

**RAPPORT DE STAGE DE LA 1<sup>er</sup> ANNEE**



**AUTO-QUALITE S.A.R.L.**  
**CONCESSIONNAIRE EXCLUSIF DES VEHICULES DES MARQUES**  
**VOLKSWAGEN – AUDI - SKODA**

**ELABORE PAR :**  
**BENSAID Alaeddine**

**ENCADRE PAR :**  
**M. BERRISOUL Mohammed**



6

26

27

28

29

30

31

32

33

## **DEDICACE.**

34

35

36

A toute ma famille qui m'a beaucoup soutenu.

37

38

39

A tout le personnel de l'EFA (administration, enseignants et autres) qui a été tout le temps à l'écoute de nos problèmes et de nos attentes.

40

41

42

A tous les membres et employés de l'entreprise AUTO-QUALITE et à leur tête **M.BERRISSOUL** qui ont été si accueillants et si généreux.

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

7

8

10  
55

56

57

58

59

60

61

62

## **REMERCIEMENTS**

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89



## SOMMAIRE

INTRODUCTON.....	1
------------------	---

I - LE SECTEUR AUTOMOBILE AUJOURD'HUI.....	2
--	---

1 .Le secteur en France.....	5
------------------------------	---

2 .La marché Américain.....	9
-----------------------------	---

3 .La marché en Allemagne.....	12
--------------------------------	----

4 .Ailleurs, en Italie, Suède, Espagne ou Portugal.....	15
---	----

5 .Ailleurs dans le monde.....	16
--------------------------------	----

II - LE CADRE DU STAGE :.....	21
-------------------------------	----

1 .Historique de l'entreprise .....	21
-------------------------------------	----

2 .Aujourd'hui.....	22
---------------------	----

3 .Systèmes de financement.....	23
---------------------------------	----

4 .La structure sociale.....	25
------------------------------	----

5 .Fonctionnement de l'entreprise.....	28
--	----

III – LES TRAVAUX EFFECTUES :.....	29
------------------------------------	----

1 .Les missions accomplies .....	29
----------------------------------	----

2 .Les compétences acquises .....	31
-----------------------------------	----

3 .La problématique .....	31
---------------------------	----

CONCLUSION.....	32
-----------------	----



## INTRODUCTION

Dans le but de consolider nos acquisitions antérieures, de réactiver nos connaissances, de développer nos compétences et de mettre en pratique notre savoir théorique, l'EFA a programmé des stages pour nous préparer à affronter le monde des affaires.

Dans cette optique là, j'ai effectuée un stage de 7 semaines du 15 Juin au 01 Août au sein de l'entreprise AUTO-QUALITE situé au 63, Bd. Allal Ben Abdellah- OUJDA. Au cours de ce stage j'ai pu m'intéresser à tous les types de véhicules mis en vente. Ce stage a été couronné par un rapport qui va nous éclairer sur les activités dans le secteur automobile.

Dans un premier temps, je vais me pencher sur le secteur automobile aujourd'hui, dans un second, je vais parler du cadre du stage, dans un troisième, je vais rendre compte des divers travaux effectués et pour conclure, je ferai un bilan de tout ce qui a été traité dans ce rapport et tout cela en m'appuyant sur le journal de bord qui a été tenu tout au long du stage ou j'enregistrais toutes les opérations effectuées.

Je souhaiterais être à la hauteur.



## **1<sup>ère</sup> PARTIE : PRESENTATION DU SECTEUR AUTOMOBILE**

Au cours de cette première partie, je vais parler des secteurs automobile dans le monde, en commençant par celui de la France ensuite le marché américain puis allemand, italien, suédois, espagnol et portugais et enfin le secteur automobile dans le reste du monde.



## I - LE SECTEUR AUTOMOBILE AUJOURD'HUI

Après les banques, la filière automobile tend à son tour sa sébile. Aux États-Unis, en Europe et en Asie, les constructeurs demandent de l'aide aux États. Panorama d'un secteur où l'inquiétude tourne à la panique.

États-Unis. Les « Big Three », Ford, Chrysler et General Motors, réclament à l'administration Bush une aide d'urgence supplémentaire. Les trois grands constructeurs de Detroit sollicitent une rallonge de 25 milliards de dollars pour renflouer leurs caisses, qui viendraient s'ajouter aux 25 milliards de dollars de prêts à des taux bonifiés déjà accordés par le Congrès. Pour General Motors (GM), qui roule depuis trois ans sur la jante, la situation est devenue critique. Son action vient de s'effondrer de 36 % en deux jours, ses liquidités s'évaporent à une vitesse telle qu'il risque de se retrouver à sec avant la fin de l'année, le paiement des frais de santé de certains de ses retraités a été gelé.

Bref, GM, qui représente 250 000 emplois, est au bord de la faillite. Même chose pour son principal sous-traitant, Delphi, qui n'attend que la chute de son donneur d'ordres pour faire le grand plongeon. Barack Obama plaide pour permettre aux constructeurs automobiles d'accéder à l'enveloppe de 700 milliards de dollars destinée aux banques.

Europe. En Allemagne, Audi, propriété du groupe Volkswagen, ralentit son activité et demande l'instauration d'une « prime à la casse », pour accélérer le renouvellement du parc automobile national. Les constructeurs américains implantés outre-Rhin ne sont pas en reste.

Opel, filiale de GM, et Ford ont ainsi envoyé des lettres le même jour à la chancelière, Angela Merkel, selon le quotidien Süddeutsche Zeitung. Ils demandent la mise en place d'aides aux secteurs, sous forme d'incitations fiscales pour l'achat de véhicules neufs, ou de crédits à taux réduits. Des mesures qui, si elles étaient validées, viendraient s'ajouter à l'exonération de six mois de la taxe sur les nouvelles voitures, adoptée la semaine dernière par Berlin. En Suède,



l'automobile prend aussi un coup de froid. Le groupe Volvo a annoncé avant-hier la suppression de 900 postes supplémentaires dans ses unités de production de moteurs, en raison d'un ralentissement de l'activité.

Pareil en Roumanie, où l'usine Dacia (Renault) de Pitesti fermera du 20 novembre au 7 décembre. Selon l'AFP, le DG de Dacia, François Fourmont a Demandé au Gouvernement roumain de « freiner l'importation des véhicules usagés, faute de quoi on peut s'attendre à des dépôts de bilan de nombreux concessionnaires et fournisseurs ».

Asie. Au Japon, où le marché est sous forte influence américaine, les constructeurs ont été aspirés depuis longtemps dans la tourmente. Selon l'agence Reuters, « sur les huit constructeurs automobiles nippons, un seul, Fuji Heavy Industries, n'a pas abaissé sa prévision annuelle. Nissan Motor a même étonné le marché la semaine dernière en réduisant de plus que de moitié sa prévision de bénéfice d'exploitation ».

Le géant Toyota a également annoncé la semaine dernière une révision à la baisse de ses prévisions de ventes aux États-Unis pour 2008, de 2,44 millions à environ 2,2 millions. Et sa prévision pour son bénéfice d'exploitation pour l'exercice 2008 a été revue à la baisse de près de 50 %.

« Le patron de Honda Motor, Takeo Fukui, a demandé aux autorités japonaises d'intervenir sur les marchés des changes pour empêcher les fluctuations sauvages du yen », affirme Reuters. Enfin, en Corée du Sud, Daewoo, filiale de GM, réduit sa production et prévoit des périodes de chômage technique.



### Le monde tousse, le secteur automobile s'enrhume :

A l'heure où l'industrie automobile prend la crise de plein fouet, le point sur le secteur, notamment en France

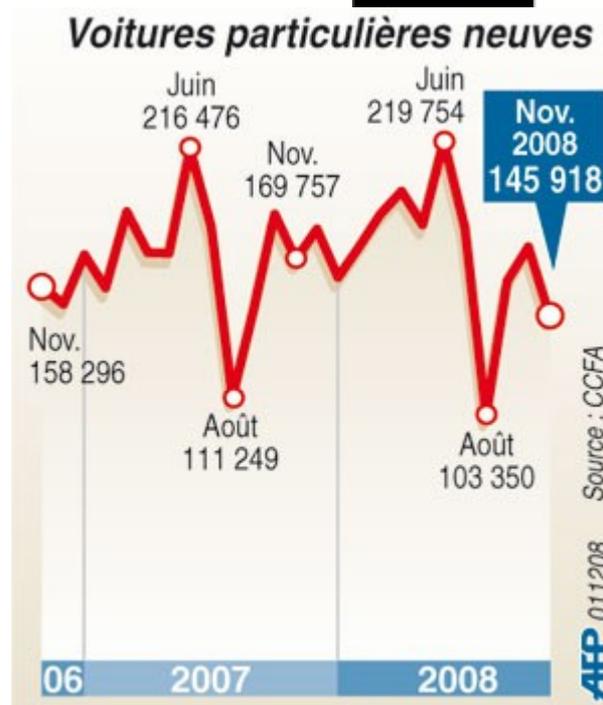
Prime à la casse, fonds pour la recherche et le développement de voitures propres, plus globalement plan de relance le gouvernement français met en place un train de mesures anticrise, notamment dans l'automobile.

But: enrayer la chute de l'activité et soutenir, comme ailleurs dans le monde, une économie dans la tourmente.

Car il est vrai, à l'instar du bâtiment, que le secteur automobile pèse lourd dans l'économie française: il emploie en effet, directement ou indirectement, 10% de la population active, soit près de 2,5 millions de personnes.

Ainsi, pour soutenir le secteur, la fameuse prime à la casse, annoncée par le gouvernement le 4 décembre, s'établira à 1.000 euros pour les véhicules de plus de dix ans en échange de l'achat d'une voiture neuve. Une prime accordée pour l'achat d'un véhicule particulier ou d'un utilitaire léger émettant moins de 160 g/km de CO<sub>2</sub>.

Autre mesure de soutien annoncé à Douai le même jour par Nicolas Sarkozy, celle aux filiales bancaires des deux constructeurs automobiles français, sous forme d'un prêt de deux fois 500 millions d'euros à un taux de 8%.





Quelques semaines plus tôt, lors de sa visite au Mondial de l'auto à Paris, le chef de l'Etat avait annoncé un plan de 400 millions d'euros destinés à la recherche et au développement des véhicules propres.

Il faut bien dire que, confrontés à la chute des marchés européens et américains, comme au ralentissement dans les pays émergents, les constructeurs automobiles français commencent à tirer la langue. Bilan: ils multiplient arrêts de production et mesures de chômage partiel.

Ainsi, Renault va réduire de quelque 25% sa production au 4e trimestre dans le monde et du coup, instaurer des fermetures temporaires dans cinq de ses sites en France et en Europe (Espagne et Roumanie). PSA Peugeot Citroën a également prévu de nouvelles journées d'arrêt de production à Mulhouse, dans le Haut-Rhin, et Poissy, dans les Yvelines. PSA va aussi réduire ses effectifs en Chine de 1.000 personnes en contrat temporaire.

### 1. Le secteur en France :

Une chose est sûre, les ventes de voitures particulières neuves en France ont chuté de 7,3% en octobre, un recul toutefois plus prononcé chez Renault (-9,8%) que chez PSA Peugeot Citroën (-4,7%), selon le [Comité des constructeurs français d'automobiles](#). Face aux chiffres, les deux groupes vont réduire leurs stocks. Comment ? En procédant, entre autres mesures, à des fermetures temporaires d'usines.

**Renault** avait déjà annoncé en juillet, un plan social touchant 2.000 emplois dans ses filiales européennes, dont 900 en France, et 4.000 départs sur les sites français du groupe, provoquant des mouvements sociaux, notamment à l'usine de Sandouville, déjà fragilisée par la mévente de la nouvelle Laguna. La direction y prévoit 1.000 départs volontaires sur un effectif de 3.700 personnes.

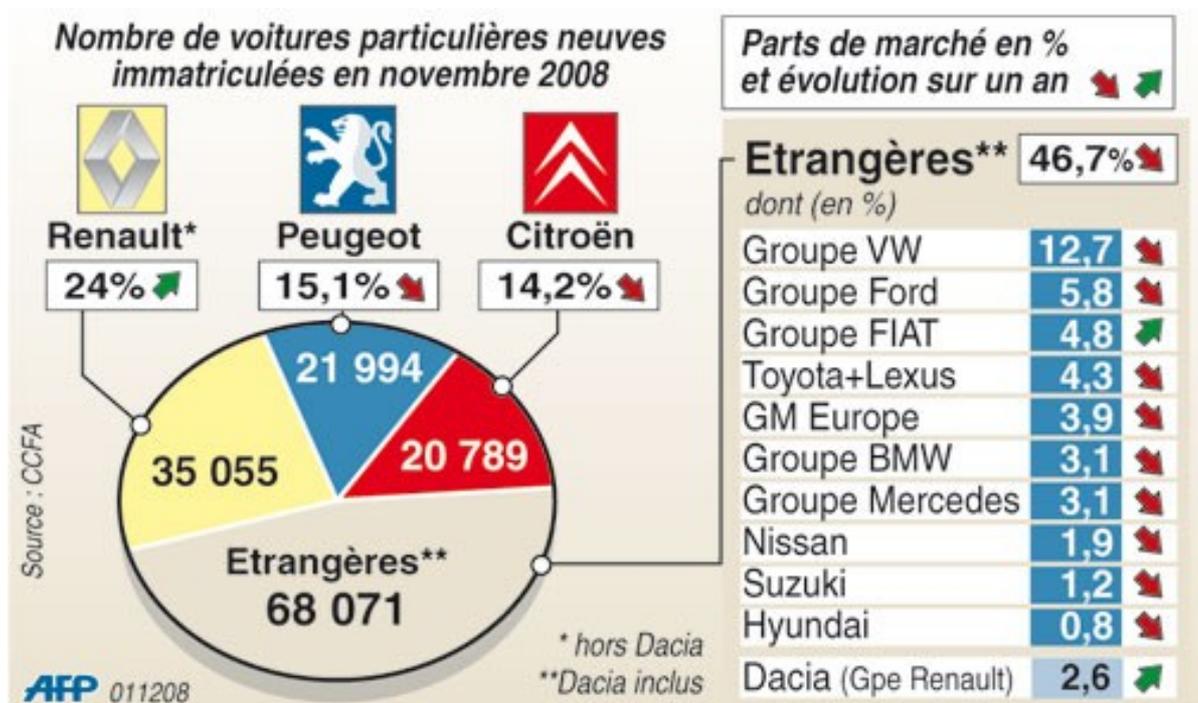
Son concurrent **PSA**, qui prévoit une baisse de production de 30% au 4e trimestre, va également



procéder à toute une série des fermetures partielles, de quelques journées à quelques semaines, sur la quasi-totalité de ses sites de production européens.

Le 20 novembre, le groupe, qui emploie 200.000 personnes, a rendu public un plan de réduction de ses effectifs concernant 3.550 emplois en France par des départs volontaires, dont 850 pour le seul site de

Rennes. Et prévu aussi de "redéployer" 950 "ouvriers polyvalents" de son usine bretonne vers d'autres sites.





Le plan concerne les "salariés de structure" qui sont les ouvriers professionnels, les employés, les techniciens, les agents de maîtrise, les cadres, a annoncé jeudi le groupe qui table sur un recul du marché automobile européen de 17% au 4<sup>ème</sup> trimestre et de 10% en 2009.

A l'usine PSA Peugeot Citroën de Sochaux, dans le Doubs, l'arrêt de production, du 8 décembre au 6 janvier 2009, fait une semaine de plus que ce qui avait initialement été prévu. L'usine appliquera l'accord du groupe PSA sur la modulation du temps de travail pour éviter le recours au chômage technique. L'usine emploie 12.500 permanents et environ un millier de salariés en contrats temporaires.

### [Un salarié français sur dix plus ou moins touché](#)

Il y avait en France, en 2007, selon des données du [Comité des constructeurs français d'automobiles](#), 2,465 millions d'emplois induits par l'automobile. L'industrie automobile proprement dite employait **142.737** personnes dans la construction de véhicules, **83.625** dans la fabrication d'équipements et **412.598** dans le commerce et la réparation automobile.

**705.000** personnes travaillaient dans les activités de production (industrie manufacturière et énergétique, service, construction automobile, équipements, accessoires, carrosserie, remorques, caravanes); **1,094** million dans les transports (transports routiers de marchandises et de voyageurs, services annexes, police, santé, enseignement, administration, construction et entretien des routes); **666.000** dans les activités liés à l'usage de l'automobile: vente, réparation, contrôle technique, location courte durée, démolisseurs et recycleurs, assurance, experts, crédit, vente de carburant, auto-école, permis, presse, édition...

### **Chez les constructeurs**

PSA Peugeot Citroën comptait **207.850** salariés dans le monde dont 54,7% en France, et Renault **130.179** dont 48,5% en France. Les régions françaises où l'industrie automobile emploie le plus



de monde sont l'Ile-de-France avec **52.834** personnes dans 187 établissements, le Nord-Pas-de-Calais, **27.759** dans 106 établissements, et Rhône-Alpes, **23.842** dans 294 firmes.

Les constructeurs français, PSA Peugeot Citroën, Renault, Renault Trucks et Heuliez, comptent 14 sites en France. Les étrangers Toyota, General Motors et Mercedes sont également implantés

dans l'Hexagone, selon des données du Comité des constructeurs français d'automobiles. L'industrie automobile française se classe 2e en Europe en terme d'effectifs, derrière l'Allemagne et devant la Grande-Bretagne.

### **Activités des constructeurs et des équipementiers :**

Elles pèsent **0,6%** du Produit intérieur brut français mais, selon les analyses de Vladimir Passeron, de l'Insee, « cela représente bien plus en tenant compte des activités indirectes » générées dans d'autres secteurs.

Le chiffre d'affaires cumulé des deux géants français du secteur PSA et Renault se montait à environ **100 milliards d'euros** fin 2007, moins que celui généré par la vente et la réparation de véhicules (concessions et garages, **140 milliards d'euros**), mais près du double de celui des Fournisseurs automobiles (**52 milliards d'euros**), selon le Comité des constructeurs français d'automobiles et la Fédération des industries et équipements pour véhicules.

Les ménages ont dépensé en moyenne près de **5.200 euros** en 2007 pour leur voiture, pour un total de **138 milliards d'euros**. A savoir, les trois quarts des 6,2 millions de voitures produites par des constructeurs français sont vendues à l'étranger et le taux de pénétration de ces groupes dans l'Hexagone est tombé à un peu moins de 55%.

### **2. Le marché américain :**

308 **Novembre noir aux USA**

309

310

311

312

313

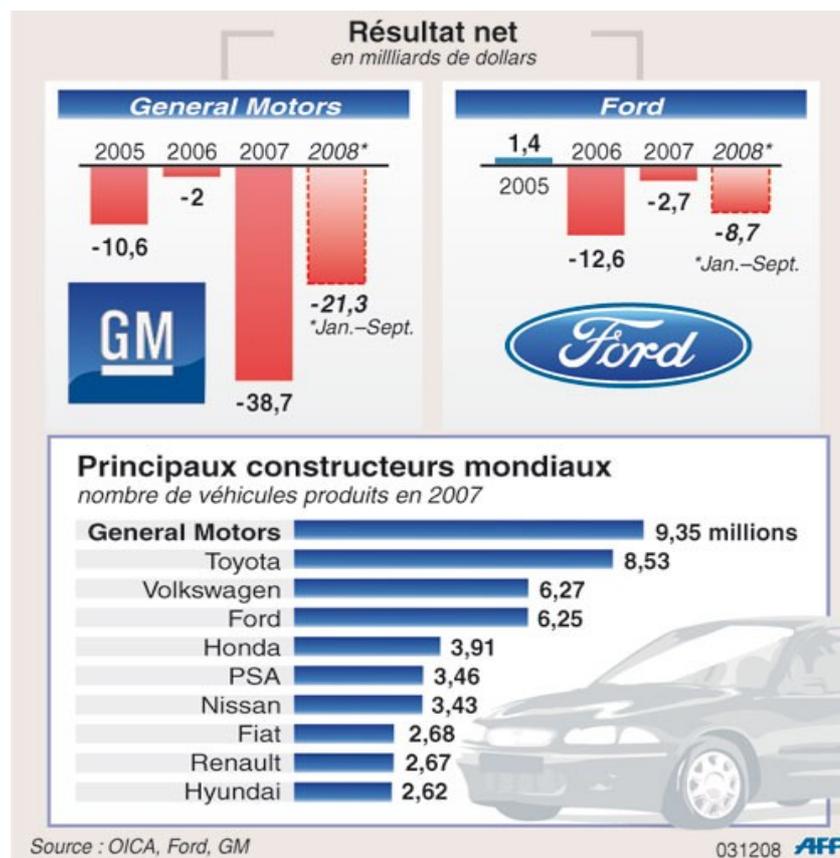
314

315

316

Sous l'effet d'une crise économique, le marché automobile américain a vécu un novembre noir, avec des chutes d'immatriculations de plus de 30% pour les principaux constructeurs, américains ou étrangers. Les ventes de Général Motors ont plongé de 41% par rapport à leur niveau de novembre 2007, celles de Ford de 30% et Chrysler de 47%, leur plus bas niveau depuis 1982.

GM et Ford se sont emparés respectivement de 20,4% et 15,8% des ventes totales, Chrysler n'ayant fourni que 11,4% des voitures neuves commercialisées dans le pays. Ils ont laissé plus de la moitié du marché (52,3%) aux constructeurs étrangers.



317

318

55

56



Après s'y être longtemps opposée, la Maison blanche a finalement fait connaître, le 19 décembre 2008, sa décision de puiser dans les 700 milliards de dollars du plan de sauvetage des banques pour empêcher un effondrement de l'ensemble du secteur, lui accordant une aide de 13,40 milliards de dollars, en échange de conditions strictes pour assurer un retour à la rentabilité.

La Maison Blanche a souligné que les bénéficiaires seront considérés comme viables s'ils peuvent afficher une valeur nette d'actifs positive, en incluant l'ensemble de leurs coûts présents et futurs, et s'ils sont en mesure de rembourser complètement l'aide gouvernementale.

Les *Big Three* de Detroit (General Motors, Chrysler et Ford) avaient initialement demandé jusqu'à 34 milliards pour échapper à la faillite.

Le 7 décembre, Barack Obama, qui a accusé les patrons de l'automobile d'avoir commis "des erreurs stratégiques répétées" au cours des dernières années, avait réaffirmé son opposition à un dépôt de bilan des constructeurs US, tout en exigeant leur restructuration en échange d'une aide de l'Etat. Le futur chef d'Etat américain s'est également prononcé pour un système de supervision qui maintiendrait les trois groupes sous pression. Point fondamental: il s'est refusé à ce que l'Etat "gère" ces entreprises.

### **Les constructeurs en tension**

Le N°1 américain de l'automobile, Général Motors, et ses concurrents Chrysler et Ford avaient engagé le 2 décembre un nouvel effort pour obtenir l'aide publique. Ils avaient ainsi présenté des plans de réduction de leurs coûts et d'adaptation de leur production aux exigences du marché.

Chrysler a prévu la suppression d'un quart de ses effectifs administratifs, concernant jusqu'à 5.000 postes, et Général Motors (GM) a annoncé des licenciements secs dans les mois qui viennent. Ford et GM ont annoncé un nouveau tour de vis à leur production nord-américaine pour



le premier trimestre 2009: GM prévoit de monter 600.000 véhicules (-32% sur un an) et Ford 430.000 (-37%).

### Les "Big Three" de Detroit liées à l'histoire US :

Fondés au début du XXe siècle autour de Detroit, dans le Michigan, au nord du pays, Général Motors (GM), Ford et Chrysler emploient à eux seuls quelque **564.000** personnes à travers le monde, où ils ont vendu en 2007 quelque **18,5 millions** de véhicules.

**Général Motors** est le plus gros constructeur automobile américain. Basé à Detroit, il a fêté son siècle d'existence. Il compte 252.000 employés à travers le monde - la moitié dans 28 Etats américains, dont la Californie, le Massachusetts, la Louisiane ou le Wisconsin. Le groupe est présent dans 35 pays.

Toyota lui a raflé sa couronne de N°1 mondial des ventes en 2008. L'année d'avant, GM a écoulé 9,37 millions de véhicules sous les marques Buick, Cadillac, Chevrolet, GMC, GM Daewoo,

Holden, Hummer, Opel, Pontiac, Saab (qui pourrait être mis en vente), Saturn, Vauxhall et Wuling. Depuis 2005, la société a accumulé quelque 72,5 milliards de dollars de pertes, dont 2,5 milliards entre juillet et septembre 2008.

**Ford** est le plus ancien des trois grands, fondé en 1903. Sa base, Dearborn, est toute proche de Detroit. Le groupe compte quelque 246.000 employés à travers le monde. En 2007 il a vendu quelque 6,5 millions de véhicules sous les marques Ford, Lincoln, Mercury, Volvo et Mazda. 95 usines Ford existent dans le monde, dont 37 en Amérique du Nord - au Michigan, dans l'Ohio, l'Illinois, le Missouri, le Kentucky, le Minnesota, et l'Etat de New York -, sans compter des installations au Canada et au Mexique. Le groupe a accumulé 24 milliards de dollars de pertes depuis 2006.

**Chrysler**, le plus petit des trois constructeurs américains, existe sous ce nom depuis 1925, et revendique des ventes dans 125 pays hors d'Amérique du Nord. Encore un constructeur



automobile basé non loin de Detroit, très exactement à Auburn Mills. Chrysler employait fin septembre 66.000 personnes à travers le monde. Aux USA, les usines Chrysler sont implantées au Michigan, en Illinois, en Indiana, au Wisconsin, dans le Delaware, le Missouri et l'Ohio. Propriétaire des marques Jeep et Dodge, il a écoulé 2,7 millions de véhicules en 2007.

Racheté par le fonds d'investissement Cerberus en 2007, Chrysler n'est plus coté en Bourse et donc n'est plus tenu de publier ses principales données financières. Selon des informations de

presse, ses pertes depuis 2007 atteindraient 2 milliards de dollars, après un déficit de 1,4 milliard de dollars en 2006.

### 3. le marche en Allemagne :

#### **Allemagne**

Du côté des groupes allemands, le moral n'est pas au beau fixe. Comme dans les autres pays européens, tous les constructeurs allemands et dans la foulée de nombreux équipementiers, ont annoncé des baisses de production, assorties parfois de chômage technique et de la suppression de centaines de contrats précaires.

L'automobile est le premier employeur en Allemagne, où un emploi sur sept dépend directement ou indirectement du secteur et le marché automobile le plus important d'Europe. Il s'agit également du premier exportateur.

Ainsi, le constructeur haut de gamme Audi - groupe Volkswagen -, a annoncé une baisse de sa production à Noël. De même, la maison mère Volkswagen, qui a supprimé 500 postes d'intérimaires, envisage de suspendre la production de ses usines allemandes dans le même temps. Le tchèque Skoda, autre marque du groupe, va, pour sa part, réduire de plus de 30.000 véhicules sa production prévue d'ici la fin 2009.



Et pourtant, le constructeur allemand de voitures haut de gamme Audi a légèrement augmenté ses ventes mondiales en novembre. Le groupe d'Ingolstadt connaît une progression de 0,4% sur un an. Sur les 11 premiers mois de l'année, les ventes mondiales d'Audi affichent une hausse de 3%.

Explications: le lancement de nouveaux modèles, comme le tout-terrain compact Q5 ou le break Audi 4 a permis au groupe d'augmenter ses ventes en Europe (hors Allemagne) de plus de 10% en novembre. Le groupe a réalisé ses meilleures performances en France et en Italie. En Chine,

son principal marché à l'export, les ventes ont en revanche baissé de près de 6% et aux Etats-Unis, de plus de 25% sur un mois

Chez Mercedes-Benz (groupe Daimler) et BMW, les ventes se sont effondrées de 25,4% en novembre sur un an, toutes marques confondues - BMW, Mini et Rolls-Royce. Même les Mini, qui résistaient mieux que les grosses berlines BMW, ont vu leurs ventes chuter de 21% sur un an. Depuis le début de l'année, les ventes globales du leader du haut de gamme sont en recul de 1,8%.

Chez Daimler, la direction a prévu d'arrêter pour cinq semaines la production dans ses usines allemandes autour de Noël. La direction envisage aussi de réduire le temps de travail de 35 à 30h hebdomadaires en 2009. Le constructeur de voitures de luxe Porsche, qui n'échappe pas à la crise, va rallonger de trois jours l'arrêt traditionnel de Noël.

Le plan de soutien à l'économie élaboré en novembre en Allemagne par le gouvernement et adopté définitivement le 5 décembre comporte une série de mesures ciblées dont certaines pour

L'automobile, comme une exonération temporaire de la taxe annuelle sur les voitures. A peine adopté, ce plan est déjà contesté pour ses mesures jugées très insuffisantes.

### **Sous-traitants allemands étranglés**



Beaucoup de petits sous-traitants automobiles sont du coup menacés de faillite en Allemagne, autant victimes de la chute de la demande qu'étranglés par les banques qui refusent de leur prêter de l'argent. Comme BMW ou Volkswagen, Porsche a promis d'aider les équipementiers, en participant aux discussions avec les banques, voire en les payant en avance. Les sous-traitants automobiles emploient plus de 330.000 personnes en Allemagne.

Le leader mondial Bosch a arrêté sa production, supprimé des centaines de postes précaires, et réduit le temps de travail sur certains sites allemands. Alors que dire de la myriade de petites

sociétés qui, elles aussi, ont le couteau sous la gorge ? Pour l'heure, la première faillite est survenue chez TMD Friction, un fabricant de freins dont le siège est au Luxembourg.

Le dépôt de bilan de ses quatre sociétés allemandes - 2.000 personnes, soit près de la moitié de l'effectif mondial -, dont trois sont basées en Rhénanie du Nord Westphalie et une en Saxe, a été prononcé le 8 décembre. Derek Whitworth, le patron de TMD Friction, explique que le groupe est "durement touché par la chute de l'industrie automobile et le retrait des assureurs crédit".

Pour le constructeur allemand de composants automobiles Dräxlmaier, ce sera un arrêt temporaire de sa production sur ses cinq sites roumains. Le constructeur va donner des "congé prolongés" à la grande majorité des 17.500 employés de ses usines de Codlea, Pitesti, Satu Mare, Timisoara et Hunedoara, qui produisent des câbles électriques et des intérieurs de voitures.

Avec la diminution du nombre des entreprises, les emplois suivront: pour l'expert automobile Ferdinand Dudenhöffer, 50.000 emplois sont en danger parmi les sous-traitants. D'autres, moins pessimistes, pensent que certaines sociétés pourraient tirer profit de la crise: ils attendent un mouvement de concentration dans le secteur.

#### [4. Ailleurs, en Italie, Suède, Espagne ou Portugal](#)



78 En novembre 2008, les nouvelles immatriculations ont chuté de 29,46% en **Italie**. Fiat a  
440 programmé de nouvelles mesures de chômage technique en novembre et lors de la période des  
441 Fêtes de fin d'année, avec notamment une semaine supplémentaire dans sa principale usine de  
442 Mirafiori à Turin.  
443

444 Volvo a annoncé la suppression de 900 emplois supplémentaires en **Suède** dans son activité de  
445 fabrication de moteurs. Les ventes de voitures ont chuté de 36% en novembre pour atteindre leur  
446 niveau le plus bas depuis 1993. Le gouvernement a engagé des discussions avec Saab et Volvo  
447 qui portent notamment sur des garanties de prêts.  
448

449 Signe des temps, Ford a dû se résoudre à vendre les prestigieuses marques britanniques Jaguar et  
450 Land Rover à l'indien Tata et pourrait céder le suédois Volvo, alors que Général Motors envisage  
451 de vendre Saab.

452 Les immatriculations de voitures neuves ont été quasiment divisées par deux en **Espagne**, leur  
453 recul le plus important depuis près de 16 ans et le 7<sup>e</sup> mois consécutif de baisse. Réaction  
454 immédiate du gouvernement espagnol qui prévoit une aide de 800 millions d'euros pour  
455 l'industrie automobile, qui pourrait perdre 50.000 emplois.

456 Le gouvernement **portugais** a annoncé un plan de soutien de 900 millions d'euros pour faciliter  
457 l'accès au crédit des entreprises, former les travailleurs et encourager l'achat de véhicules. Le  
458 paquet de mesures prévoit notamment une ligne de crédit de 200 millions d'euros accordée aux  
459 entreprises exportatrices et d'autres instruments financiers pour stimuler des fusions et  
460 acquisitions dans le secteur.

461 Le gouvernement et les entreprises ont également décidé de consacrer 70 millions d'euros à la  
462 formation de 10.000 travailleurs. Le secteur emploie quelque 50.000 personnes au Portugal et  
463 représente quelque 15% des exportations.

## 464 [5. Ailleurs dans le monde :](#)



## La Corée du sud

467 Les constructeurs automobiles sud-coréens **Hyundai Motor** et **Kia Motors** réduisent leur production à  
468 l'étranger. Chez Hyundai, la production a été réduite dans l'ensemble des chaînes de montage étrangères à  
469 l'exception d'une nouvelle usine en République tchèque. Les ventes de Hyundai aux USA ont chuté de 40% en  
470 novembre et celles de Kia de 37%.

Hyundai a ramené son objectif de production annuel aux Etats-Unis de 260.000 à 245.000  
472 véhicules. Le constructeur sud-coréen a en outre supprimé ce mois-ci les heures supplémentaires

dans ses sites locaux à l'exception de celui qui produit des compactes comme l'Elantra. Ce  
474 faisant, la production sera réduite de quelque 20.000 unités par mois, de l'avis des analystes.

Hyundai, 5<sup>e</sup> constructeur automobile mondial avec son affilié Kia, gère des sites aux Etats-Unis,  
476 en Chine, en Turquie, en Inde et en République tchèque. Kia ajuste ses volumes de production en  
477 Chine et en Slovaquie depuis la fin octobre. **Daewoo**, filiale sud-coréenne du constructeur US  
478 General Motors, a prévu la fermeture temporaire de ses usines pour deux semaines en fin  
479 d'année, une première depuis 2002.

## Au Japon

Les ventes, par rapport à leur niveau de novembre 2007, ont chuté chez les japonais Toyota et  
482 Honda de près de 34% et 32%. Le 2<sup>e</sup> constructeur automobile japonais, **Honda**, ne reconduira  
483 pas les contrats de 760 ouvriers temporaires dans ses usines au Japon d'ici fin janvier. Au total, le  
484 groupe nippon va ainsi se séparer de près de 20% de sa main-d'oeuvre temporaire travaillant sur  
485 ses chaînes de production japonaise. Honda Motor aurait également révisé ses ambitions  
486 d'expansion à l'étranger, selon le quotidien financier *Nikkei*, gelant un projet d'augmentation des  
487 capacités en Turquie et repoussant la création d'une 2<sup>nd</sup>e usine en Inde.



86  
489 **Nissan** va baisser davantage sa production au Japon de voitures pour l'exportation. Fin octobre,  
490 le groupe a annoncé la suppression d'ici la fin 2008 de 2.500 emplois permanents aux Etats-Unis  
491 et en Espagne, et de 1.000 emplois temporaires au Japon.

### 492 **Au Brésil**

493 Après des années fastes, l'industrie automobile brésilienne connaît la crise. Les immatriculations  
494 de véhicules neufs ont chuté de 30% en novembre 2008, comparé au même mois de 2007, selon  
495 la Fédération nationale des vendeurs automobiles Fenabrave.

496 Le quotidien *Folha de Sao Paulo*, a précisé que quelque 47.000 ouvriers de l'automobile - près de  
497 la moitié des 113.000 salariés du secteur - ont été mis en repos forcé par les constructeurs qui ont

498  
499 réduit leur production mensuelle de plus de 60% pour tenter de résorber leurs stocks, alors qu'ils  
500 avaient investi des milliards de dollars pour doubler la production à six millions de véhicules  
501 dans les prochaines années.

502 A court terme, l'avenir de Ford, Fiat, Volkswagen, General Motors, PSA Peugeot Citroën, entre  
503 autres, apparaît sombre. Volvo, une filiale de Ford, a été la première à annoncer  
504 des licenciements à Curitiba, au sud du pays, soit quelque 18% de ses effectifs.

505 Première raison du ralentissement, l'accès raréfié au crédit, devenu plus difficile et plus cher,  
506 alors que les Brésiliens, dont le moral est au plus bas depuis 3 ans, étaient habitués à des prêts  
507 avantageux.

508 Général Motors a fait du Brésil son 3e marché le plus important, Volkswagen y a vendu plus de  
509 voitures qu'en Allemagne et Fiat a tiré l'essentiel de ses profits du géant sud-américain. En 2007,  
510 avec 2,9 millions de voitures produites, le Brésil occupait la 7e place mondiale. Si les  
511 constructeurs prédisent une année 2009 difficile, ils estiment néanmoins que la croissance à deux  
512 chiffres va se poursuivre au Brésil - 190 millions d'habitants - où seulement une personne sur huit  
513 possède une voiture.



### Le secteur automobile coule, Volkswagen surnage :

Le bénéfice net a plongé de 83% à 283 millions au deuxième trimestre, une performance conforme aux attentes. Sur six mois, le groupe de Wolfsburg (nord) a engrangé 494 millions d'euros (755 millions de francs), selon un communiqué diffusé ce jeudi.

Volkswagen fait ainsi mieux que ses concurrents qui affichent des pertes sur la période sous revue, à l'instar des français Renault et PSA ou encore du japonais Toyota, que l'Allemand veut à terme détrôner de la première place mondiale au classement des constructeurs.

### **Prime à la casse et marchés émergents**

Le généraliste a profité de la prime à la casse pour l'achat d'une voiture neuve, qui dope en particulier les ventes en Allemagne.

Mais il bénéficie aussi de la reprise en Chine, où il a vendu à fin juin plus de voitures que dans sa patrie, et dans les autres grands émergents comme le Brésil et l'Inde.

### **Audi, vache à lait de luxe**

Enfin la résistance à la crise de sa filiale haut de gamme Audi, qui fête son centenaire cette année, a été un soutien précieux, de même que le lancement de nouveaux modèles, comme la nouvelle génération de la Golf ou le véhicule utilitaire sportif (SUV) d'Audi Q5.

Au premier semestre, le groupe aux neuf marques a livré 3,1 millions de véhicules soit une baisse de 4,4% sur un an. Le chiffre d'affaires a lui reculé de 9%, à 51,2 milliards (78 milliards de francs).



94 Au niveau opérationnel, Audi est restée la vache à lait du groupe, avec un bénéfice de 823  
535 millions (1,26 milliard) sur six mois, presque quatre fois plus que celui des voitures particulières  
536 VW (330 millions de francs).  
537

538 Seat a souffert de plein fouet de la débandade du marché automobile espagnol: la filiale a  
539 enregistré une perte de 159 millions (243 millions).

### 540 **2009 devrait rester bénéficiaire**

541 Pour l'ensemble de 2009, VW a maintenu ses prévisions: il mise sur un recul, non quantifié, de  
542 son chiffre d'affaires et de son résultat, mais compte dégager un bénéfice.

543  
544  
545 L'année suivante s'annonce également difficile, avec une reprise mondiale très molle voire  
546 stagnante, a estimé Hans Dieter Pötsch, directeur financier lors d'une conférence d'analystes.  
547 Certains marchés dopés par des aides gouvernementales vont connaître un retour de bâton.

548 Cette année, le marché allemand devrait ainsi atteindre environ 3,7 millions de véhicules vendus,  
549 l'an prochain, le volume "devrait retomber autour de 2,6 à 2,8 millions", a détaillé le directeur de  
550 ventes Detlef Wittig.

### 551 **Combien coûtera l'absorption de Porsche?**

552 M. Pötsch n'a pas voulu donner plus de détails sur le concept en préparation d'un groupe  
553 automobile intégré avec Porsche, qui doit être présenté le 13 août. VW s'apprête à racheter les  
554 activités automobiles de son compatriote surendetté pour un montant estimé dans la presse à  
555 environ 8 milliards d'euros (12,2 milliards de francs).

556 A l'origine, le constructeur de luxe devait s'emparer de VW, mais le plan a échoué et les deux  
557 groupes vont fusionner sous la férule du généraliste.



Il a seulement rappelé qu'une augmentation de capital par VW pour financer son acquisition n'était pas d'actualité. Mais il a aussi dit que l'entreprise n'était pas prête "à faire de compromis sur sa notation financière", qui lui permet d'accéder à des financements à de meilleures conditions.

Les experts pensent que VW devra lever de l'argent sur les marchés s'il veut conserver sa notation, même si ses liquidités sont confortables et ont de nouveau augmenté pour atteindre 12,3 milliards d'euros (18,8 milliards) au 30 juin.

La Bourse de Francfort a réagi avec enthousiasme aux chiffres à fin juin, "fabuleux étant donné la crise économique mondiale", a estimé Frank Schwoppe, analyste chez NordLB. Vers 16 h 35, l'action grimpait de 5,61% à 255,25 euros (390,5 fr.), dans un indice Dax en hausse d'un peu plus de 2%



**Production de voitures diesel par marque et pays**

En unités	1980	1985	1990	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>France</b>											
Citroën	33 996	132 298	213 010	453 604	557 364	550 382	578 528	546 021	567 042	628 713	585 347
Peugeot	133 332	180 382	334 469	593 349	705 481	737 299	775 861	805 490	709 440	680 576	556 254
PSA Peugeot Citroën*	167 328	317 503	547 479	1 046 953	1 262 845	1 287 681	1 354 389	1 351 511	1 276 482	1 309 289	1 141 601
Renault	69 335	146 056	256 528	601 495	823 963	937 656	1 059 994	966 687	867 011	902 957	739 828
Dacia					0	3 884	3 681	9 824	61 777	95 358	95 358
Renault Samsung Motors						0	2 557	86	0	5 197	41 272
Renault-Dacia-Samsung					823 963	941 540	1 066 182	976 597	928 788	1 003 512	876 458
<b>Total**</b>	<b>236 663</b>	<b>463 559</b>	<b>804 007</b>	<b>1 648 448</b>	<b>2 086 808</b>	<b>2 229 221</b>	<b>2 420 571</b>	<b>2 328 108</b>	<b>2 205 270</b>	<b>2 312 801</b>	<b>2 018 059</b>
Total essence + diesel	2 938 581	2 632 366	3 294 815	4 598 617	4 958 765	5 045 070	5 168 330	5 177 852	5 047 274	5 300 597	4 900 579
Part du diesel	8,1%	17,6%	24,4%	35,8%	42,1%	44,2%	46,8%	45,0%	43,7%	43,6%	41,2%
<b>Allemagne</b>											
Mercedes**	216 053	187 589	141 547	278 772	375 081	379 390	371 100	365 403	391 758	414 675	397 553
Opel	32 742	128 099	76 441	288 651	287 257	312 695	351 370	361 112	310 346	310 802	238 910
Volkswagen/Audi/Seat	211 199	413 337	325 767	847 652	916 343	999 622	1 092 674	1 112 321	1 131 175	1 278 671	1 238 822
Ford	5 344	76 878	90 117	179 130	241 390	290 952	304 714	372 133	333 022	342 580	348 715
BMW	33 520	33 520	28 135	194 794	220 560	233 551	282 032	345 998	388 577	483 359	416 432
<b>Total</b>	<b>465 788</b>	<b>839 423</b>	<b>662 007</b>	<b>1 788 999</b>	<b>2 040 631</b>	<b>2 216 210</b>	<b>2 401 890</b>	<b>2 556 967</b>	<b>2 554 878</b>	<b>2 830 087</b>	<b>2 640 456</b>
Total essence + diesel	3 520 934	4 166 686	4 660 657	5 131 918	5 123 238	5 145 403	5 192 101	5 344 098	5 398 508	5 709 139	5 532 030
Part du diesel	13,2%	20,1%	14,2%	34,9%	39,8%	43,1%	46,3%	47,8%	47,3%	49,6%	47,7%
<b>Italie</b>											
Alfa-Romeo	3 851	16 651	11 176	77 532	96 398	116 376	109 782	92 589	111 896	114 212	72 405
Fiat	76 513	232 318	87 985	223 889	173 744	211 307	235 355	267 801	306 414	328 545	207 314
Lancia		33 916	17 679	40 891	20 202	25 812	49 930	37 932	32 699	31 002	36 817
Divers	0	0	0	0	0	0	0	164	115	5 089	4 763
<b>Total**</b>	<b>80 364</b>	<b>282 885</b>	<b>118 427</b>	<b>342 349</b>	<b>290 344</b>	<b>353 495</b>	<b>395 067</b>	<b>398 486</b>	<b>451 124</b>	<b>478 848</b>	<b>321 299</b>
Total essence + diesel	1 445 221	1 389 156	1 874 672	1 422 243	1 125 736	1 026 454	833 578	725 528	892 502	910 860	659 221
Part du diesel	5,6%	20,4%	6,3%	24,1%	25,8%	34,4%	47,4%	54,9%	50,5%	52,6%	48,7%

\*Dont Talbot jusqu'en 1985.

\*\*Y compris divers.

Source : CCFR

Après avoir parler des secteurs automobile mondial, maintenant place à la 2eme partie où je vais présenter la société AUTO-QUALITE.



## **2eme PARTIE : PRESENTATION DE LA SOCIETE AUTO-QUALITE**

Dans cette deuxième partie, je vais aborder les points suivants :

- Historique de l'entreprise « AUTO-QUALITE ».
- AUTO-QUALITE aujourd'hui.
- Les Systems de financement.
- La structure sociale de l'entreprise.
- Le fonctionnement de l'entreprise.



## II-CADRE DU STAGE.

### 1. Historique de l'entreprise :

L'entreprise AUTO-QUALITE spécialisée dans la vente des véhicules AUDI, SKODA et VOLKSWAGEN fut créée en Juin 1998 après la découverte de M. BERRISSOUL du manque de point de vente de ces marques de voitures dans la région oriental et qui avait la volonté de signer un contrat de concession avec l'enseigne Volkswagen.

### 2. Aujourd'hui :

Cette entreprise est maintenant dirigée par M.BERRISSOUL et 2 autres partenaires et c'est lui le Directeur Général, en voila tous les réseaux nationaux des points de vente Volkswagen au Maroc.



Et voilà la concurrence dans le marché automobile dans la région oriental.

Raison Sociale	Adresse	Ville	Tél.	Fax	E-mail	Dirigeant
AUTO CONFIANCE	3. Bd Mohamed V OUJDA	OUJDA	036 686 195	0367 10600/		Yassir EL AYACHI
AUTO HALL	361Bd d'ahfir Oujda	OUJDA	036 524 020/30	036 524 343		
AUTO QUALITE	63. Bd Allal Ben Abdellah OUJDA	OUJDA	036 703 910	036 703 910		Mohamed BERRISSOUL
AUTO-CONFORT DU MAROC ORIENTAL (AUCOMA)	Angle Laksar Lakbir et Lagrari OUJDA	OUJDA	036 697 800	036697793/	aucoma@hotmail.com	Omar KADA
COBER	36, Rue Arrazi El Massira BERKANE	BERKANE	036612531/	036612531/		Nizar BOUGHLEB & Med NEJJA
COMPTOIR AGRICOLE DE MOULOUIYA (COMAM*)	93, Bd Bekkay Lahbil B.P 222 BERKANE	BERKANE	036619036/	036610572/	Comam@espaenet.net.ma	Rabah BOUCLAGHMI
SCAIMO	7, Rue Anoual OUJDA	OUJDA	036682356/	03670 1235/		Ahmed BENADDI
SOGIOR	Hay Si Lakhdar Rte de Taza - Oujda	OUJDA	036510890/	036510890/		Mohamed HORMI
UREGA	Rue Anoual OUJDA	OUJDA	036683015/	036680307/		Kouider DAHECH
VPMAR	Hay El Wahda, Rte de Taza OUJDA	OUJDA	036513982/	036513981/		Mohamed HAJ DEMMOU

Cette liste n'est pas exhaustive, et dans un souci d'amélioration de cet outil, veuillez nous contacter pour tout complément d'information.

### 3. Systems de financements :

#### **Crédit-bail**

Le **crédit-bail** (aussi appelé **leasing** en anglais) est un crédit permettant l'acquisition d'un bien en échange de redevances et avec option d'un droit de propriété à l'échéance.

Il s'agit en fait de sous-traitance dans l'achat de biens et la gestion de prêts. L'entité ayant besoin d'un bien, en formule la demande auprès d'une société de leasing, qui devient propriétaire du matériel déterminé. Cette société loue l'équipement pendant une période correspondant à la durée de vie économique du produit, à un taux d'intérêt fixé pour la durée du contrat. L'option d'achat du crédit-bail est généralement levée car les entreprises ont recours à cette formule pour devenir *in fine* propriétaire de leur parc matériel. Dans le crédit-bail le locataire est engagé à payer les loyers (redevances) jusqu'à la fin du contrat, comme dans un prêt qui ne s'éteint qu'après le



remboursement final du capital. En France, les contrats de leasing ne mentionnent jamais le taux d'intérêt, mais une chaîne de loyers. Selon les clauses d'option d'achat, le locataire a la possibilité d'acquérir le bien loué à la fin du contrat de leasing, sur la base d'un prix prédéfini.

***Selon la durée, les crédits sont :***

- à **très court terme** (jusqu'à 3 mois),
- à **court terme** (jusqu'à 2 ans),
- à **moyen terme** (jusqu'à 7 ans),
- à **long terme** (jusqu'à 20 ans),
- à **très long terme** (au-delà de 20 ans), voire **perpétuel**

***Le crédit renouvelable (ou revolving) :***

Ce prêt est utilisé pour financer des biens d'une certaine valeur (des biens de plus de 21 500 euros). Il vous permet de disposer d'une réserve d'argent permanente. A chaque utilisation que

vous faites de votre réserve, le prêt se reconstitue automatiquement, selon le barème préétabli dans votre contrat. Ce type de crédit, est idéal pour subvenir à vos petites dépenses quotidiennes. Mais il est préférable d'en faire l'utilisation sur de courtes durées avec parcimonie car les TEG oscillent entre 12% et 17%, et sont les plus élevés dans le monde du crédit à la consommation. Dans notre rubrique crédit renouvelable vous pouvez comparer en toute liberté les différents taux et les différentes mensualités proposées par les établissements.

***Le Crédit lié:***

Ce prêt est utilisé pour financer des biens d'une certaine valeur (des biens de plus de 21 500 euros). Si vous voulez acheter une nouvelle voiture, c'est le type de crédit que vous proposera



121  
122  
646 votre concessionnaire automobile ou votre établissement de crédit préféré. Ce prêt est dit « lié »  
647 car l'achat dépend de l'obtention du crédit. En cas d'annulation de la vente, votre demande de  
648 financement tombe à l'eau, le crédit est aussi tôt annulé. Vous retrouverez ce type de crédit sur  
649 Kredity, essentiellement dans nos rubriques Auto Moto, mais aussi pour certains organismes de  
650 crédits dans notre univers travaux.

651  
652  
653  
654 Apres avoir présenté la société et ce que j'ai découvert, maintenant je vais passer a une  
655 présentation plus précise des services ou ce déroule mon stage, en décrivant le fonctionnement de  
656 l'entreprise et sa structure sociale.



## 3eme PARTIE : PRESENTATION PLUS

# PRECISE DU SERVICE OU SE DEROULE MON STAGE

Dans cette 3eme partie, je vais tenter de présenter les services où se déroule mon stage, en décrivant le fonctionnement de l'entreprise et sa structure sociale.

### 4. la structure sociale :

L'entreprise AUTO-QUALITE est divisée en trois départements, SECRETARIAT, SERVICE APRES VENTE et SERVICE COMMERCIAL. Tous ces trois départements sont gérés par M. Mohammed BERRISSOUL le Directeur Général.



### **LA DIRECTION :**

C'est M. BERRISSOUL Mohamed qui est chargé de contrôler l'efficacité de tous les autres services, son rôle principal est de vérifier la disponibilité et l'efficacité des autres services.

### **SECRETARIAT :**



C'est Mme Houda qui fait le plus grand travail dans l'entreprise, grâce à son savoir faire dans ce domaine et à son expérience dans cette entreprise qui est de plus de 6 ans, Elle se charge de la classification des factures et les documents de base, elle s'occupe de l'accueil des clients et elle est responsable de la caisse.

### **SERVICE COMMERCIAL :**

Ce sont les deux jeunes Amine et Houssam qui sont chargés de la Prospection. Ils s'occupent aussi de l'information des clients sur les caractéristiques des voitures.

### **SERVICE APRES VENTE :**

Ce service est divisé en deux :

**Magasin de pièces de rechange :** C'est la place occupées par Mlle Najat et M. Mohammed qui sont responsables des commandes demandées par des clients à la CAC (Centrale Automobile Chérifien) qui leur envoie des pièces de rechange originales.

**Atelier de réparation :** C'est en dehors du local de vente que M. Ayoub, Mimoun et Mohammed font leur travail de réparation des voitures endommagées appartenant aux différents clients.

## **5.Fonctionnement de l'entreprise :**

Le but de cette concession n'est pas uniquement la vente des véhicules de marques SKODA, AUDI et VOLKSWAGEN, mais aussi la vente des pièces d'origines en les commandant par Fax ou par Téléphone à la CAC.

L'opération s'effectue de la manière suivante :



- 137
- 138
- 139
- 140
- 141
- 142
- 143
- 144
- 145
- 146
- 147
- 148
- 149
- 150
- 151
- 152
- 153
- 154
- 155
- 156
- 157
- 158
- 159
- 160
- 161
- 162
- 163
- 164
- 165
- 166
- 167
- 168
- 169
- 170
- 171
- 172
- 173
- 174
- 175
- 176
- 177
- 178
- 179
- 180
- 181
- 182
- 183
- 184
- 185
- 186
- 187
- 188
- 189
- 190
- 191
- 192
- 193
- 194
- 195
- 196
- 197
- 198
- 199
- 200
- 201
- 202
- 203
- 204
- 205
- 206
- 207
- 208
- 209
- 210
- 211
- 212
- 213
- 214
- 215
- 216
- 217
- 218
- 219
- 220
- 221
- 222
- 223
- 224
- 225
- 226
- 227
- 228
- 229
- 230
- 231
- 232
- 233
- 234
- 235
- 236
- 237
- 238
- 239
- 240
- 241
- 242
- 243
- 244
- 245
- 246
- 247
- 248
- 249
- 250
- 251
- 252
- 253
- 254
- 255
- 256
- 257
- 258
- 259
- 260
- 261
- 262
- 263
- 264
- 265
- 266
- 267
- 268
- 269
- 270
- 271
- 272
- 273
- 274
- 275
- 276
- 277
- 278
- 279
- 280
- 281
- 282
- 283
- 284
- 285
- 286
- 287
- 288
- 289
- 290
- 291
- 292
- 293
- 294
- 295
- 296
- 297
- 298
- 299
- 300
- 301
- 302
- 303
- 304
- 305
- 306
- 307
- 308
- 309
- 310
- 311
- 312
- 313
- 314
- 315
- 316
- 317
- 318
- 319
- 320
- 321
- 322
- 323
- 324
- 325
- 326
- 327
- 328
- 329
- 330
- 331
- 332
- 333
- 334
- 335
- 336
- 337
- 338
- 339
- 340
- 341
- 342
- 343
- 344
- 345
- 346
- 347
- 348
- 349
- 350
- 351
- 352
- 353
- 354
- 355
- 356
- 357
- 358
- 359
- 360
- 361
- 362
- 363
- 364
- 365
- 366
- 367
- 368
- 369
- 370
- 371
- 372
- 373
- 374
- 375
- 376
- 377
- 378
- 379
- 380
- 381
- 382
- 383
- 384
- 385
- 386
- 387
- 388
- 389
- 390
- 391
- 392
- 393
- 394
- 395
- 396
- 397
- 398
- 399
- 400
- 401
- 402
- 403
- 404
- 405
- 406
- 407
- 408
- 409
- 410
- 411
- 412
- 413
- 414
- 415
- 416
- 417
- 418
- 419
- 420
- 421
- 422
- 423
- 424
- 425
- 426
- 427
- 428
- 429
- 430
- 431
- 432
- 433
- 434
- 435
- 436
- 437
- 438
- 439
- 440
- 441
- 442
- 443
- 444
- 445
- 446
- 447
- 448
- 449
- 450
- 451
- 452
- 453
- 454
- 455
- 456
- 457
- 458
- 459
- 460
- 461
- 462
- 463
- 464
- 465
- 466
- 467
- 468
- 469
- 470
- 471
- 472
- 473
- 474
- 475
- 476
- 477
- 478
- 479
- 480
- 481
- 482
- 483
- 484
- 485
- 486
- 487
- 488
- 489
- 490
- 491
- 492
- 493
- 494
- 495
- 496
- 497
- 498
- 499
- 500
- 501
- 502
- 503
- 504
- 505
- 506
- 507
- 508
- 509
- 510
- 511
- 512
- 513
- 514
- 515
- 516
- 517
- 518
- 519
- 520
- 521
- 522
- 523
- 524
- 525
- 526
- 527
- 528
- 529
- 530
- 531
- 532
- 533
- 534
- 535
- 536
- 537
- 538
- 539
- 540
- 541
- 542
- 543
- 544
- 545
- 546
- 547
- 548
- 549
- 550
- 551
- 552
- 553
- 554
- 555
- 556
- 557
- 558
- 559
- 560
- 561
- 562
- 563
- 564
- 565
- 566
- 567
- 568
- 569
- 570
- 571
- 572
- 573
- 574
- 575
- 576
- 577
- 578
- 579
- 580
- 581
- 582
- 583
- 584
- 585
- 586
- 587
- 588
- 589
- 590
- 591
- 592
- 593
- 594
- 595
- 596
- 597
- 598
- 599
- 600
- 601
- 602
- 603
- 604
- 605
- 606
- 607
- 608
- 609
- 610
- 611
- 612
- 613
- 614
- 615
- 616
- 617
- 618
- 619
- 620
- 621
- 622
- 623
- 624
- 625
- 626
- 627
- 628
- 629
- 630
- 631
- 632
- 633
- 634
- 635
- 636
- 637
- 638
- 639
- 640
- 641
- 642
- 643
- 644
- 645
- 646
- 647
- 648
- 649
- 650
- 651
- 652
- 653
- 654
- 655
- 656
- 657
- 658
- 659
- 660
- 661
- 662
- 663
- 664
- 665
- 666
- 667
- 668
- 669
- 670
- 671
- 672
- 673
- 674
- 675
- 676
- 677
- 678
- 679
- 680
- 681
- 682
- 683
- 684
- 685
- 686
- 687
- 688
- 689
- 690
- 691
- 692
- 693
- 694
- 695
- 696
- 697
- 698
- 699
- 700
- 701
- 702
- 703
- 704
- 705
- 706
- 707
- 708
- 709
- 710
- 711
- 712
- 713
- 714
- 715
- 716
- 717
- 718
- 719
- 720
- 721
- 722
- 723
- 724
- 725
- 726
- 727
- 728
- 729
- 730
- 731
- 732
- 733
- 734
- 735
- 736
- 737
- 738
- 739
- 740
- 741
- 742
- 743
- 744
- 745
- 746
- 747
- 748
- 749
- 750
- 751
- 752
- 753
- 754
- 755
- 756
- 757
- 758
- 759
- 760
- 761
- 762
- 763
- 764
- 765
- 766
- 767
- 768
- 769
- 770
- 771
- 772
- 773
- 774
- 775
- 776
- 777
- 778
- 779
- 780
- 781
- 782
- 783
- 784
- 785
- 786
- 787
- 788
- 789
- 790
- 791
- 792
- 793
- 794
- 795
- 796
- 797
- 798
- 799
- 800
- 801
- 802
- 803
- 804
- 805
- 806
- 807
- 808
- 809
- 810
- 811
- 812
- 813
- 814
- 815
- 816
- 817
- 818
- 819
- 820
- 821
- 822
- 823
- 824
- 825
- 826
- 827
- 828
- 829
- 830
- 831
- 832
- 833
- 834
- 835
- 836
- 837
- 838
- 839
- 840
- 841
- 842
- 843
- 844
- 845
- 846
- 847
- 848
- 849
- 850
- 851
- 852
- 853
- 854
- 855
- 856
- 857
- 858
- 859
- 860
- 861
- 862
- 863
- 864
- 865
- 866
- 867
- 868
- 869
- 870
- 871
- 872
- 873
- 874
- 875
- 876
- 877
- 878
- 879
- 880
- 881
- 882
- 883
- 884
- 885
- 886
- 887
- 888
- 889
- 890
- 891
- 892
- 893
- 894
- 895
- 896
- 897
- 898
- 899
- 900
- 901
- 902
- 903
- 904
- 905
- 906
- 907
- 908
- 909
- 910
- 911
- 912
- 913
- 914
- 915
- 916
- 917
- 918
- 919
- 920
- 921
- 922
- 923
- 924
- 925
- 926
- 927
- 928
- 929
- 930
- 931
- 932
- 933
- 934
- 935
- 936
- 937
- 938
- 939
- 940
- 941
- 942
- 943
- 944
- 945
- 946
- 947
- 948
- 949
- 950
- 951
- 952
- 953
- 954
- 955
- 956
- 957
- 958
- 959
- 960
- 961
- 962
- 963
- 964
- 965
- 966
- 967
- 968
- 969
- 970
- 971
- 972
- 973
- 974
- 975
- 976
- 977
- 978
- 979
- 980
- 981
- 982
- 983
- 984
- 985
- 986
- 987
- 988
- 989
- 990
- 991
- 992
- 993
- 994
- 995
- 996
- 997
- 998
- 999
- 1000
- Un client demande une voiture précise, après avoir recueilli les informations nécessaires, il décide de l'acheter alors : si la voiture est disponible, les négociations s'effectuent immédiatement et si elle ne l'est pas, le Directeur fait appel à la CAC qui lui envoie le véhicule demandé dans un délai qui ne dépasse pas la semaine.

Comme, déjà annoncé, cette entreprise n'est pas spécialisée exclusivement dans la vente des voitures, mais aussi dans la vente des pièces de rechange d'origine et la réparation des véhicules de la marque distribuée par l'entreprise même. L'opération s'effectue de la manière suivante :

- Un client demande une pièce d'une voiture bien précise qui est distribuée par l'entreprise, le magasinier se charge de chercher la pièce à l'aide d'un programme installé dans son ordinateur personnel qui s'appelle ETOS. Ensuite, il obtient les fréquences et les envoie à la Centrale Automobile Chérifienne qui lui transmet la pièce en moins de 24h.

En ce qui concerne la réparation des véhicules l'opération s'effectue de la manière suivante :

- Un client vient avec son véhicule endommagé, il demande la réparation. Avant de commencer ils essayent de détecter le problème à l'aide d'un « appareil » ensuite, ils prennent (Ayoub et Mimoune) la voiture à l'atelier de réparation qui se situe ailleurs et tentent de la réparer

Après avoir présenté la société et le déroulement du travail dans l'entreprise, maintenant on va aborder la 4eme partie où je vais annoncer la problématique et le compte rendu des activités durant le stage



## 4eme PARTIE : PRESENTATION DES SERVICES OU CE DERoule MON STAGE

Dans cette quatrième et dernière partie du rapport de stage, je vais parler des tâches effectuées, ensuite, les compétences acquise et enfin, je vais parler de l'identification de la problématique durant le stage.

### III. LES TRAVAUX EFFECTUES :

Au cours de ces 7 semaines de stage, j'ai eu l'occasion de découvrir ce que je voulais et j'ai atteint mes objectifs personnels, ainsi j'ai découvert les difficultés que peut rencontrer un commerçant dans sa vie professionnelle. Pour mieux accomplir les tâches qui m'ont été confiées



et avec l'aide de mon encadreur et de mes collègues, j'ai fait appel à mon savoir théorique dans ce domaine, aussi j'ai pu honorer mes tâches avec sérieux et assiduité.

J'ai passé la moitié du temps de ce stage au Service Commercial, et l'autre moitié au service après vente. Au fur et à mesure, j'apprenais le déroulement du travail dans les deux services les plus importants de l'entreprise et la manière avec laquelle il faudrait se comporter avec les clients pour leurs rendre service de la manière la plus professionnelle et la plus convenable possible afin de garder l'image de marque de cette entreprise.

### 1. Les missions accomplies

On m'avait confié diverses activités:

- L'accueil des clients : même si j'étais encore en période de stage et même si je n'avais pas assez d'expérience dans ce domaine, on me faisait confiance en me laissant contacter les clients. je leur donnais des informations concernant les produits de l'entreprise ainsi que ses services, je faisais un parfait travail selon les commerçants.
- L'élaboration des factures et des bons de réception : grâce à ma présence quotidienne au magasin du service après vente, j'ai pu me lancer dans ce domaine en collaborant avec les employés à l'élaboration des factures et des bons de réception.
- 
- La vérification : quand les membres de l'entreprise sont occupés ou absents, je récupérais les véhicules endommagés que je présentais au concessionnaire pour vidange. mon travail était principalement la vérification de l'état du véhicule endommagé à l'extérieur et à l'intérieur.



En plus des tâches citées en haut, je prenais l'initiative, pour mieux développer mon expérience, à :

- La présentation des dossiers d'immatriculation à l'établissement public en vue d'élaborer une carte grise au client de l'entreprise.
- La présentation des dossiers de crédit aux entreprises, avec qui AUTO-QUALITE a des relations professionnelles, tels que SOFA CREDIT et WAFSA SALAF.
- D'autres tâches plus ou moins importantes et plus ou moins risquées m'ont été confiées : des chèques de sommes importantes à encaisser.

## 2. Les compétences acquises :

Pendant mon stage, j'ai appris au fur et à mesure qu'il était une opportunité unique pour que je m'engage au domaine du travail et pour que j'acquière de l'expérience. C'est grâce à notre école et aux membres de l'entreprise d'AUTO-QUALITE que j'ai pu acquérir des compétences préprofessionnelles qui sont les suivantes :

Compétences communicatives : comment convaincre le client ? C'est caractériser le produit pour le mettre en valeur ; comment persuader le client ? C'est cibler le côté sentimentale de l'acheteur, exemple : parler de la sécurité de la voiture, parler de la consommation du carburant



Compétences relationnelles : instaurer un climat de confiance et de respect mutuel entre l'acheteur et le vendeur. Etre toujours attentif aux exigences du client (le client a toujours raison)

### 3 .La problématique

Tout semble aller pour le mieux dans cette entreprise, le seul problème qui se pose est au niveau de la gestion du service après vente. L'entreprise trouve des difficultés avec le fournisseur pour que les commandes des pièces de rechange arrivent à temps. Comment résoudre ce problème? Quels seront les dispositifs à mettre en œuvre?



## CONCLUSION :

Au terme de ce stage, j'ai le sentiment d'avoir réalisé plusieurs objectifs à savoir, la consolidation et la réactivation des acquisitions antérieurs et m'as permis de tirer beaucoup d'enseignements.

En effet, ce stage a été l'opportunité pour moi d'appréhender, de mieux comprendre, de voir, et de participer personnellement à la découverte du secteur automobile. Je constate que le monde des affaires n'est pas aussi facile que je croyais. Les compétences acquise au cours de ce stage sont : la capacité de savoir détecter les attentes des clients, de crée un climat favorable et d'être constamment attentif aux exigences des clients et cela ne s'apprend pas du jour au lendemain.

Au-delà d'enrichir mes connaissances, ce stage m'a permis de comprendre qu'en plus de la formation théorique reçue à l'école, d'autre atouts doivent être présents chez un bon commerçant à savoir la patience, la volonté, le sérieux, l'amour du métier et surtout la conscience professionnelle.