâches, en effet, j'ai constaté que la hiérarchie des fonctions peut nuire à la qualité du travail

Comme je l'ai déjà souligné mon stage coïncidait avec l'intégration d'Al Omrane, ainsi j'ai pu assister à la phase de transition entre les deux sociétés, le passage non seulement d'un établissement régional à une société anonyme, mais aussi à un nouveau mode de gestion caractérisé par l'utilisation de logiciels et applications informatiques plus élaborées.

Ce changement a créé un sentiment d'inquiétude et d'instabilité chez la majorité du personnel à cause du nouveau mode de gestion, l'installation des caméras de surveillance, la redéfinition des tâches et l'élaboration d'un nouvel organigramme, mais aussi l'incertitude vis-à-vis du nouveau statut des employés et les avantages accordés.

En intégrant le service commercial, je m'attendais à appliquer mes connaissances en marketing et réalisation des études, et approfondir mes acquis théoriques, mais il s'est avéré que le service commercial d'Al Omrane est un simple service de gestion de dossiers, de plus les tâches réalisées dans ce service sont assez simples et répétitives

Et grâce à l'aide de mon maître de stage et son équipe, j'ai pu m'adapter rapidement et facilement à la nature du travail, en effet la définition des tâches et procédure du travail était claire et complète, ainsi j'ai réussi à réaliser dans les délais les tâches qu'on m'a confiées

Cependant il aurait été intéressant de traiter les dossiers de crédits au sein du service financier, j'aurais aimé aussi comprendre le mécanisme de détermination des prix de vente et l'étude des marchés, mais compte tenu de la durée limitée de ce stage, je n'ai pu malheureusement y parvenir

## **Bibliographie**

### **Rapports**

La charte commerciale et le manuel de commercialisation type, Maroc Audit, SAID KARHAT  
Plan d'action 2006 ERAC TENSIFT



Plan d'action 2007 ERAC TENSIFT  
Programmes d'action 2005

### Texte de loi

Loi n° 27-03 portant transformation des établissements régionaux d'aménagement et de construction en sociétés anonymes régionales dénommées "Al Omrane

### Articles

#### **Economiste**

L'Erac Tensift intègre le groupe Al Omrane

Edition 2565 du 9 juillet 2007

Al Omrane: Les vertus du regroupement

Edition 2499 du 5 avril 2007

Tirs groupés sur Al Omrane

Edition 2497 du 3 avril 2007

Marrakech: Bon cru pour l'Erac Tensift

Edition 2472 du 26 février 2007

Comment fonctionnera le nouvel ensemble Erac/Omrane

Edition 2459 du 7 février 2007

#### **Aujourd'hui le Maroc**

« Dar Lakbira » nouveau produit du groupe Al Omrane Le 26-7-2006

#### **La vie éco**

**Loi sur Al Omrane** : la touche des conseillers, Publié le : 24/11/2006

### Sites

Ministère délégué chargé de l'habitat et de l'urbanisme  
Site de Tamansourt

### Lexique

**ANHI** : Créée le 10 janvier 1984, en vertu de ses statuts, l'Agence Nationale de lutte contre l'Habitat Insalubre est une Société à vocation nationale spécialisée dans la lutte contre l'habitat insalubre, et plus généralement contre toutes les formes d'insalubrité de l'habitat. A ce titre, elle intervient dans la résorption des bidonvilles, la restructuration des quartiers d'habitat sous-équipés et non réglementaires, la rénovation ou la réhabilitation des tissus anciens.

**SNEC**: créée en date du 28 juillet 1987, l'action de la Société Nationale d'Equipeement et de Construction porte sur une double mission :

- l'achèvement des opérations initiées dans le cadre du FNAET, des programmes sociaux et de l'habitat rural entamés par les pouvoirs publics au cours des plans de développement économiques et sociaux et restés inachevés et ce conformément à la convention signée avec l'Etat
- l'initiation de nouveaux projets d'habitat.

**ATTACHAROUK:** créée le 12 juin 1987, en vertu de ses statuts, la Société a pour mission l'achèvement du projet de relogement du bidonville de Ben M'Sik Sidi Othmane à Casablanca.

**Etudes géométriques :** faites par le laboratoire public des études d'essai permettant de connaître la capacité du terrain et par la suite le type de bâtiment qu'on peut y construire.

**Etudes topographiques :** assurant la description extérieure du terrain.

**Etudes d'urbanisme :** sont établies par un architecte, ayant pour rôle de rendre le terrain sous forme de lotissements.

**Etudes architecturales :** déterminent l'architecture externe du bâtiment qui va être construit et du nombre de logements.

**Etudes VRD :** englobent l'ensemble des études qui concernent les voiries, les réseaux et les divers travaux (études d'assainissement d'électrification et de téléphone...).

## **Annexe**

### Type d'unités

#### **Modes de vente**

**Vente conditionnée** : Il s'agit d'une vente passée entre la société et un client bénéficiant d'un avantage ou aide accordée dans le cadre des actions à caractère social menées par la société

Pour canaliser cet avantage ou aide vers la population ciblée, l'OPH impose des conditions pour la conclusion de la vente, ayant trait au :

- Profil du client (niveau de revenu, situation familiale, non-proprétaire)
- La valorisation (délai de valorisation aussi court que possible)
- L'aliénation (la période de non-cessibilité aussi longue que possible)
- Le transfert

L'unité objet de la vente conditionnée est généralement subventionnée (cas de l'unité sociale), ou au moins entraînant un manque à gagner (cas de l'unité économique).

**Vente conventionnée** : Il s'agit d'une vente faite généralement au prix du marché, à travers laquelle AI OMRANE vise un objectif économique :

- Encourager la production d'unités d'habitat par les promoteurs privés (vente conventionnée de lots promotionnels)
- Promouvoir l'investissement dans le secteur industriel (vente conventionnée de lots industriels)
- Encourager l'implantation des artisans dans des zones équipées et bien structurées (vente conventionnée d'un lot d'activité artisanale)

**Vente libre** : Il ne s'agit des ventes ouvertes au grand public sans restriction aucune n'obéissant qu'à des considérations purement commerciales.

## PRODUITS AL OMRANE

CATEGORIE D'UNITES	TYPE D'UNITES	TYPE DE PRODUITS	PRINCIPALES UNITES	PRODIGES GARANTIS	LA CATEGORIE D'UNITES
Unités d'habitation sociale (UISO)	Lois sociales	Ventes de unités sociales d'un lot social	Pris individuels aux coûts (détails des investissements)	Par l'OPHI	Les citoyens habitent les bâtiments sociaux occupant des unités d'habitation sociale, d'abord temporairement.
	Logement social	Ventes de unités sociales d'un logement social	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
Unités d'habitation économique (UIE)	Lois économiques	Y a-t-il des conditions d'un lot économique	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
	Logement économique et habitable (LH)	Ventes de unités sociales d'un logement économique	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
Unités d'habitation promoteur (UIHP)	Lois promoteur	Ventes de lots d'un lot promoteur	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
	Lois promoteur	Ventes de unités sociales d'un lot promoteur	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
	Logement promoteur	Ventes de unités sociales d'un lot promoteur	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
	Villes économiques	Ventes de unités sociales d'un lot promoteur	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
Unités commerciales ou industrielles (UCI)	Lois commerciales	Ventes de unités commerciales d'un lot commercial	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
	Logement commercial	Ventes de unités commerciales d'un lot commercial	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
Unités d'équipement social et mixte (UISO)	Lois commerciales	Ventes de unités commerciales d'un lot commercial	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.
	Logement commercial	Ventes de unités commerciales d'un lot commercial	Pris individuel individuel au prix du marché et négociation au prix de revient	Par l'OPHI	Citoyens achètent des constructions ou logent en tant que leur habitation personnelle et deviennent éventuellement propriétaires de la vente ou de la location.