



de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique

Générale des Etudes Technologiques

Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Médenine



Département des Sciences Economiques et de Gestion

Rapport de stage de Perfectionnement

Société Régionale de Transport du Médenine

“Services Administratif”

Période de Stage : Du 01/09/2021 Au 30/09/2021

- **Elaboré par: Ferdaws dhawadi**
- **Encadré par: Mr. Mustapha Atigi**

Année universitaire:2021/2022

Remerciement

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude à Monsieur **SASSI BETAIB** le président directeur générale de la société régionale de Médenine qui m'a donné la possibilité d'effectuer mon stage au sein de cette société.

Ma gratitude de mes vifs remerciements est adressée à mon encadreur Monsieur **ATIGUI MOUSTAPHA** le directeur administratif et financier qui m'a suivi durant la période de stage je tiens à remercier pour leur confiance et leur aide et aussi Monsieur **MOHAMED NAJARI** qui m'ont accordé leurs attentions en expliquant les principaux fonctionnements du travail du travail.

En fin, je voudrais remercier le Directeur de l'institut supérieur des études technologiques de Médenine et tous mes enseignants qui m'ont permis de faire ce stage.

Tables Des Matières

Introduction	6
Présentation générale de l'entreprise (SRTM)	7
Chapitre 1 : présentation de (SRTM)	8
1) Historique :	8
2) Fiche d'identité :	8
3) Organigramme	10
Chapitre 2 les différentes directions de la SRTM	11
1 <i>les directions générales</i> :	11
2 <i>direction technique</i>	11
3 <i>directions d'approvisionnement et achats</i>	12
4 <i>Division des études et contrôle de gestion</i> :	12
5 <i>direction administrative et financière</i>	12
6 <i>directions d'exploitation</i>	13
Conclusion	13
Partiel 1 :	14
Partie 2 : Etude de cas	15
Introduction	15
1) <i>Chapitre 1 : Présentation de l'absentéisme</i>	15
2) <i>Définition</i>	15
3) <i>Les principales composent de l'absentéisme</i>	16
4) <i>Classification des absences</i>	16
5) <i>Les mesures de l'absentéisme</i>	17
Chapitres 2 : les différents types d'absentéisme	17
1) Les absences rémunérées	17
2) Les absences non rémunérées	18
Chapitre 3 : les causes, les conséquences et les facteurs	18
1) Les causes de l'absentéisme	18
2) Conséquences de l'absentéisme	19
3) Cout de l'absentéisme pour les entreprises	20
4) Les facteurs d'absentéisme	21
5) Solutions :	21
Chapitre4 :Cas pratique suivi des absences et des taux d'absentéisme en 2019	22
Conclusion :	31

Listes Des Figures

Figure 1: Organigramme	10
Figure 2:	15
Figure 3:Diagramme5M	19

Listes Des Tableaux

Tableau 1: Nature d'absences en heures	23
Tableau 2: Taux d'absentéisme en (%)	24

Listes Des Graphiques

graphique 1: Taux d'absentéisme en 2019	27
graphique 2: Taux d'absentéisme mensuel global en 2019.....	28
graphique 3: Taux d'absentéisme des maladies en 2019	28
graphique 4: Taux d'absentéisme de absences non justifiée en 2019	29
graphique 5: Taux d'absentéisme des accidents de travail en 2019.....	29
graphique 6: Taux d'absentéisme de MP en 2019	30
graphique 7 : Taux d'absentéisme des grèves en 2019	30
graphique 8: Taux d'absentéisme des congés payé.....	31

Introduction

Dans le cadre de mes études à l'institut supérieur des études technologiques, un stage de perfectionnement est nécessaire pour l'obtention du diplôme. Ce stage a pour objectif de nous donner une expérience professionnelle et de développer une aptitude à communiquer tout en observant le fonctionnement d'une entreprise.

Après une longue période de recherche, je pris la décision de choisir « la société de transport régionale du Médenine » pour réaliser mon stage de perfectionnement.

Cette entreprise est un milieu favorable pour avoir une expérience dans le domaine financier

C'est stage s'est déroulé du 01 /09/2021 à 30 /09/2021

Partie1 :
**Présentation générale de
l'entreprise (SRTM)**

Partie 1 : présentation générale de l'entreprise (SRTM)

Chapitre 1 : présentation de (SRTM)

Introduction :

La société régionale de transport de Médenine (SRTM) est une entreprise publique qui a pour objectif le transport des personnes.

Historique et carte d'identité de l'entreprise :

1) Historique :

La société régionale du transport de Médenine a été créée le 01 janvier 1967 avec un capital initial de 130000 D. C'est une entreprise publique semi étatique. La SRTM est basée sur l'objectif essentiel qui est le transport public de personnes à l'intérêt des gouvernorats de Médenine et Tataouine.

2) Fiche d'identité :

Nom : Société régionale du transport de Médenine.

Adresse : RUE 18 JANVIER 1952 MEDNINE 4100.

Téléphone :75640070.

Fax :75640753.

E-mail : SRTM@Wando.TN.

Siège sociale : Médenine.

Forme juridique : Société publique à caractère semi-étatique.

Effectifs :502.

- 57 : Personnes administratives.
- 371 : agents d'exploitation.
- 74 : agents techniques.

Véhicule :

Nombre d'agence : 8 agences

Domaine d'activité : transport public de voyageurs

Client : ce sont les voyageurs, les étudiants, les élèves les associations sportives etc...

Concurrents : les taxis les louages les sociétés de transport privé

SRT MEDENINE

3) Organigramme

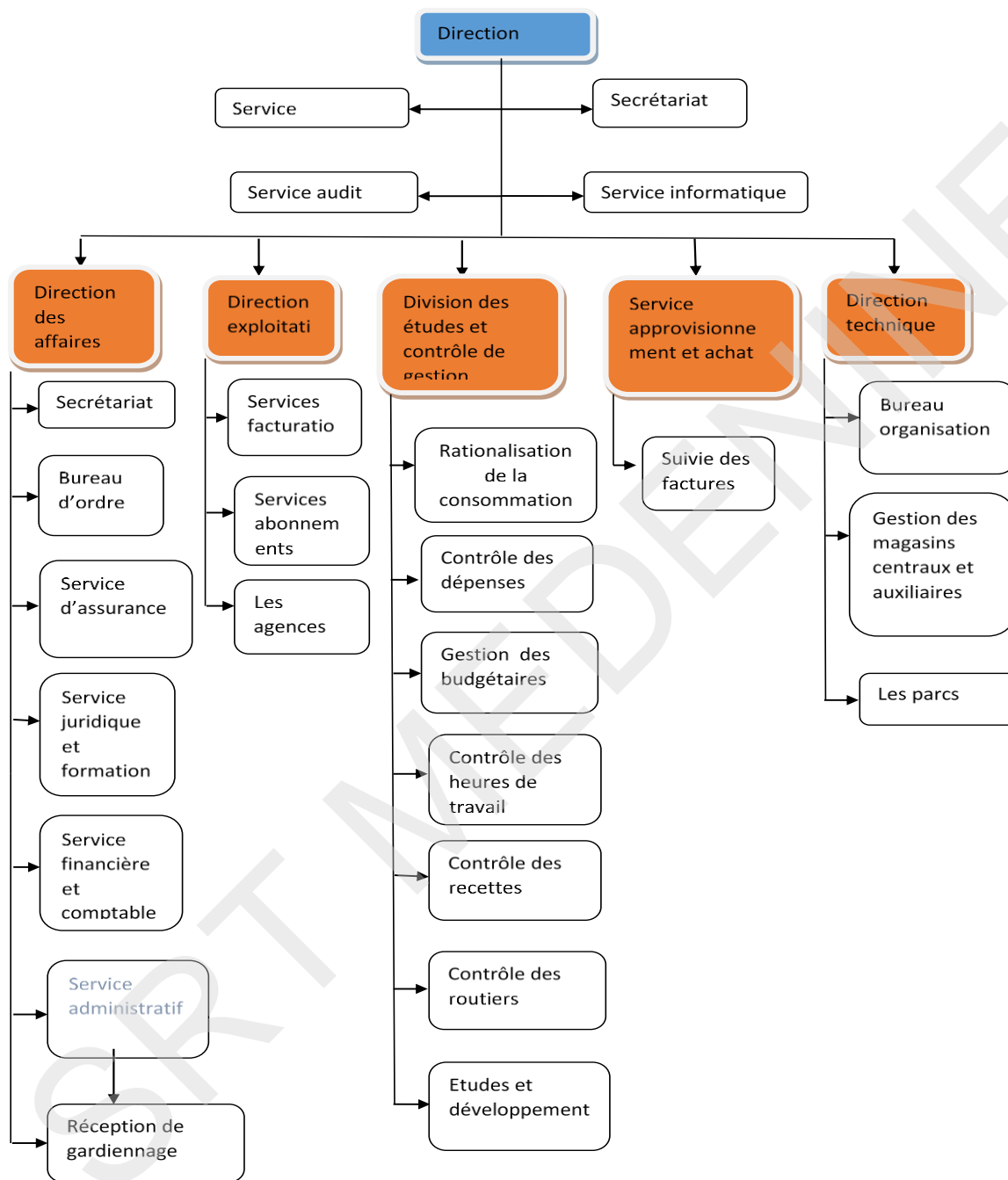


Figure 1: Organigramme

Chapitre 2 les différentes directions de la SRTM

La SRTM se compose à 5 directions

1 les directions générales :

✚ Secrétariat

Préparer et faciliter le travail de PDG

- ❖ Assurer la gestion de consommation téléphonique vers la société
- ❖ Enregistre les courriers internes et externes (banque, services)

✚ Service Audi-interne il consiste à

- ❖ Contrôler tous services interne et externe
- ❖ Contrôler tous mouvements de la société
- ❖ Préparer un plan de travail pour le suivre

✚ Service informatique

- ❖ Assure un rapport efficace de communication interne (entre les agents de la SRTM) et externe (clients, banque, fournisseurs)
 - ❖ Assure la mise à jour des logiciels en place

✚ Services commission

- ❖ Il s'intéresse aux commissions de l'entreprise quel que soit son type achat, vente, ou projet de construction.

2 direction technique

Atelier de répartition et entretien

Entretien électrique répartition de véhicules

Tôlerie et peinture de bus

Magasin et gestion de stock

Gérer le stock des matières et outillages : lancement des commandes.

3 directions d'approvisionnement et achats

Ce service est destiné à effectuer toutes les opérations d'achats

Règlementer les litiges

Surveillance des bons déroulements de ces contrats

La programmation des besoins de livraison et de stock dans le cadre d'une planification générale de l'activité de l'entreprise.

4 Division des études et contrôle de gestion :

Service contrôle de routier

Il a comme mission

Contrôle les billets de voyageurs

Contrôle les documents de véhicules

Contrôle la tenue de travail

Contrôle les changements de rodage

Service de contrôle de recette

5 direction administrative et financière

Service personnel (GRH) : consiste à préparer les fiches de paie personnelle gère le dossier de congés et établissements la déclaration de CNSS.

Bureau d'ordre : Recevoir les courriers des agences et les affectés aux différents services et vice-versa

Assure l'envoi et la réception des fax

Bureau d'assurance : Assurance group : en cas de recrutement d'un agent un bulletin d'adhésion sera rempli.

Assurance de flottes en cas d'accidents de circulation (cas mortel ou grave)

Assurance de travail : accidents de travail il faut remplir une déclaration d'accidents de travail

Service comptable

Etabli bulletin d'écriture comptable

Prépare du bulletin annuel

Vérification des factures des clients

6 directions d'exploitation

Contrôle et améliore la qualité de service aux citoyennes en vue de sauvegarde l'image de marque de la société

Contrôle les personnels (chauffeurs et receveurs)

Service de facturation

Assurer la facturation par crédit

Faire les factures forfaitaires et les facteurs par kilométrage

Services d'abonnements

Prépare les abonnements 2 types

ABONNEMENTS SCOLAIRES

ABONNEMENTS CIVIL

Conclusion

Dans cette partie j'ai présente la société SRTM et expliqué notamment les différentes directions et leurs services que je l'ai vu pendant cette période de stage. Maintenant je passe à la deux dans laquelle j'expliquerais les services administratifs

Partie1 :
Etude de cas

Partie 2 : Etude de cas

Introduction

L'absentéisme est une réalité qui concerne de nombreuses entreprises 'tous secteurs économique confondus : Il représente un fléau pour de nombreuses entreprises : l'absence d'un salarié perturbe le fonctionnement de la société et engendre un coût de remplacement élevé. Il faut donc s'intéresser aux causes de l'absentéisme et déterminer les mesures à prendre pour l'éviter.



Figure 2:

1) Chapitre 1 : Présentation de l'absentéisme

2) Définition

L'absentéisme se caractérise par des absences régulières sur lieu de travail. On le définit par la répartition et de la durée des absences sur une période donnée.

Au sens strict, C'est chaque moment où le collaborateur s'arrête de travailler. Selon la définition

Cela comprend beaucoup de choses : les vacances, des pauses trop longues' le congé maternité.

Quand on parle d'absentéisme dans un contexte d'entreprise, c'est principalement pour des raisons de maladie. Mais il existe également d'autres type d'arrêts au sujet de l'absentéisme : grèves les congés autorisés, les événements familiaux et les absences non justifiées. On peut donc les classer en deux catégories d'absentéisme :

Interne : moments où on ne travaille pas « dans les heures » : pauses café, arrivée en retard

Externe tous les jours ou les collaborateurs ne travaillent pas : vacances, absences pour maladie....

3) *Les principales composent de l'absentéisme*

- ✚ Les accidents de travail
- ✚ Les accidents de trajet
- ✚ Les maladies professionnelles
- ✚ Les arrêts maladies
- ✚ Les congés maternités
- ✚ Les congés autorisés ou les événements familiaux congés paternité congés de naissance mariage deuil déménagement congés pour enfants malades
- ✚ Les grèves
- ✚ Les retards et les absences non justifiée

4) *Classification des absences*

- ***Les absences prévisibles*** pour motif légal et conventionnel
 - ✓ Départ en formation
 - ✓ Congés de maternité
 - ✓ Heures de délégation
 - ✓ Congés payés repos hebdomadaires jours fériés ...
 - ✓ Ces absences revêtent un caractère légal et n'ont qu'un impact économique sur l'entreprise que ne peut que les subir sans savoir moyen de réduire ces couts
- ***Les absences imprévisibles***
 - ✓ Les absences pour maladies (ou la maladies ordinaire)

- ✓ Les accidents de travail (et de trajet)
- ✓ Les maladies professionnelles
- ✓ Les absences injustifiées

Cette forme d'absentéisme, en plus de son impact économique pose le problème de son imprévisibilité et de son reflet social ...

5) *Les mesures de l'absentéisme*

La SRTM calcule le taux d'absentéisme par la forme d'un rapport entre les heures d'absences et les heures travaillées pour une période donnée.

$$\text{Taux d'absentéisme} = \frac{\text{Heures absence}}{\text{Heures travaillées}}$$

Chapitres 2 : les différents types d'absentéisme

Il y a deux types d'absentéisme dans la SRTM Sont

1) Les absences rémunérées

Les congés maladie

La SRTM accorde aux travailleurs qui sont momentanément dans l'impossibilité d'exercer leur fonction de santé, de congé maladie rémunérées

Les absences rémunérées :

Ils existent plusieurs types des absences rémunérées tel que

- Les congés liés à la maternité ou l'adaptation qui durent deux mois
- Les absences spéciales rémunèrent pour suivi des cycles de formation professionnelle

- Les absences spéciales autorisées pour accomplissement du pèlerinage aux lieux de l'islam.

2) Les absences non rémunérées

Ils trouvent deux types des absences non rémunérés.

Les congés sans solde :

Le travailleur peut bénéficier de ce type de congés pour une durée inférieure ou égale un mois/an.

Le détachement sans solde

Il s'agit de détachement pour un mandat électoral et pour accomplissement des obligations du service national.

Chapitre 3 : les causes, les conséquences et les facteurs

1) **Les causes de l'absentéisme**

L'absentéisme peut être engendré par de nombreux facteurs différents tels que :

Les maladies professionnelles

Le stress professionnel

Mauvaise organisation du travail, (contrainte de temps, horaires décalés, difficulté à prendre des congés...)

La rémunération (insuffisante ou non adaptée).

Une mauvaise ambiance

Les vieillissements de la population

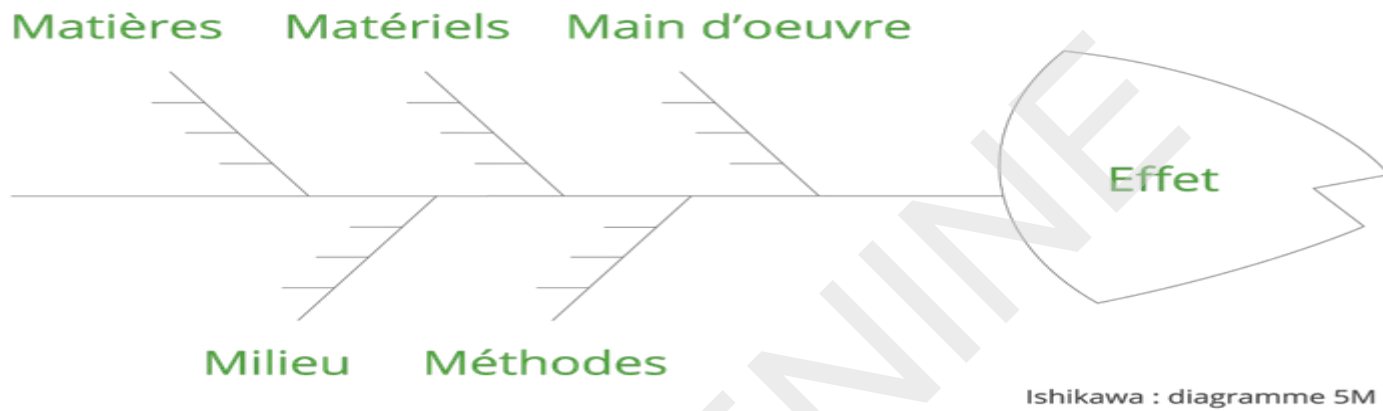
Les accidents du travail

Les conditions de travail

L'environnement familial (problème de garde d'enfant, gestion des tâches quotidiennes)

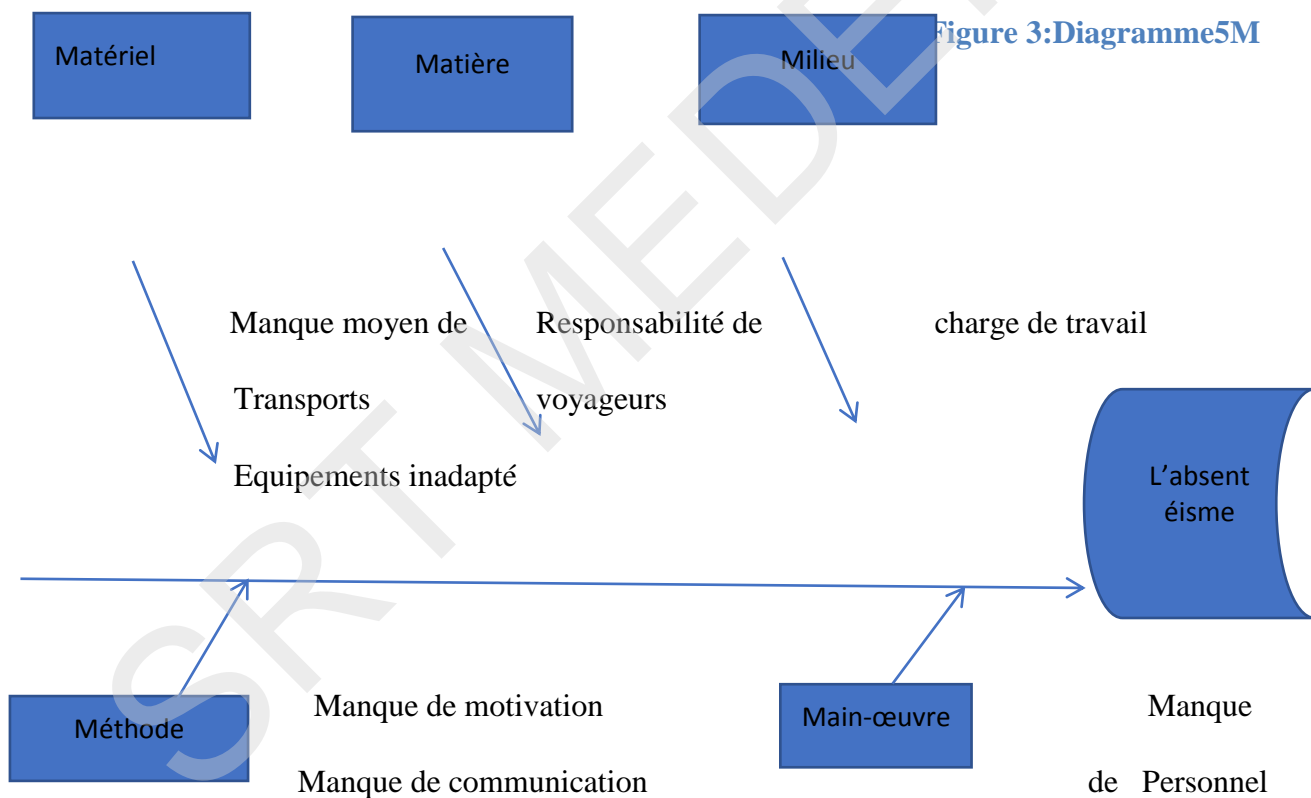
Démotivation des salariés

Dans mon étude, j'utilise le diagramme d'Ishikawa ou 5M (main œuvre, Milieu, Matière, Matériel) qui sert à analyse le rapport existant entre le problème « l'absentéisme » et toutes les causes possibles.



Ishikawa : diagramme 5M

Figure 3: Diagramme 5M



2) Conséquences de l'absentéisme

Pour l'entreprise et les salariés, les conséquences de l'absentéisme sont nombreuses :

- Cout élevé

- Des problèmes de retard pour les élèves et tous qui utilise le bus comme moyen de transport fixe
- Perturbation du fonctionnement de l'entreprise
- Baisse de la productivité
- Baisse de rentabilité
- Retard
- Nécessité de répartir autrement la charge de travail
- Augmentation de la charge de travail
- Mauvais retour client
- Sollicitation d'autres salariés pour combler les absences
- Désorganisation de climat social
- Stress
- Effort et travail supplémentaires des autres
- Sentiments de faire le travail des autres
- Problème de qualité

3) Cout de l'absentéisme pour les entreprises

Les couts directs

Ils comprennent les cout salariaux (délai de carence maintien du salaire durant l'absence complément par rapport aux IJ de la sécurité social) et varient selon la durée des arrêts et de de la politique de maintien du salaire dans l'entreprise

Les couts indirects

Ils comprennent les couts

- De remplacements (heures supplémentaires formation de remplaçant remplacent des absences)
- De gestion (administration de du remplacement)
- D'image (insatisfaction client retard)
- Sociaux (impact sur l'ambiance de travail risque accru d'accident augmentation de la charge de travail)

- De protection sociale (couverture complémentaires prévoyance)
- Liées aux dysfonctionnements organisationnels de l'activité baisse de la qualité)

4) Les facteurs d'absentéisme

Ils existent plusieurs facteurs participant dans les phénomène "l'absentéisme "au sein de la SRTM ne tel que

Santé et contraintes familiales

Parmi les causes personnelles on peut évoquer la sante les contraintes familiales tels que les problème d'organisation a la maison (enfants à garder par exemples)

L'Age

Il existe vent outre qu'autre facteur lié à l'Age et surtout au vieillissements de la population. En effet les études menées montrent que les arrêts de travail sont plus fréquents chez les plus de 50 ans

Les sexes :

Les recherchées prouvent que le pourcentage d'absentéisme chez les femmes est plus important que chez les hommes

En trouve aussi autre facteur liées à la société par exemples :

- ✚ Au climat social
- ✚ A la relation entre agent
- ✚ A la relation hiérarchique

5) Solutions :

Pour agir 'il est-il est nécessaires de biencemer les causes mais aussi les moyens que l'entreprises peut mettre en œuvre pour réduire cet absentéisme

- ❖ Amélioration de l'aménagement des postes de travail (renouveler équipements modification de l'organisation ...)
- ❖ Mise en place d'actions de prévention contre les accidents de travail
- ❖ Mise en place de formations professionnelles visant à valoriser l'expérience de chacun

- ❖ Développement de la polyvalences (formation interne)
- ❖ Instauration d'un entretien de retour au travail après une absence
- ❖ Reste à l'écoute des salaires des représentants du personnel' et notamment du CHST (centre historique des sciences et des technique) peut permettre 'dans la mesure du possible d'améliorer les conditions de travail.
- ❖ Motive son personne instaurer un plan de carrière attrayant peut combattre activement l'absent
- ❖ Reste ferme en cas d'insécurité de confort il convient de rester ferme le recours à une contre visite médicale peut dissuade les récidivistes.
- ❖ Crée un cadre un de travail favorable
- ❖ Améliorer la communication
- ❖ Une bonne politique RH

Chapitre4 :Cas pratique suivi des absences et des taux d'absentéisme en 2019

$$\text{Taux d'absentéisme (\%)} = \frac{\text{Total heures d'absentéisme}}{\text{Total heures a effectué}}$$

Tableau 1: Nature d'absences en heures

Mois	Heures normal	Congé payé	Absent non justifié é	maladie	MP	Accident de travail	Congé sans solde	grève
Janvier	91592	8232	0	16	96	0	0	0
Février	87456	4616	352	386	0	432	0	9040
Mars	94856	4576	216	112	32	48	0	0
Avril	92328	7328	72	16	32	64	0	0
Mai	95280	3168	128	224	8	400	0	632
Juin	93752	5112	384	320	24	248	0	0
Juillet	92584	6720	144	376	16	0	0	0
Aout	77176	21896	8	496	16	0	248	0
septembre	74200	24632	264	488	8	0	284	0
Octobre	93582	5416	336	464	40	0	56	0
Novembre	95290	3624	846	72	8	0	0	0
décembre	96336	2848	456	152	48	0	0	0

N.B. total des heures à effectuer =heures normal +heures congés payer +heures des maladies +heures des accidents du travail +total des heures non justifier +total des congés sans soldes +heures de grève +heures des MP

Tableau 2: Taux d'absentéisme en (%)

Mois	Mensuelle global (%)	Congé paye (%)	Absent non justifié (%)	Maladie(%)	MP(%)	Accidents de travail (%)	Grevés(%)
Janvier	0.128	8.245	0	0.016	0.096	0	0
Février	9.98	4.623	0.352	0.386	0	0.432	9.054
Mars	0.472	7.339	0.216	0.112	0.032	0.048	0
Avril	0.136	3.173	0.072	0.016	0.032	0.064	0
Mai	1.217	5.12	0.128	0.224	0.008	0.40	0.633
Juin	1.048	6.730	0.384	0.320	0.024	0.248	0
Juillet	0.912	21.931	0.144	0.376	0.016	0	0
Aout	1.016	21.931	0.008	0.496	0.016	0	0
Septembre	1.248	24.671	0.246	0.488	0.008	0	0
Octobre	1.304	5.424	0.336	0.464	0.04	0	0
Novembre	0.992	3.629	0.84	0.072	0.008	0	0
décembre	0.808	2.852	0.456	0.152	0.048	0	0

Exemple de calcul de mois de février :

Taux d'absentéisme mensuel) global :

(Congé maladie+ accident travail +absences non justifier +MP + grève)

_____ *100

Heures normal + (congé payer + congé maladie + absences non justifier + accidents de travail +congé non solde +MP + grève

(352+386+0+432+9040)

$$= \frac{\quad}{87456+(4616+352+0+432+9040)} * 100 = 9.98\%$$

87456+(4616+352+0+432+9040)

➤ Taux d'absentéisme des maladies

Congé maladie

$$\frac{\quad}{\quad} * 100$$

Heure normal + (congé paye + congé maladie + absences non justifier + accèdent de travail + congé sans solde)

386

$$= \frac{\quad}{87456+(4616+352+386+0+432+9040)} * 100 = 0.38\%$$

87456+(4616+352+386+0+432+9040)

➤ Taux d'absentéisme des accidentes de travail

Accidents de travail

Heures normal+ (conge payer+ conge maladie +absences non justifier +accident de travail +congé sans solde)

432

$$= \frac{\quad}{87456+(4616+352+386+0+432+9040)} * 100 = 0.42\%$$

87456+(4616+352+386+0+432+9040)

➤ Taux d'absentéisme des absences non justifier

Absences non justifier

Heures normal+ (congé payer +congé maladie + absences non justifier+ accident travail + congé non sans solde MP + grève)

$$= \frac{352}{87456+(4616+352+386+0+432+9040)} *100=0.34\%$$

➤ **Taux d'absentéisme de grève**

Heures des grèves

*100

Heures normal+ (congé payer +congé maladie +absences non justifier +accident travail +congé non sans solde MP +grève)

$$= \frac{9040}{87456+ (4616+352+386+0+432+9040)} *100=8.83\%$$

Commentaires

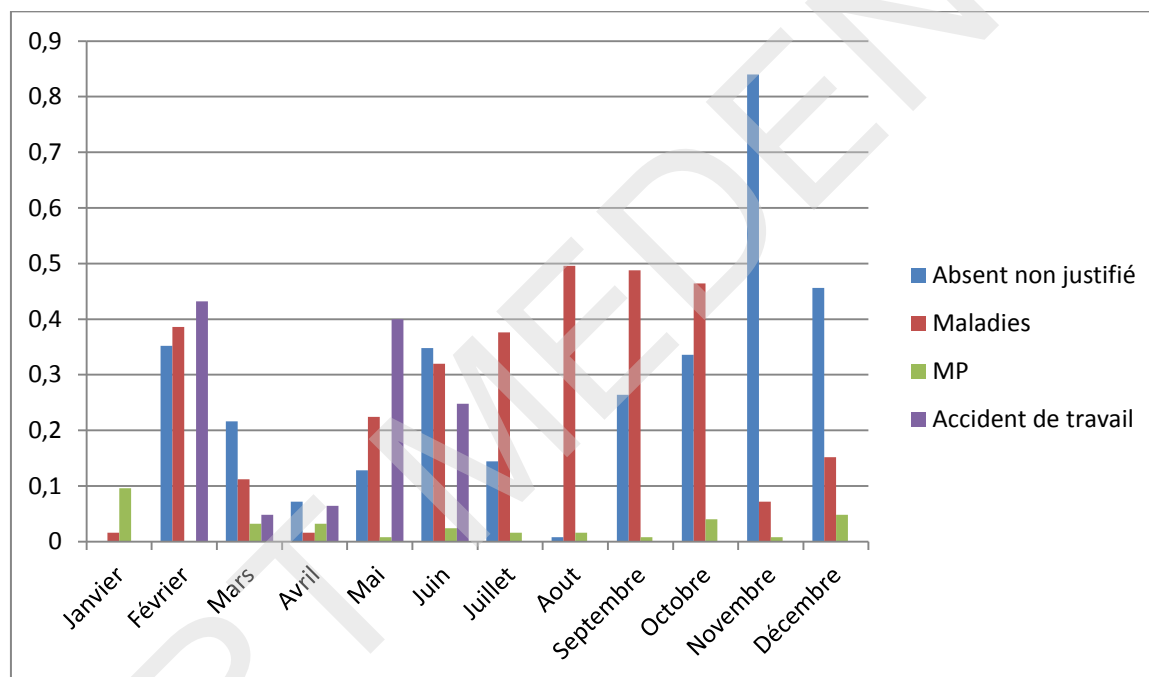
A partir de cette étude on constitue que le taux d'absentéisme mensuel de la société est élève durant le mois aout à cause de température par rapport les années mos qui est moins élève par exemple taux d'absentéisme de février est10.22% et janvier 0.12% en 2019 à cause de la grève durant ce mois

Alors que on remarque le taux d’absentéisme des maladies de cette société est augmenté aussi durant le mois aout par rapport les autres moins. En effet les taux d’absentéisme de maladies de moins aout a connu une initions de 0.43 %

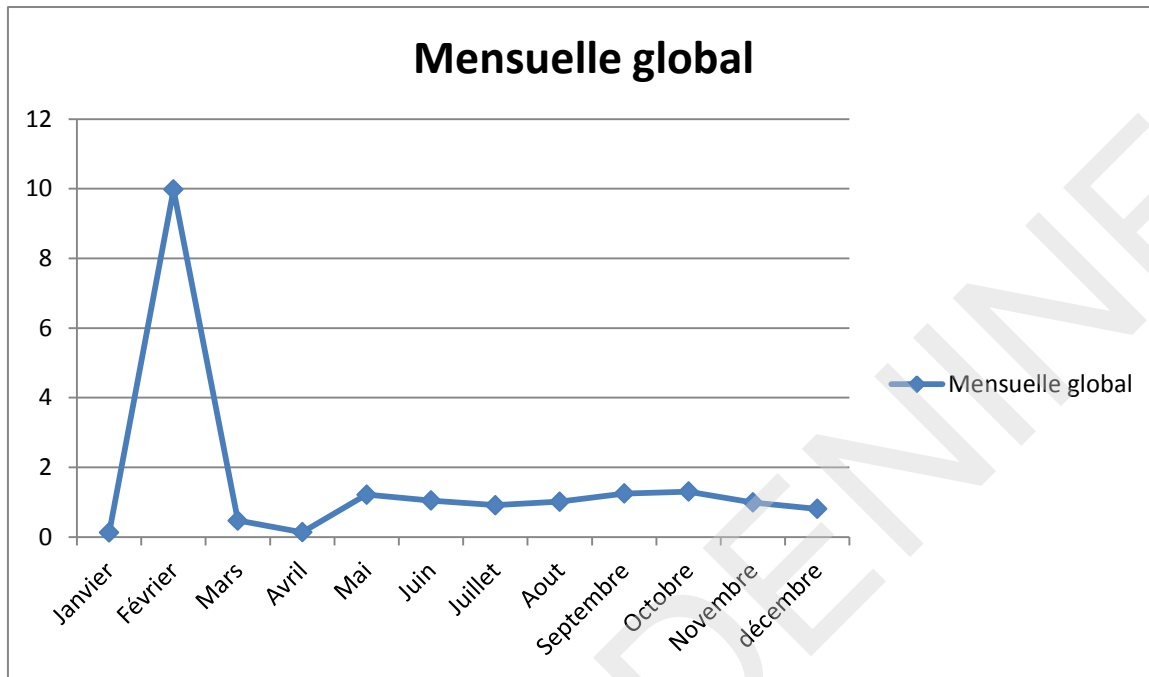
Aussi on constate que le taux d’absentéisme des accidents de travail est élevé durant le moins de février de 0.43% qui a connu deux grand accident de bus

Enfin on trouve que les taux d’absentéisme non justifier de la société est élève durant le moins de novembre est égale 0.84 %

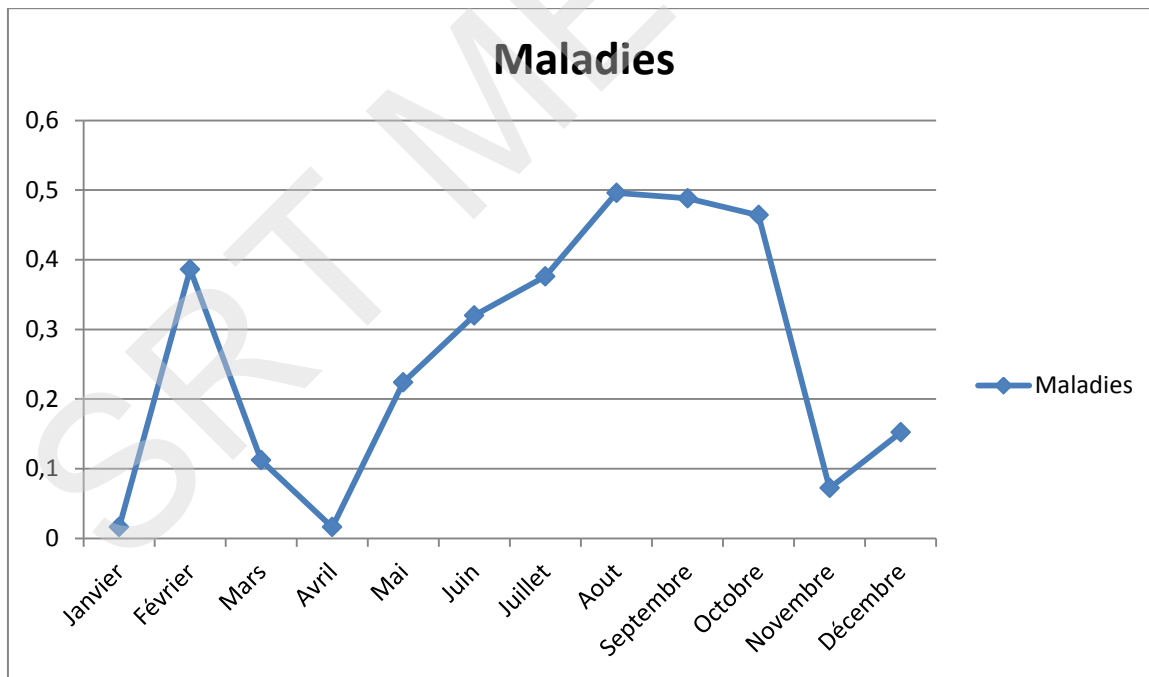
graphique 1: Taux d’absentéisme en 2019



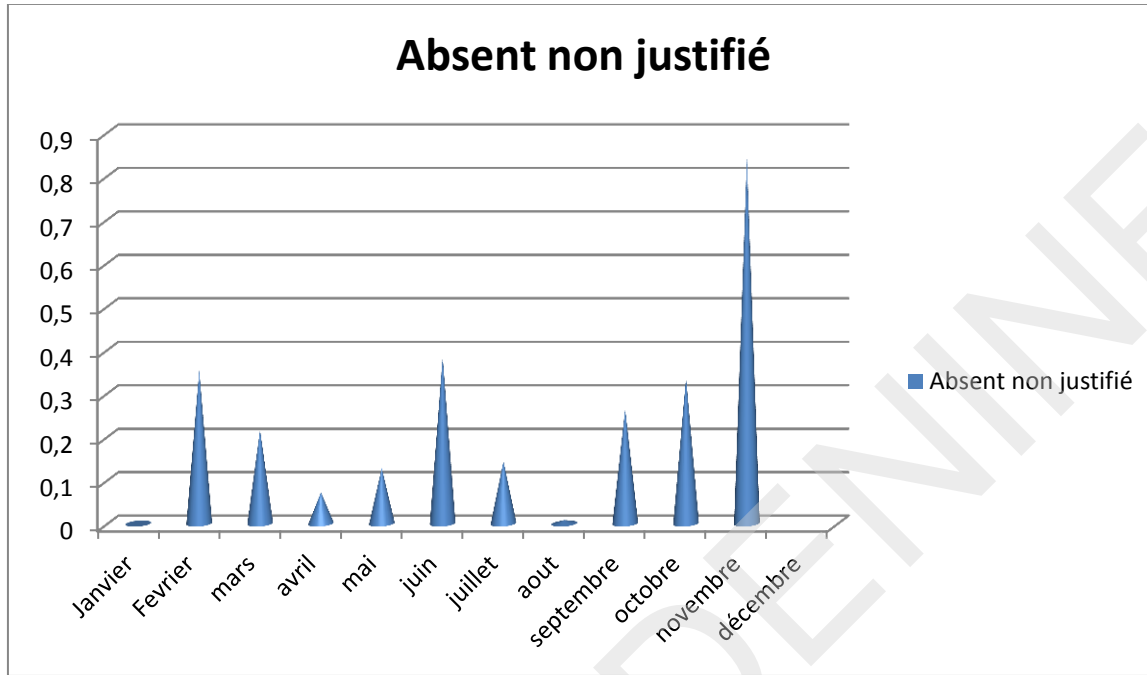
graphique 2: Taux d'absentéisme mensuel global en 2019



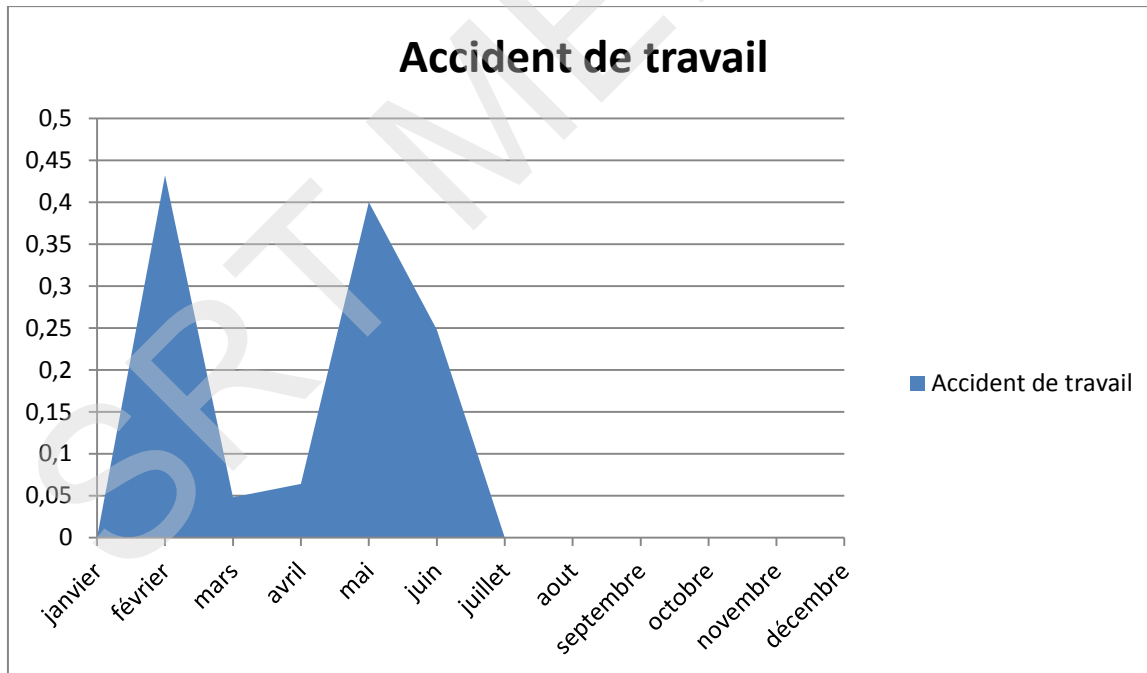
graphique 3: Taux d'absentéisme des maladies en 2019



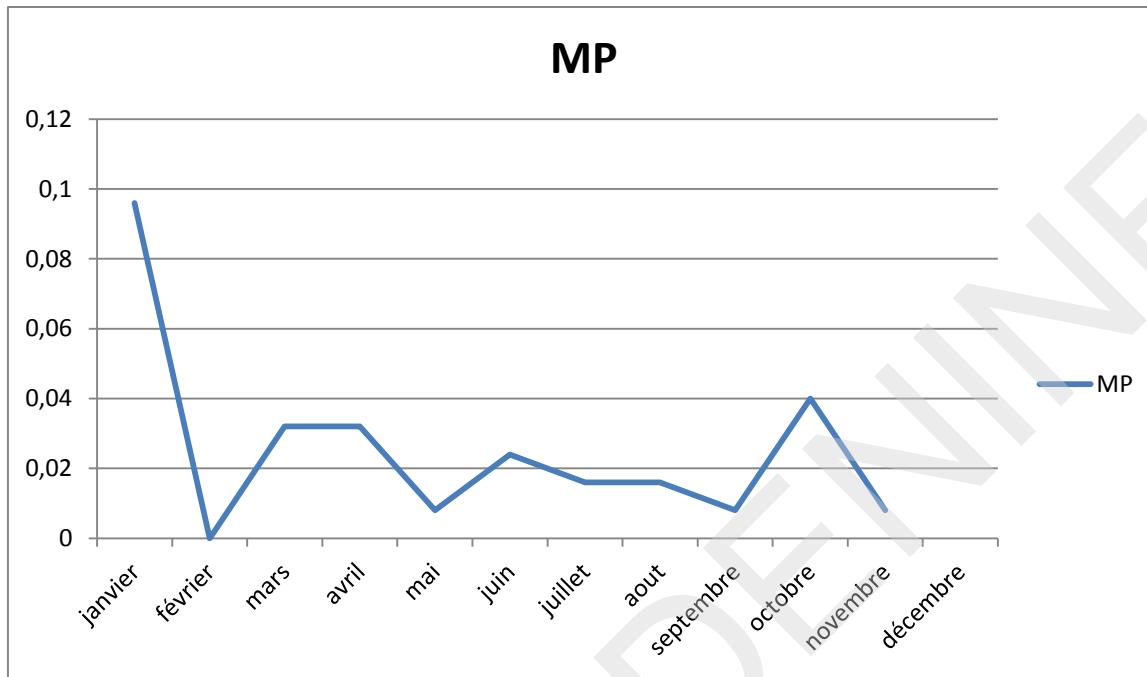
graphique 4: Taux d'absentéisme de absences non justifiée en 2019



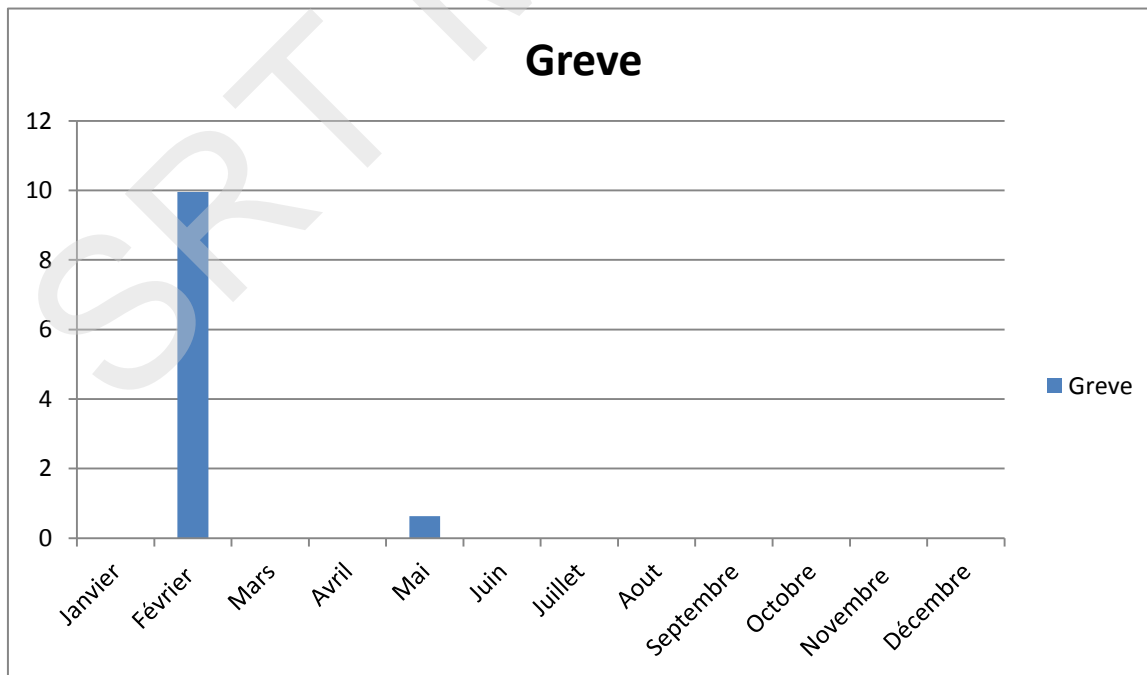
graphique 5: Taux d'absentéisme des accidents de travail en 2019



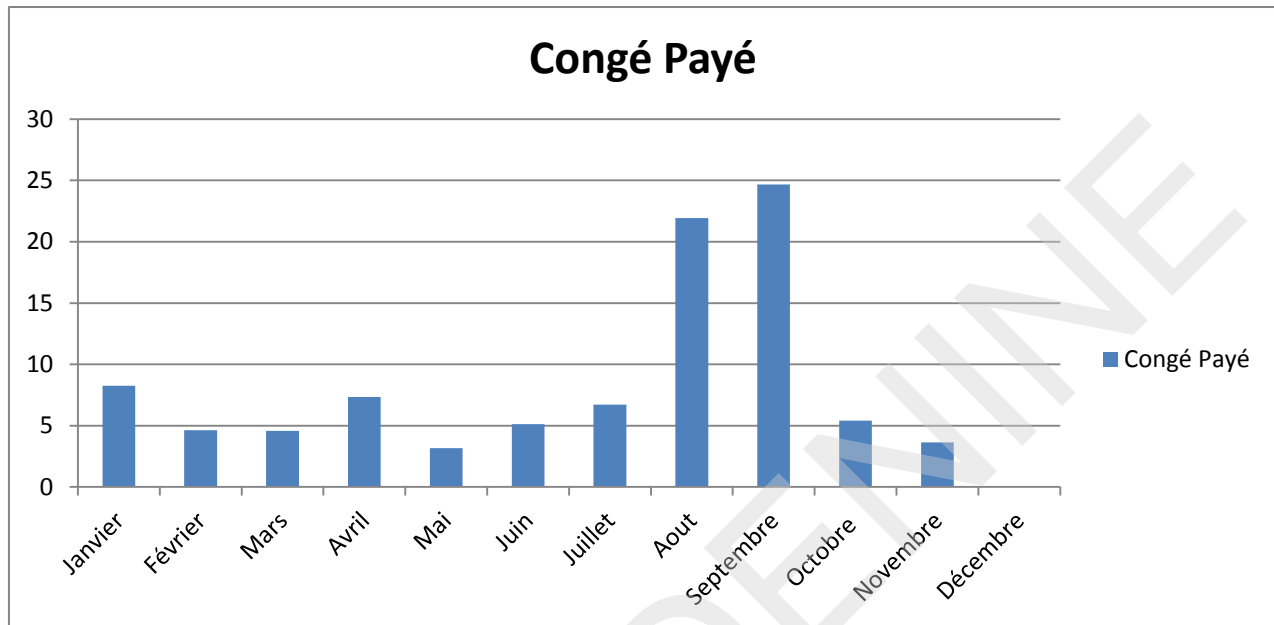
graphique 6: Taux d'absentéisme de MP en 2019



graphique 7 : Taux d'absentéisme des grèves en 2019



graphique 8: Taux d'absentéisme des congés payé



Conclusion :

J espéré avoir réalisé mon objectif en profitant de cette occasion pour améliorer et confirmer mes compétences pratiques et des biens connaître au cours de la réalisation de ce stage. Je me suis intéressé particulièrement à la description de services administratifs qui présente le cerveau de la société puisqu'il s'occupe des personnels dès son recrutement jusqu'à son retraite.

Le service administratif a pour mission essentielle de la bonne gestion de la ressource humaine en favorisant les conditions de travail.

Finalement, cette expérience m'a donné une image sur la vie professionnelle qui m'a permis d'appliquer et renforcer mes connaissances étudiées à « ISET MEDENINE ».