

SOMMAIRE

DEDICAC.....	2
REMERCIEMENT.....	3
INTRODUCTION.....	4

premiere partie

I. Présentation de la province de Khouribga.....	6
II. Organigramme de la province de Khouribga.....	8
III. Perçu sur les différents divisions relevant.....	9
➤ Division De La Ressources Humaines Et Moyennes Généraux	
A- Attribution de la Division :.....	11
B - Personnel de la Division :.....	11
C -Organigramme de la division.....	12

deuxieme partie

Travaux effectuées.....	16
-------------------------	----

troisieme partie

THEME : TECHNIQUE DE SECRETARIAT

❖ Les Qualités d'un bon secrétaire	20
❖ Le cadre et les conditions du travail.....	22
CONCLUSION	25
ANNEXEX.....	26

DEDICACE

Je dédie ce rapport à tous les membres de ma famille, formateurs et formatrices et tous mes amis surtout à mon amie hicham et à toutes les personnes qui m'ont aidée de près ou de loin, en plus particulier les personnels de la Division De Ressources Humaines Et Moyens Généraux de la province de khouribga.

REMERCIEMENT

Avant de détailler le contenu de ce rapport de fin de stage que j'ai effectué au sein de la province de Khouribga je tiens à remercier Monsieur le **chef de service de Système D'information et de Communication (S.S.I.C)** ainsi que toute personne qui a participé de manière directe ou indirecte au bon déroulement de mon stage.

INTRODUCTION

Au cours de deuxième année

PREMIERE PARTIE

I. Présentation de la province de Khouribga

➤ Situation géographique :

La province de Khouribga a été créée le 11 juillet 1967, cette création a été liée à l'existence des plus importants centres nationaux de l'extraction des phosphates, ce qui encourage une évolution démographique de la région et grâce à ces potentialités minières et ressources humaines et agricoles a permis le développement économique et social, étant une activité entre deux importantes régions du Maroc la grande Casablanca et Tadla.

La province est devenue un siège administratif social et économique, qui peut participer à l'évolution de cette partie du royaume, la province est située au sud de Beni Mellal, l'est de Khénifra, nord de Khemisset, l'ouest de la province de Settat.

➤ La population :

La population totale de la province est estimée à 499 144 habitants dont :

- 326 674 urbains soit 65.4%
- 172 470 ruraux soit 34.6%

➤ principaux centres :

- Ville de Khouribga : 166 397 habitants
- Ville de Oued-Zem : 83 970 habitants
- Ville de Bejaad : 40 513 habitants
- Ville de Boujniba : 15 041 habitants

➤ Découpage administratif :

La province de Khouribga compte 31 communes (5 communes urbaines et 26 communes rurales), trois cercles et sept caïdats.

➤ Collectivités urbaines :

- Municipalité de Khouribga.
- Municipalité de Oued Zem.
- Municipalité de Boujniba.
- Municipalité de Hattane.

➤ **CERCLE :**

• **Cercle de Khouribga :**

- **Caïdat OD Bhar Kbar :** C.R Birmezoui - Boulanouar
Lagfaf - Beni Iklaif.
- **Caïdat OD Bhar sgha:** C.R Od abdoune - M'fassis
Od Azzouz - El fokra.

• **Cercle de Oued-zem :**

- **Caïdat beni Smir** : C.R beni Smir.
- **Caïdat Smaala** : C.R kasbat troch - Maadna
Od fenane - Brakssa.
- **Caïdat Beni khairane :** C.R Od ftata - Ait Ammar
Gnadiz - Od boughadi.

• **Cercle de Bejaad:**

- **Caïdat Od Youssef Beni Bataou :** C.R Beni Batou - Beni Zrantel
Boukhriss - OD gouaouch.
- **Caïdat Chougrane** : C.R Chougrane - Tachrafet
Ain kaicher - Rouached.

ORGANIGRAM

II. APERCU SUR LES DIFERENTES DIVISIONS RELEVANT DU SECRETARIAT GENERAL DE LA PROVINCE

Selon la hiérarchie de l'organigramme, on trouve :

- Monsieur le Gouverneur de la province
- Le cabinet de Monsieur le gouverneur
- La division des affaires intérieures
- Le secrétariat Général

La province de Khouribga est composée de plusieurs Divisions dont les taches sont aussi bien multiples que complexes , aussi et compte tenu de la durée limitée de mon stage, j'ai effectué mon stage à la Division des Ressources Humaines est Moyennes Généreux

➤ Division des Collectivités Locales (D. C. L)

Cette division est chargée de suivre les activités des activités des collectivités locales, de les assister dans la bonne gestion, de leurs suivis conformément à l'esprit de la charte communale.

➤ Division des Equipements et des Marchés (D. E. M.)

La Mission de cette Division consiste en :

L'élaboration des études techniques de projets à réaliser par la province et les communes ainsi que la coordination des études élaborées par les services extérieurs ou tout autre organisme publique ou privé. Dans tous les cas cette coordination est justifiée par les plans d'aménagement, les programmes d'équipement de la province, ou par l'aménagement du territoire en général.

La réalisation Matérielle, le suivi et le contrôle des travaux exécutés par la province et les Communes tant par marché que par voie de régie.

➤ Division des affaires rurales (D. A. R)

Cette division a pour mission de renforcer les actions des entreprises en faveur des communes rurales et de suivre et contribuer a résoudre autant que possible les problèmes qui se posent au monde rural, de l'amélioration des conditions de production de l'agriculture, de l'élevage et la forets du contrôle sur les termes collectivités.

➤ **Service des Etudes. de la Planification de la Coordination du Programmes de L'action Economique et du Contrôle (S. A. E)**

Ce service a pour mission de suivre les dossiers qui ont un caractère économique au niveau de la province. Elle assure la coordination et le contrôle de l'action économique et sociale, elle est particulièrement chargée d'animer la vie économique et sociale.

➤ **Service du Budget et de la Comptabilité (S. B. C)**

Ce service a pour mission d'assurer la gestion du budget provincial et des crédits délégués. Et la réception de matériel et mobilier acquis par la province et de veiller son entretien et sur son fonctionnement.

➤ **Service des Systèmes d'Information et de Communication (S.S.I.C)**

Ce service a pour tache la gestion du réseau informatique de la province.

➤ Division des Ressources Humaines et Moyenne Généraux



A-Attribution De La Division

Cette division a pour mission d'assurer la gestion de l'ensemble du personnel administratif et technique rémunère sur le budget général et provincial , les mouhtassibs et le personnel de la protection civile soit un effectif global de **509** fonctionnaires et agents repartis comme suit :

- ☛ Budget général : **123**
- ☛ Budget provincial : **341**
- ☛ Personnel de la protection civile : **43**
- ☛ Mouhtassibs : **2**

B- PERSONNEL DE LA DIVISION :

L'encadrement de la division est assure par un administrateur principal chef de la division , assiste par deux administrateurs adjoint, deux techniciens de 2eme grade, un secrétaire principal , trois secrétaires , deux agents publics , un agent d'exécution temporaire et un agent de service temporaire .

L'ORGANISATION DE LA DIVISION

SERVICE DU TRAITEMENT
INFORMATIQUE ET ARCHIVES
DP/4

Cette division est composée d'un secrétariat et de quatre services :

- ▢ Service de documentation : dp/1
- ▢ Service des effectifs et de recrutement : dp/2
- ▢ Service de la gestion et fin des carrières : dp/3
- ▢ Service de traitement informatique et archives : dp/4

◆ **SECRETARIAT :**

- Υ- Enregistrement du courrier arrivée
- Υ- Ventilation du courrier entre les services
- Υ- Suivi des instances.
- Υ- Répartition et classement courrier.
- Υ- suivi du courrier destine a la frappe.

1) **SERVICE DE DOCUMENTATION : DP/ 1**

- Etude des besoins qualitatifs et quantitatifs en personnel
- Documentation : Classement Des Textes, Circulaires Et Notes Portant Sur La Gestion Du Personnel et la tenue du secrétariat des commissions administratives paritaires régionales.

2) **SERVICE DES EFFECTIFS ET DE RECRUTEMENT : DP/2**

- Tenue des tableaux d'emploi du budget provincial

- Recrutement des fonctionnaires et agents (constitution des dossiers, établissement des fiches de renseignements, et compte rendu de prise et de cessation de service)
- Proposition à la titularisation du personnel temporaire.
- Contrôle du personnel (présence et permanence).
- Mouvement du personnel titulaire et temporaire
- Suivi des situations de détachement et de mise en disponibilité.

3) Service de la gestion et fin des carrières : dp / 3

- ✓ Propositions pour les changements de grade_
- ✓ Gestion des dossiers des allocations familiales et autres indemnités.
- ✓ Suivi des congés de maladie, contre visite médicale, et accident de travail...etc.
- ✓ Suspension et révocation des agents temporaires rémunérés sur le budget provincial.
- ✓ La tenue des dossiers de fin de carrière (retraite, décès, démission, révocation et licenciement).

4) SERVICE DU TRAITEMENT INFORMATIQUE ET ARCHIVES DP/4

- ↳ -établissement des imprimés à usage administratif nécessaires pour la gestion des ressources humaines (arrêtes, attestations de travail, décisions ...)
- ↳ - tenue des états concernant les positions des fonctionnaires et agents (départ en retraite, détachement, poursuite des études, maladie, personnel affecté à d'autres services...)
- ↳ - tenue des états des fonctionnaires et agents relevant des collectivités locales affectées au secrétariat général de cette province.
- ↳ - préparation et traitement du courrier et des différentes correspondances



- ➡ - tenue des états du personnel et suivi des affectations et des fonctions (chauffeurs, standardistes, techniciens en informatique, permanences, dactylographes, opérateurs...).

DEUXIEME PARTIE

TRAVAUX EFFECTUES

1-Enregistrement du courrier :

La division des ressources humaines est moyennes généreux reçoit et envoie quotidiennement et hebdomadairement un nombre important de document : lettres, bordereau, message, etc. L'ensemble de ces documents est appelé courrier.

Le traitement de chacun des deux types de courriers s'effectue de la manière suivante :

a)Courrier arrivé :

A la réception du courrier arrivé, le secrétaire doit contrôler les documents et la date, le vérifier, le trier et l'enregistrer dans des registres en précisant la date, le service émetteur, puis il le présente au chef de la division pour annotations et directives à exécution suivant la nature de chaque correspondance. Une fois signé, il est expédié aux services concernés.

b) Courrier départ :

Ce courrier est destiné à l'extérieur, il comprend tous documents et correspondances qui concernent les autres services de la (D.R.H.M.G) les services extérieurs, avant son départ le courrier doit être enregistré dans un registre appelé « courrier départ » qui porte le numéro d'ordre, la date, l'objet, le destinataire.

L'enregistrement du courrier est très important parce qu'il est utilisé comme moyen de preuve, permet une vérification rapide et facilite le classement.

2-Classement :

Les méthodes de classement que je l'ai vue et que j'ai effectuée dans la division des ressources humaines est moyennes généreux (D.R.H.M.G) sont les suivantes :

Ordre de classement :

Classement numérique : les dossiers sont classés par numéro.

Classement chronologique : c'est-à-dire par ordre d'arrivée, des plus anciennes au plus récentes.

Outils de classement :

- Les parapheurs ou classeurs signature : ces classeurs dont les feuilles sont en carton fort, ils jouent le rôle séparateur du courrier à signer ou parapher par le responsable concerné.
- Les chronos : dans lequel on classe les copies par ordre chronologique dans le but de faciliter à la recherche des documents.

3-Le Traitement de texte :

Le traitement du texte c'est la rapidité de la frappe ainsi que l'efficacité ses deux qualités sont très importantes pour un secrétaire en premier lieu pour effectuer le travail rapidement surtout en ce qui concerne les courriers urgents et qui demandent un suivi par plusieurs agents ou bien pour les envoyer à d'autres divisions, et l'efficacité qui demande une concentration pendant notre communication avec l'ordinateur et aussi pour éviter le gaspillage du temps causés par les fautes de la déconcentration.

Le traitement du texte est l'un des principales tâches que j'ai pu effectuer durant la période de mon stage de fin de formation par exemple : des lettres, des bordereaux d'envoi, des message des visa, des procès verbaux, et des tableaux sur Word et Excel.

3- L'accueil :

Chaque jour, la division reçoit un nombre important de visiteurs pour la réception des attestations administratives : ou pour fournir des pièces demandées.

TROISIEME PARTIE

LE TECHNIQUE DE SECRETARIAT

❖ Les qualités d'un bon Secrétaire

- le sens de la communication

Un secrétaire est confronté à un grand nombre de relations au sein de l'entreprise et à l'extérieur. Il doit impérativement avoir le sens des relations et une bonne communication.

Les associations de contacts sont nombreuses, que se soit de visu ou par correspondance. Il doit être capable de savoir s'exprimer et d'être à l'aise en toutes circonstances de façon à véhiculer une image positive d'elle-même et de l'entreprise qu'elle représente et de se faire apprécier de ses interlocuteurs.

- La discrétion et la loyauté

Ces deux qualités sont capitales pour un secrétaire car ils sont l'essence même de la fonction.

Un secrétaire par nature même de son travail, est amené à avoir connaissance d'une multitude d'informations qui sont plus ou moins confidentielles. Il va de soi qu'il devra garder ces informations pour lui-même et ne pas s'amuser à les divulguer pour alimenter les conversations pendant les pauses-café et les déjeuners à la cantine.

Il s'agit d'être ferme et de savoir repousser gentiment les questions qui ne manqueront pas de naître car tous savent que vous êtes le mieux placée pour être au courant des dossiers importants et confidentiels.

Dans le but de préserver la confidentialité des dossiers dont vous avez la garde, astreignez-vous à ne rien laisser traîner sur votre bureau et enfermez les documents importants sous clef. Bien sur votre patron devra avoir un double des clefs pour pouvoir accéder aux en document en votre absence.

- La rapidité et la fiabilité

Ce sont également deux éléments importants qui vous permettront de mériter la confiance de votre supérieur.

Celui-ci doit pouvoir compter sur vous lorsqu'il vous aura remis un dossier à traiter. Il s'agit pour lui de d'être sur que vous lui rendez le travail rapidement, en temps et en heurs.

Il est également primordial qu'il n'ait pas besoin de vérifier le travail rendu, et cela car vous lui aurez donné auparavant l'occasion de douter de la qualité de votre travail.

- L'ordre et la netteté

Les personnes qui sont naturellement désordonnées auront beaucoup de mal à s'épanouir dans cette fonction. Quoi qu'il en soit, il convient de faire un maximum d'efforts pour faire régner l'ordre et la netteté.

Un secrétaire doit être impeccable ainsi que son bureau, ses armoires, ses classeurs, son agenda et celui dont il est responsable.
C'est une condition primordiale à tout travail soigné et efficace.

LE CADRE ET LES CONDITIONS DU TRAVAIL D'UN SECRÉTAIRE

Il ne suffit pas de pratiquer les techniques et d'avoir beaucoup de qualités pour être un secrétaire digne de ce nom, il faut aussi avoir tous les instruments nécessaires à la parfaite exécution des tâches matérielles et rechercher la meilleure installation permettant un travail facile, rapide, tout en donnant une impression agréable de confort, de netteté, d'harmonie et, si possible, d'esthétique.

L'INSTALLATION GÉNÉRALE DU BUREAU

Il appartient souvent à un secrétaire de disposer, elle-même, le mobilier de son bureau.

Il place ses meubles et installe son équipement de telle sorte que les diverses tâches de secrétariat puissent être accomplies commodément, rapidement, avec le maximum d'efficacité et le minimum de fatigue et d'erreurs.

Pour cela, elle veille à :

- Limiter le plus possible ses déplacements ;
- Circuler avec aisance ;
- Accéder facilement partout ;
- Ouvrir portes et tiroirs sans craindre de bousculer ce qui est derrière il ou elle ;
- Il ou elle place sa table de travail de sorte que la lumière du jour vienne de sa gauche (en supposant qu'elle est droitier) et ne fasse pas d'ombre sur l'écriture ;
- Qu'il puisse regarder en face les visiteurs qui viennent la voir et toute personne qui pénètre dans son bureau ;

- Qu'il atteigne aisément ses classeurs par simple mouvement pivotant de son siège

L'AMÉNAGEMENT DE LA TABLE DE TRAVAIL

Le ou La secrétaire aménage rationnellement son bureau, afin de gagner du temps en économisant les mouvements et de réduire la fatigue.

• Dans les tiroirs

Il ou Elle place à sa portée la fourniture dont il a constamment besoin. Il ou Elle range les divers papiers, enveloppes, blocs indispensables à son travail par catégorie et toujours aux mêmes endroits, dans les tiroirs de droite.

Les dossiers renfermant les documents à consulter souvent et fichiers d'emploi usuel généralement munis d'une signalisation sont disposés verticalement dans les tiroirs de gauche, aménagés à cet effet.

Sont rangés dans le tiroir central, le petit matériel et les petites fournitures, telles que :

- Ciseaux ;
- Règles ;
- Crayons ;
- Gommages, attaches de toutes sortes (trombones, coins de cuivre, épingles plates, attaches parisiennes...) sont placés dans le tiroir du milieu avec :
 - Les agrafes et les agrafeuses ;
 - Les appareils à faire des languettes ;
 - Les appareils à relier par gaufrage ;

LES CONDITIONS DE TRAVAIL L'ÉCLAIRAGE

L'éclairage joue un rôle important dans le rendement du travail. Il est toujours agréable qu'une baie laisse pénétrer largement la clarté naturelle. Le secrétaire apportera tous ses soins à l'installation de l'éclairage artificiel qui reste même, indispensable et s'assurera :

- _ Qu'il n'est pas éblouissant (filaments et ampoules cachés) ;
- _ Qu'il est bien suffisant ;
- _ Qu'il est bien réparti.

Il est souhaitable que l'éclairage comprenne à la fois :

- Un éclairage général (qui évite normalement des ombres trop marquées) assuré :
 - _ Par des ampoule cachées qu'il convient d'essuyer souvent ;
 - _ Ou par un ou plusieurs tubes fluorescent
- Un éclairage individuel, par incandescence, au moyen de lampes portatives donnant une lumière convenable sur les plans de travail

Notons enfin que des murs clairs, des boiseries pâles n'absorbent pas la lumière, ajoutent une note plaisante et rendent l'atmosphère plus agréable.

LA CLIMATISATION

La climatisation des bureaux permet l'aération par insufflage d'air à température et à humidité à peu près constantes (air conditionné).

Quand la climatisation n'existe pas, il est nécessaire :

- _ De maintenir dans les salles de travail, une température d'environ 20° (le chauffage central est, alors, le meilleur procédé à employer, à condition toutefois qu'il soit distribué par radiateurs munis d'humidificateurs) ;

- D'ouvrir les fenêtres en dehors des heures de travail, en particulier pendant le repas de midi et, s'il y a lieu, pendant les pauses

CONCLUSION

Ce stage m'a permis d'acquérir de nouvelles connaissances, d'élaborer et d'appliquer ma formation théorique dans le domaine du travail, et j'en ai tiré plusieurs avantages qui sont traduits dans les nouvelles relations que j'ai établies.

Ce stage a représenté pour moi une occasion de passer de l'univers d'études théoriques à celui de la vie professionnelle.

Au terme de ce rapport, qui est le fruit des efforts de plusieurs personnes, j'aimerais bien les remercier toutes.

