



Ministère de l'Enseignement Supérieur, et de la Recherche Scientifique

Direction Générale des Etudes Technologiques

Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Médenine

Département des sciences Economiques et de Gestion

Rapport du stage de perfectionnement

La société régionale de transport de Médenine

Période : du 01/09/2021 au 30/09/2021

Niveau d'étude : Deuxième Année Management

Elaborée par : Boudhina Imen

Encadré par : Mr. Atigui Mustapha

Année universitaire : 2021/2022

Remerciement

Tout d'abord, je tiens à exprimer mes vifs remerciements et ma profonde gratitude à Mr. Mustapha Atigui mon encadreur à la société régionale de Transport de Médenine. Je remercie aussi tous les cadres et les agents de la société et surtout les membres du service personnel de la SRTM.

SRT MEDENINE

Liste des tableaux

Tableau 1: L'évolution de l'effectif total par sexe :	13
Tableau 2: Nombre de l'effectif par tranche d'âge :	15
Tableau 3: Répartition des effectifs selon leurs types par trois années successives est comme suit :	16
Tableau 4: Répartition des effectifs par catégorie professionnelles:	17
Tableau 5: Répartition de l'effectif par fonction:	18
Tableau 6: Répartition des bénéficiaires par sexe:	19
Tableau 7: Total de la charge salariale:	20
Tableau 8: Evolution du nombre de jours d'absences:	21
Tableau 9: Pourcentage de chaque type d'absences (%).....	22
Tableau 10: Répartition d'accidents de travail:	23

Liste des figures

Figure 1 : Courbe d'évolution du nombre d'hommes dans l'effectif total de la SRTM	13
Figure 2 : Courbe d'évolution du nombre de femmes dans l'effectif total de la SRTM.....	14
Figure 3 : Répartition de l'effectif selon l'âge en 2019.....	15
Figure 4 : Evolution des effectifs selon leurs types.....	16
Figure 5 : Evolution de la répartition de l'effectif par catégorie professionnelle	17
Figure 6 : Evolution du nombre de l'effectif par fonction.....	18
Figure 7 : L'évolution des bénéfices par sexe.....	19
Figure 8 : Total de la charge salariale.....	20
Figure 9 : Evolution du nombre de jours d'absences	21
Figure 10 : Répartition de pourcentage de chaque type d'absences.....	22

Table des matières

Sommaire

Partie 1 :.....	2
Présentation générale de la société Régionale de Transport de Médenine (SRTM)	2
Chapitre 1 : Présentation de la Société Régionale de Transport de Médenine (SRTM)	3
Section 1 : Carte d'identité et historique :.....	3
1) Carte d'identité :.....	3
2) Historique de l'entreprise :	3
3) Domaine d'activité :	4
4) Les moyens de la SRTM :.....	4
5) Les activités de la SRTM :.....	4
Section 2 : L'organigramme de la SRTM.....	5
Chapitre 2 : Présentation des différentes directions de la SRTM	6
Section 1 : Direction technique :	6
1) Magasin et gestion de stock :.....	6
2) Entretien et réparation :	7
Section 2 : Direction d'exploitation :.....	7
1) Services exploitation :	7
2) Facture de coordination :	7
3) Agences :	7
Section 3 : Direction des études et de contrôle de gestion	7
1) Nationalisation de la consommation de l'énergie :	7
2) Le bureau de la statistique et de contrôle de dépenses :.....	8
3) Gestion budgétaire :.....	8
4) Contrôle de recettes	8
5) Contrôle des routiers :	8

Section 4 : Direction administrative et financière	9
1) Service personnel :	9
2) Bureau d'ordre :	9
3) Bureau d'assurance :	9
4) Service comptabilité :	9
5) Caisse centrale :	10
Section 5 : Direction achats	10
Partie 2 :	11
Etude de cas	11
Chapitre 1 : Présentation de cas pratique	12
Section 1 : Définition du bilan social	12
Section 2 : les principaux objectifs et indicateurs du bilan social	12
1) Les objectifs du bilan social peuvent être répartis comme suit :	12
2) Les principaux indicateurs du bilan social :	12
Chapitre 2 : L'analyse de cas pratique : l'élaboration d'un bilan social	13
Section 1 : Les indicateurs de fonctionnement :	13
1) L'effectif :	13
2) La formation :	19
3) La charge salariale : (charge salariale des administrative, des techniciens et d'exploitation) :	20
Section 2 : Les indicateurs de dysfonctionnement de la SRTM :	21
1) L'absentéisme :	21
2) Les accidents du travail :	23
Section 3 : Les recommandations :	24

Introduction générale

Dans le cadre de la formation initiale de chaque étudiant, les cours théoriques sont complétés par l'analyse de cas pratique, et par des visites d'entreprises. Il est appelé à effectuer un stage dans l'environnement professionnel très proches de sa spécialité.

Mon stage de perfectionnement à été effectué dans la société régionale de transport de Médenine (SRTM) .

Mon objectif durant cette période était de connaitre la vie de l'entreprise, découvrir le monde de travail et évaluer les compétences théoriques acquises par l'application.

Partie 1 :

*Présentation générale de la
société Régionale de Transport
de Médenine (SRTM)*

Chapitre 1 : Présentation de la Société Régionale de Transport de Médenine (SRTM)

Section 1 : Carte d'identité et historique :

1) Carte d'identité :

- **Nom** : Société Régionale de Transport de Médenine
- **Adresse** : rue 18 janvier 1952 Médenine 418
- **Forme juridique** : société publique à caractère semi étatique
- **Capital** : 130000 DT
- **Téléphone** : 75640070
- **Fax** : 75640753
- **Effectif** : 498
- **Nombre des véhicules** : 205
- **Registre de commerce** : 3512JAM
- **Nombre d'agences** : 8
- **Structure** : transport public des personnes dans les gouvernorats de Médenine et Tataouine.
- **Email** : boc@srtm.tn

2) Historique de l'entreprise :

La société régionale du transport de Médenine « **SRTM** » est une entreprise semi-étatique à caractère commercial rattaché au ministère du transport. Elle a été créée en 1967 avec un capital initial de 1000 D qui a subi deux augmentations :

- ✓ La première en 29 / 06 / 1969 d'un montant qui est égal à 79000 DT
- ✓ La deuxième en 05 / 01 / 1978 d'un montant qui est égal à 51000 DT

Le capital final est de l'ordre de **1300000 DT** et il est subdivisé entre l'Etat et les collectivités publiques. Actuellement le réseau de la SRT Médenine couvre toutes les délégations de Médenine et Tataouine en matière de : Transport scolaire et universitaire, transport urbain et suburbain, transport régional et locations.

3) Domaine d'activité :

La société régionale de transport de Médenine a pour objectif le transport public des personnes aussi bien à l'échelle régionale et nationale mais plus particulièrement à l'intérieur des gouvernorats de Médenine et Tataouine.

4) Les moyens de la SRTM :

a- Les moyens matériels : la société Régionale de Transport de Médenine possède un parc de 205 véhicules qui sont distribués aux 8 agences, sont répartis comme suit :

* 6 centres dans le gouvernement de Médenine (Médenine, Zarzis, Benguerdene, Djerba, Midoune, Benikhdéche).

* 2 centres dans le gouvernement de (Tataouine, Ghomrassen)

b- Moyens humains : La SRTM emploie environ 498 agents dont à savoir :

* 57 agents administratifs.

* 73 agents techniques.

* 368 agents d'exploitation.

c- Les moyens de communication : la SRTM possède des moyens de communication et de télécommunication tels que : les réseaux informatiques, les réseaux téléphoniques, Fax.

5) Les activités de la SRTM :**a- Les clients :**

Les clients de SRTM de toute la population sauf les enfants âgés moins de trois ans qui exonèrent de payer les tarifs.

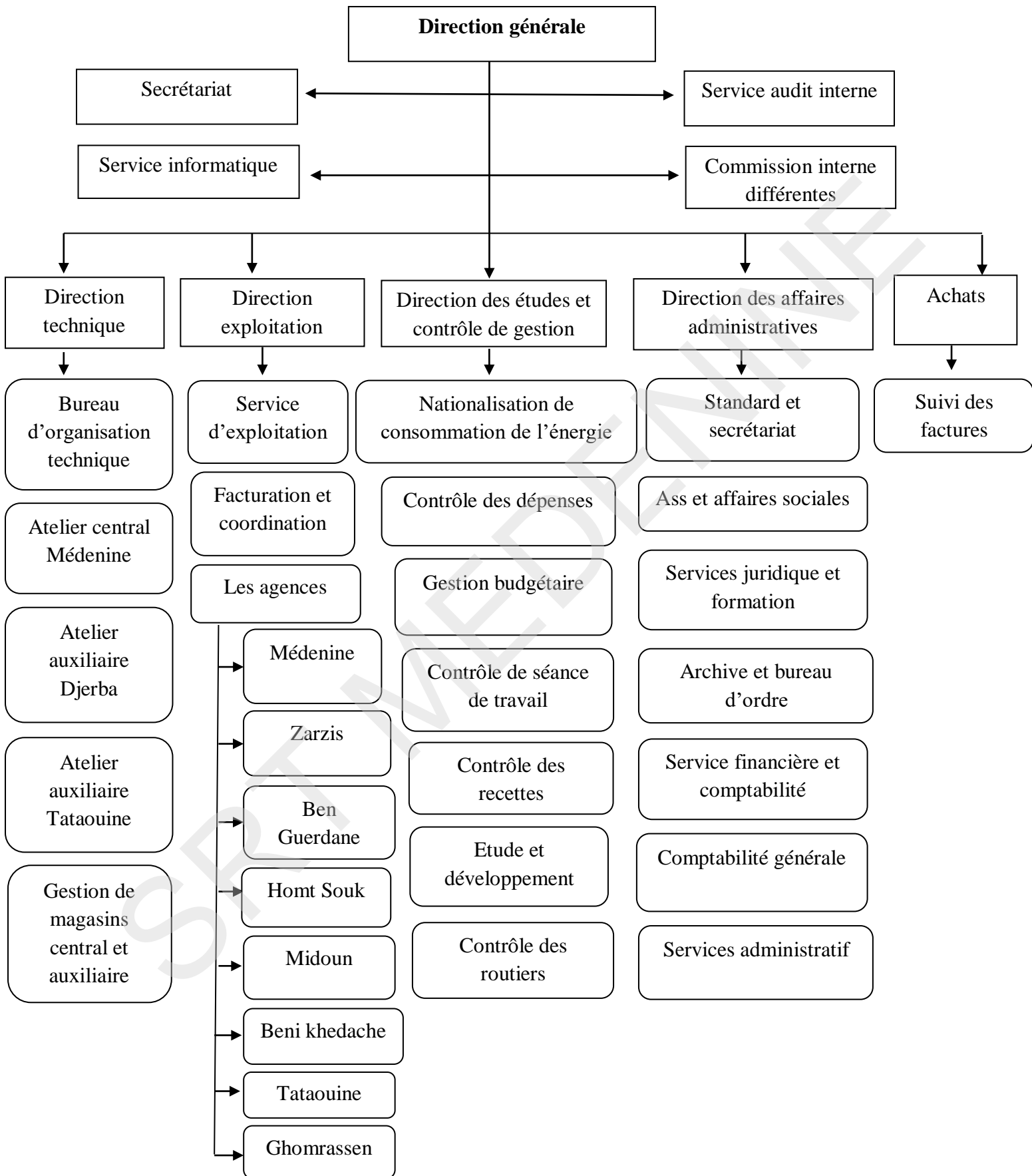
b- Les concurrents :

Les principaux concurrents de la SRTM : Les taxis, les louages, les sociétés de transport privé.

c- Les fournisseurs :

Les principaux fournisseurs de la SRTM sont : Habillement de travail, pièce de recharge, fournisseurs de bureau, STEG, SONEDE, AGIL.

Section 2 : L'organigramme de la SRTM



Chapitre 2 : Présentation des différentes directions de la SRTM

❖ Direction générale :

La direction générale permet de faire la liaison entre les différentes directions de la société.

❖ Secrétariat de direction :

Le rôle du secrétariat de direction consiste à organiser et à faciliter le travail du PDG :

- L'enregistrement et le classement des courriers externes et internes de la société.
- La collecte des informations et leur synthèse lors de la réception d'une lettre, d'un visiteur ou d'un article de la presse.

❖ Service informatique :

Il consiste à :

- Assurer un rapport efficace de communication entre la SRTM et les autres organisations étrangères.
- Faciliter la communication avec le demandeur de services et l'élargissement de l'utilisation des informations.

❖ Service commission :

Il s'intéresse aux commissions de l'entreprise quelque soit son type, achat, vente, ou projet de construction.

❖ Services d'audit interne :

Ce service est lié à la direction générale par le rôle :

- Contrôler tous les services internes et externes de la société.
- Contrôler tous les mouvements de la société et ceux des autres agences.
- Faciliter la prise de décision pour la direction générale grâce à la fiabilité.

Section 1 : Direction technique :

1) Magasin et gestion de stock :

Le chef du magasin est chargé de gérer les stocks matériaux et outillages des pièces ainsi que les entrées et sorties des pièces et le lancement des demandes d'approvisionnement.

2) Entretien et réparation :

Elle a pour mission d'établissement d'un planning de contrôle périodique pour tous les véhicules, remplacement des pièces usées afin d'éviter les pannes.

Section 2 : Direction d'exploitation :**1) Services exploitation :**

Il a comme tâches principales :

- ✓ L'exploitation optimale des moyens de transport disponible afin d'atteindre les objectifs économiques et sociaux.
- ✓ L'amélioration de la qualité du service rendu au citoyen en vue de sauvegarder l'image de marque de la société.
- ✓ L'étude de rentabilité des lignes.
- ✓ Le calcul des tarifs.
- ✓ Le contrôle des personnels.

2) Facture de coordination :

Elle consiste à faire :

- La facturation au comptant.
- La coordination avec les autorisés régionales, les organisations régionales et les agences par exemple une location collective d'un bus.

3) Agences :

Le chef d'agence est obligé d'envoyer chaque jour à la direction l'état journalier de consommation de gasoil ainsi que le rapport journalier d'activité. Il existe 8 agences à savoir :

*Médenine, Tataouine, Ghomrassen, Zarzis, Bengerdane, Benikhache, Homt Souk, Midoune.

Section 3 : Direction des études et de contrôle de gestion**1) Nationalisation de la consommation de l'énergie :**

Ce bureau est chargé de la préparation des états statistiques concernant la consommation de gasoil et des pièces en se basant sur les états préparés par les différentes agences.

2) Le bureau de la statistique et de contrôle de dépenses :

Elaborer les statistiques mensuelles de chaque agence par :

- Véhicules
- Lignes
- Réseau
- Contrôle les bordereaux des dépenses provenant des agences ou ateliers.
- Préparation du budget de chaque année suivant les résultats obtenus dans l'année précédente.

3) Gestion budgétaire :

Elle consiste à :

- Assurer la collecte des informations nécessaires à l'estimation de la demande.
- Préparer la note d'orientation budgétaire afin de rappeler tous les intervenants de la stratégie.
- Animer les réunions budgétaires.
- Elaborer les budgets d'exploitation et d'investissement.
- Effectuer le contrôle budgétaire : assurer un contrôle des dépenses, suivre les engagements des sociétés, les constater et les analyses des écarts

4) Contrôle de recettes

Cette section est tenue à :

- Contrôler les billets (destination+tarif).
- Contrôler les recettes de receveur (nombre de billet vendus et restants).
- Gérer le stock de billets.
- Signaler les erreurs commises par les receveurs.

5) Contrôle des routiers :

Le contrôleur routier a pour missions de veiller à la bonne marche de l'exploration dans la société. Il doit :

- Contrôler la concurrence dans la société.
- Contrôler les tenus du travail.
- Contrôler les billets des voyageurs.
- Contrôler les documents des véhicules.
- Contrôler les changements d'huiles et les rodages.

Section 4 : Direction administrative et financière

La direction administrative et financière contribue à rendre la société plus rentable que possible. Elle définit, planifié, développe et contrôle les activités en matière de gestion administrative et financière.

1) Service personnel :

Ce service est chargé de :

- ✓ Préparer les fiches de paies du personnel, attestations de salaire et les avancements.
- ✓ Contrôler les absentéismes et gérer les congés.
- ✓ Etablir la déclaration de la CNSS et la déclaration de taxe de formation professionnelle.
- ✓ Déterminer, en collaboration avec les autres services, les besoins actuels et futures de l'entreprise.

2) Bureau d'ordre :

Le bureau d'ordre est un organe de la direction administrative. Il permet de :

- ✓ Gérer les courriers de la poste et de rapide poste..
- ✓ Assurer dans les meilleurs conditions de délais et d'efficacité la gestion du courrier externe et interne.
- ✓ Assurer l'envoi et la réception des fax
- ✓ S'occuper des appels d'offre.
- ✓ S'occuper de la gestion des arrivées et des départs.

3) Bureau d'assurance :

Le bureau d'assurance est chargé de :

- ✓ Prendre en charge l'assurance des autobus, voitures...
- ✓ Remplir une déclaration d'accident du travail et la transmettre avec le certificat médical à la CNSS.
- ✓ Paiement des primes d'assurances.

4) Service comptabilité :

Ce service comptable et financier est le plus important dans la société. Il a pour mission de :

-Rédiger les bulletins d'écriture comptable convenable et effectuer les opérations de saisie des données.

- Assurer le règlement des salaires et des avances de toute nature
- Assurer le suivi des comptes bancaires.
- Contrôle la collecte, la saisie, le traitement et l'analyse des informations comptables et financières de la SRTM.

5) Caisse centrale :

- Réception des documents et des opérations préliminaires.
- Pointage et vérification de différentes sommes dans les documents.

Section 5 : Direction achats

Ce service comme son nom l'indique est destiné à effectuer toutes les opérations d'achats.

Pour qu'elle soit légale, toute opération nécessite :

- une facture.
- Un bon de commande.
- un bon de réception.

Partie 2 :
Etude de cas

Chapitre 1 : Présentation de cas pratique

Introduction :

Le bilan social a été élaboré dans un esprit d'aide au dialogue social, de planification dans le domaine social

Dans ce chapitre on va définir le bilan social, citer ces objectifs et puis on va présenter les principaux indicateurs du bilan social.

Section 1 : Définition du bilan social

Le bilan social est un document unique récapitulant les principales données chiffrées permettant d'apprécier la situation de l'entreprise dans le domaine social, d'enregistrer les réalisations effectuées et de mesurer les changements intervenus au cours de l'année écoulée et des deux années précédentes.

Le bilan social est un instrument de gestion interne. Il comportait des indicateurs de structure (effectif par catégorie socio-professionnelle).

Section 2 : les principaux objectifs et indicateurs du bilan social

1) Les objectifs du bilan social peuvent être répartis comme suit :

- Le bilan social est un outil d'information.
- Le bilan social est un outil de gestion.
- Le bilan social est un outil de planification.

2) Les principaux indicateurs du bilan social :

Un indicateur social est un instrument de mesure qui permet de donner une présentation de la réalité à un moment donné.

On trouve deux types des indicateurs :

- Les indicateurs de fonctionnement.
- Les indicateurs de dysfonctionnement.

Chapitre 2 : L'analyse de cas pratique : l'élaboration d'un bilan social

Section 1 : Les indicateurs de fonctionnement :

1) L'effectif :

a-Répartition des effectifs par sexe :

Tableau 1: L'évolution de l'effectif total par sexe :

Années	Effectif total					
	2017		2018		2019	
Sexe	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Hommes	456	95	438	95.01	471	94.58
Femmes	24	5	23	4.99	27	5.42
Total	480	100	461	100	498	100

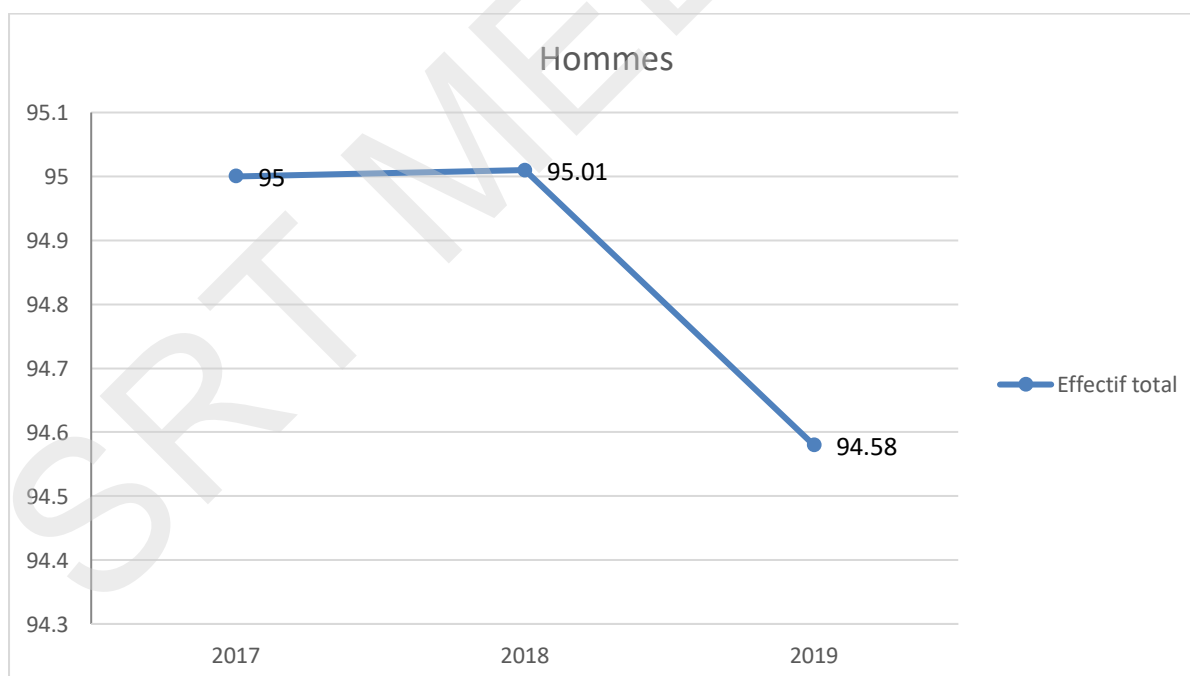


Figure 1 : Courbe d'évolution du nombre d'hommes dans l'effectif total de la SRTM

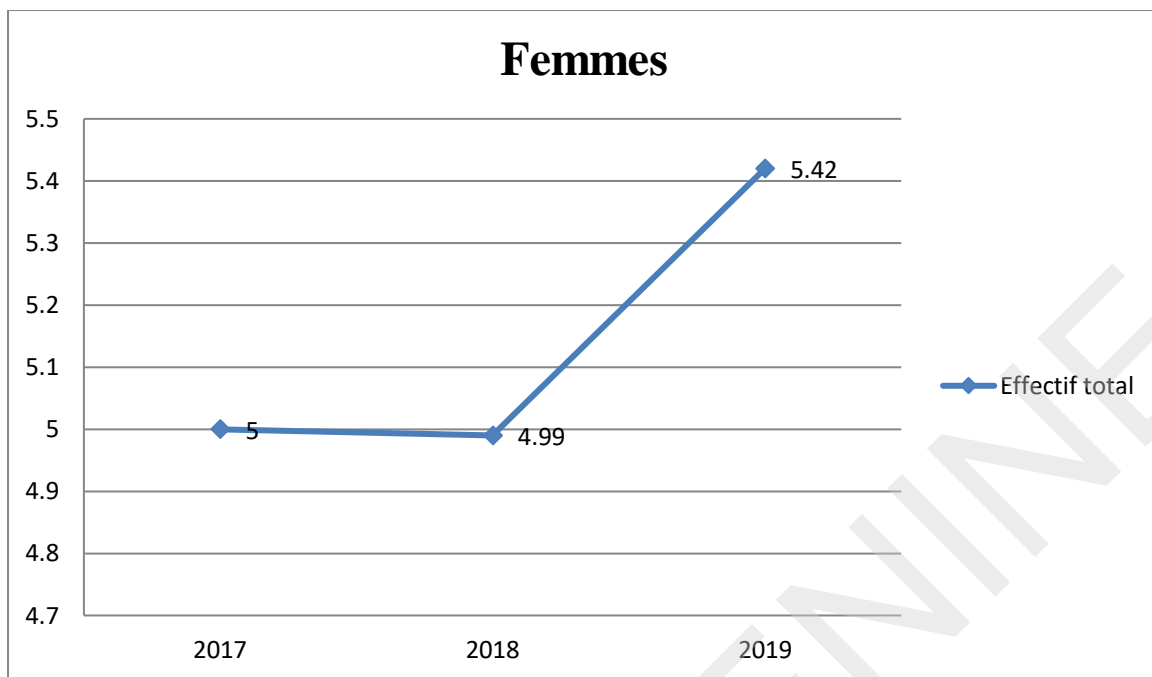


Figure 2 : Courbe d'évolution du nombre de femmes dans l'effectif total de la SRTM

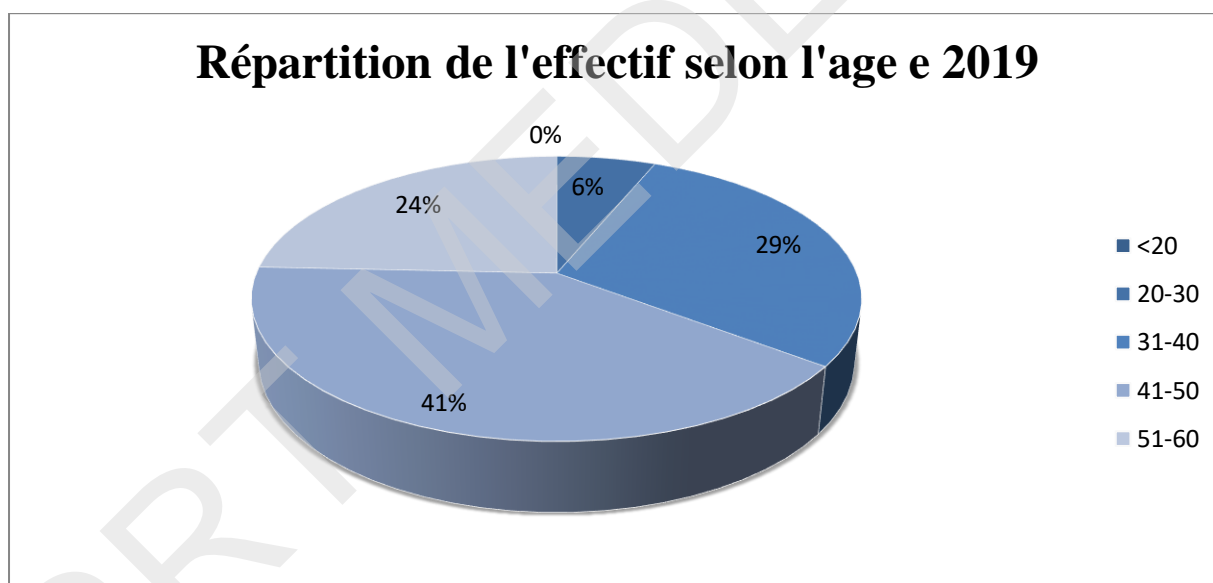
Interprétation :

D'après ces courbes d'évolution de l'effectif selon les sexe, on remarque la prédominance du nombre d'hommes dans la société il représente 95% contre 5% pour les femmes en 2019 au cours des trois années.

b-Répartition des effectifs par tranche d'âge :

Tableau 2: Nombre de l'effectif par tranche d'âge :

	2019	
	Nombre	%
<20	0	0
20-30	31	6.22
31-40	145	29.11
41-50	201	40.36
51-60	121	24.29
Total	498	100

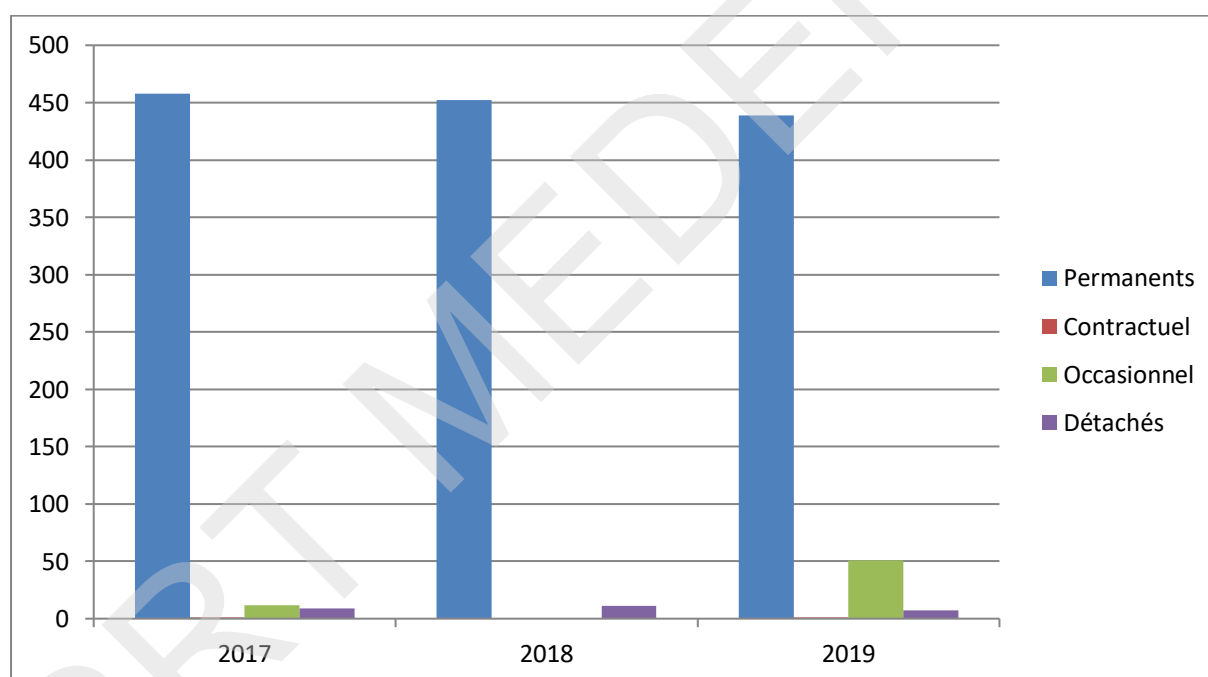
**Figure 3 :** Répartition de l'effectif selon l'âge en 2019**Interprétation :**

On constate que la part des personnes le plus important appartiennent à la tranche d'âge entre 41 et 50 ans sont 41% de personnes que représentent la catégorie la plus dominante en 2019.

c-Répartition des effectifs selon leurs types par trois années :

Tableau 3: Répartition des effectifs selon leurs types par trois années successives est comme suit :

	2017		2018		2019	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Permanents	458	95.42	452	97.62	439	88.15
Contractuel	1	0.2	0	0	1	0.2
Occasionnel	12	2.5	0	0	51	10.24
Détachés	9	1.88	11	2.38	7	1.41
Total	480	100	463	100	498	100

**Figure 4 : Evolution des effectifs selon leurs types****Interprétation :**

D'après ce graphique, on remarque que la majorité des travailleurs dans la société sont « permanents » en 2017 et en 2018. Et on constate une augmentation de l'effectif de la catégorie « occasionnelle » qui a passé de 12 en 2017 à 52 en 2019.

d- Répartition des effectifs par catégorie professionnelles durant trois années :

Tableau 4: Répartition des effectifs par catégorie professionnelles:

	2017		2018		2019	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Cadres	50	10.42	51	11.02	61	12.25
A.de maitrise	273	56.87	266	57.45	272	54.62
A.d'exécution	157	32.71	146	31.53	165	33.13
Total	480	100	463	100	498	100

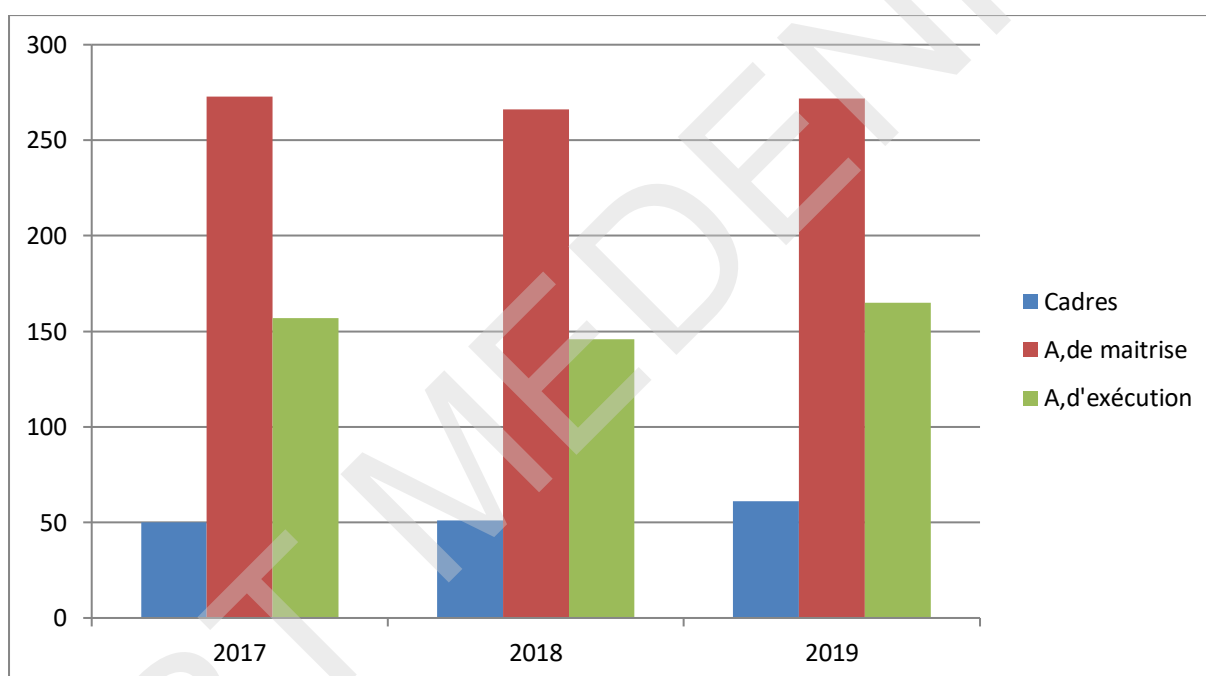


Figure 5 : Evolution de la répartition de l'effectif par catégorie professionnelle

Interprétation :

D'après ce graphique, on remarque que l'effectif qui est dominé par les deux catégories « agents de maitrise » et « agents d'exécution ».

e-Répartition de l'effectif par fonction :

Tableau 5: Répartition de l'effectif par fonction:

	2017		2018		2019	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Personnel administratif	50	10.42	42	9.11	57	11.45
Personnel technique	61	12.71	72	15.62	73	14.66
Personnel d'exploitation	369	76.87	347	75.27	368	73.89
Total	480	100	461	100	498	100

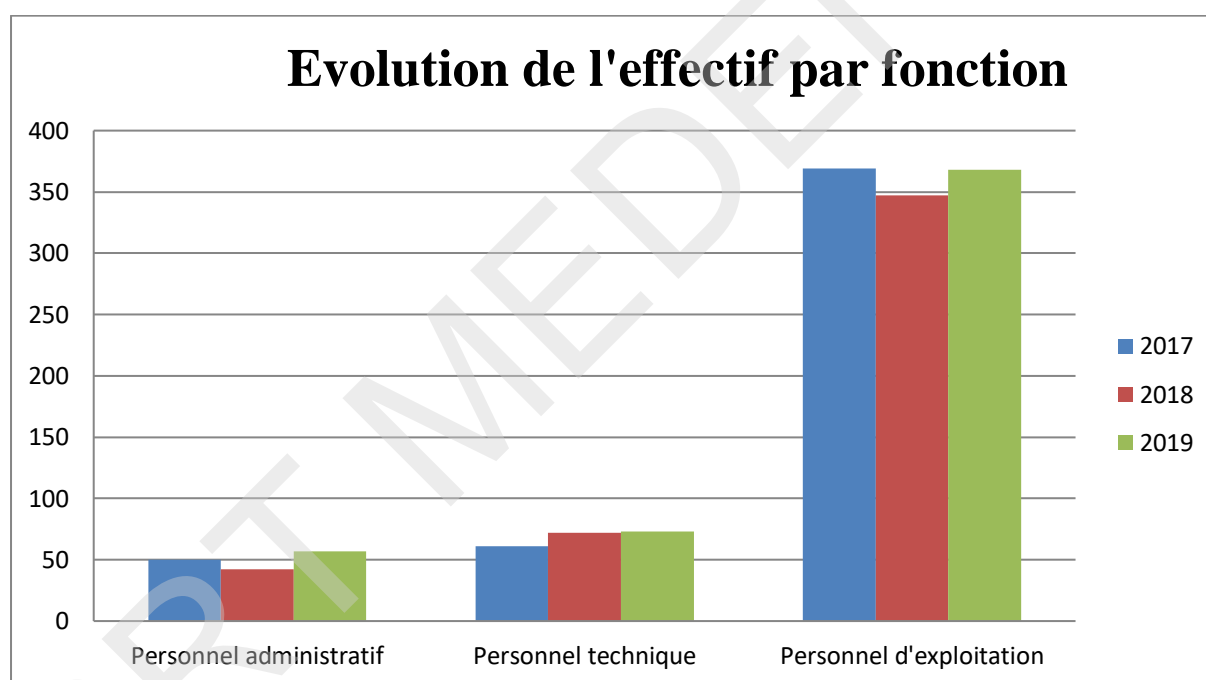


Figure 6 : Evolution du nombre de l'effectif par fonction

Interprétation :

D'après ce graphique, on constate que la majorité des travailleurs est formée du personnel d'exploitation pour les trois années successives .

2) La formation :

La formation peut être définie comme l'ensemble des dispositifs proposés aux salariés afin leur permettre de s'adapter aux changements structurels et aux modifications de l'organisation du travail impliqués par les évolutions technologiques et économiques et de favoriser leur évolution professionnelle.

Tableau 6: Répartition des bénéficiaires par sexe:

	2017		2018		2019	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombre de bénéficiaires	113	8	84	3	181	36

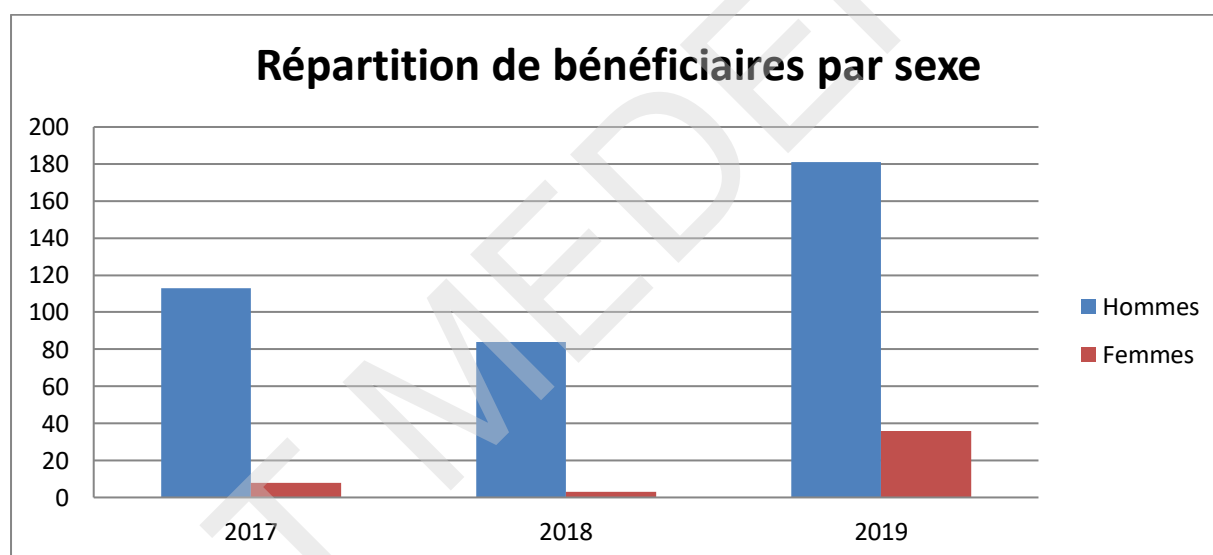


Figure 7 : L'évolution des bénéfices par sexe

Interprétation :

D'après ce graphique, on constate que les hommes bénéficient de la grande part de la formation par rapport aux femmes.

3) La charge salariale : (charge salariale des administrative, des techniciens et d'exploitation) :

Tableau 7: Total de la charge salariale:

	2017	2018	2019
Salaire de base	5 391,375	5 347,950	6 111,156
H.supplémentaires	1 525,109	1 681,485	1 575,327
Prime diverse	2 631,210	2 347,927	2 832,311
Total	9 547,693	9 377,362	10 518,794

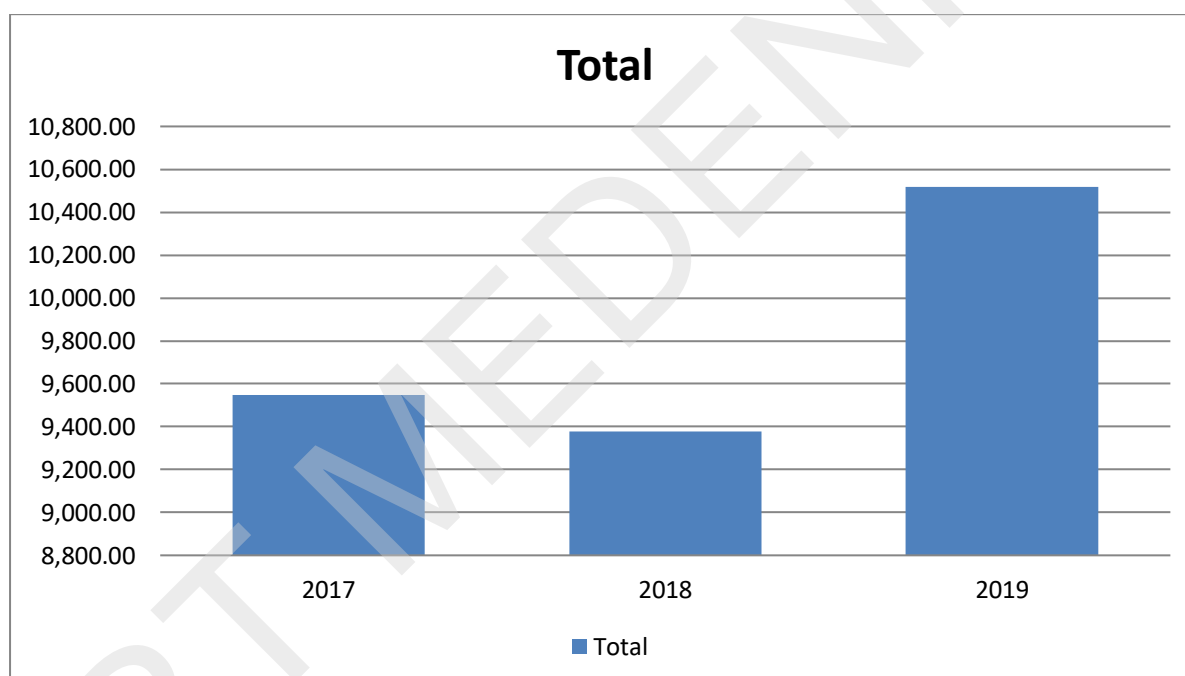


Figure 8 : Total de la charge salariale

Interprétation :

D'après ce histogramme, on remarque que la charge salariale a augmenté en 2019 par rapport au 2017 de 9 547693 à 10 518794.

Section 2 : Les indicateurs de dysfonctionnement de la SRTM :

1) L'absentéisme :

L'absentéisme est une réalité qui concerne de nombreuses entreprises, tous secteurs économiques confondus. Il représente un fléau pour de nombreuses entreprises puisque l'absence d'un salarié perturbe le fonctionnement de la société, et engendre un cout de remplacement élevé. Les causes de l'absentéisme sont :

- ❖ Les maladies professionnelles
- ❖ Les accidents du travail
- ❖ Les absences
- ❖ Les grèves

Tableau 8: Evolution du nombre de jours d'absences:

Types d'absences	Nombre de jour d'absences par années		
	2017	2018	2019
Congés de maladie	541	422	340
Absences irrégulières	333	214	198
Accidents de travail	52	369	114
Grèves	0	0	1186
Total	926	1005	1838

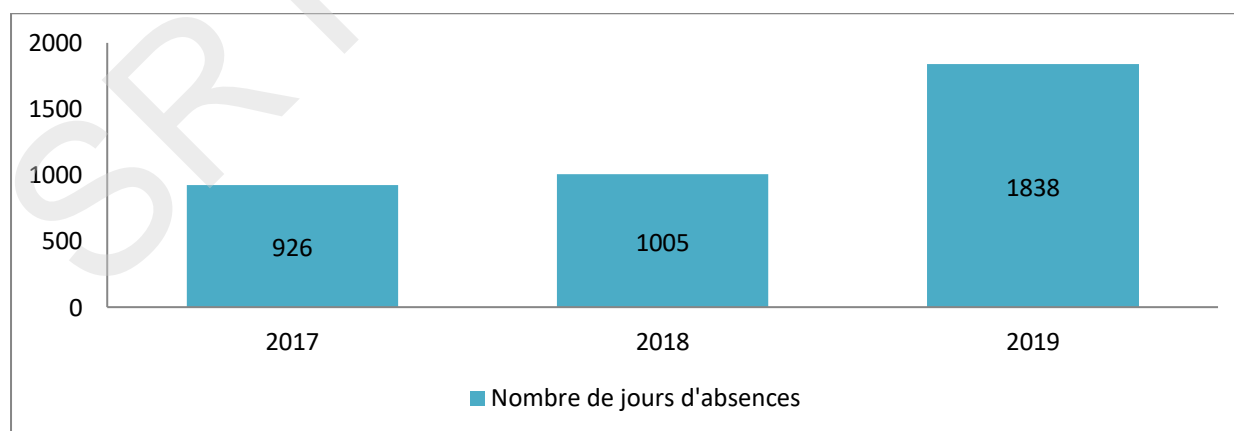


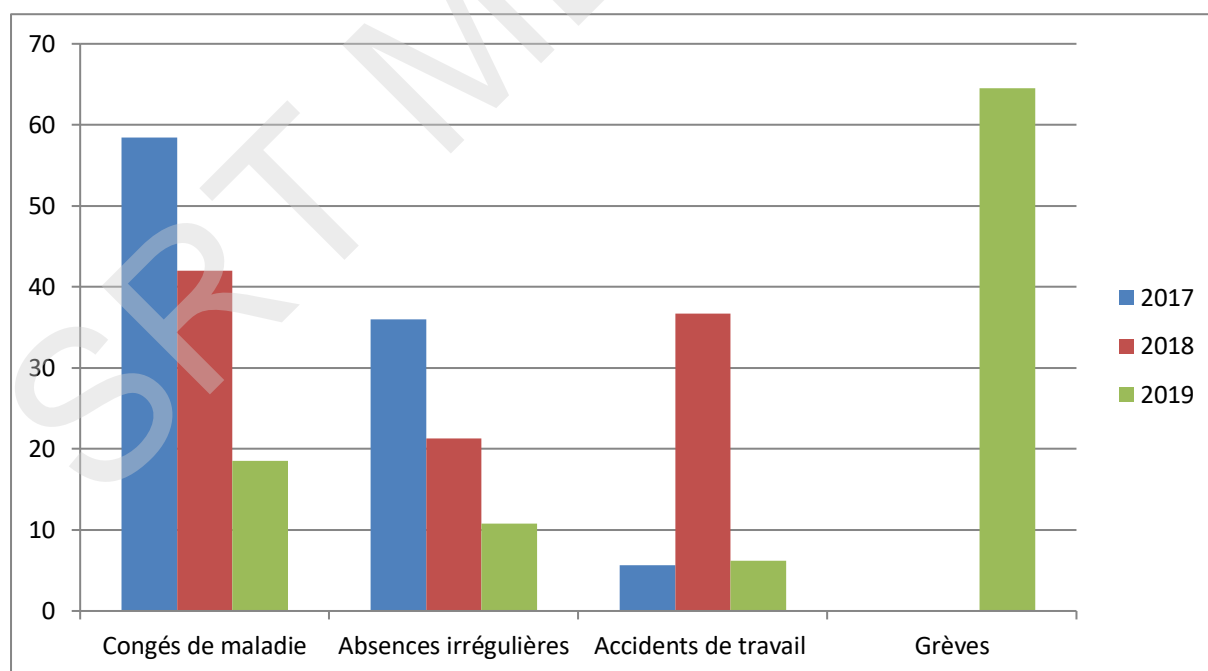
Figure 9 : Evolution du nombre de jours d'absences

Interprétation :

D'après ce graphique, on constate une augmentation plus faible du nombre de jours d'absences de 926 jours en 2017 à 1005 jours en 2018. Par contre en 2019, on constate une forte augmentation du nombre de jours de 926 jours en 2017 à 1838 jours en 2019.

Tableau 9: Pourcentage de chaque type d'absences (%)

Type d'absences	2017		2018		2019	
	Nombres	%	Nombres	%	Nombres	%
Congés de maladie	541	58.42	422	41.99	340	18.50
Absences irrégulières	333	35.96	214	21.29	198	10.77
Accidents de travail	52	5.62	369	36.72	114	6.20
Grèves	0	0	0	0	1186	64.53
Total	926	100	1005	100	1838	100

**Figure 10 : Répartition de pourcentage de chaque type d'absences**

Interprétation :

D'après ce graphique , on remarque que les absences justifiées (congés de maladie) sont les plus importantes durant les trois années.

2) Les accidents du travail :**Tableau 10: Répartition d'accidents de travail:**

	Personnel administratif			Personnel technique			Personnel d'exploitation			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Nombre des accidents	0	0	0	4	0	1	0	5	3	4	5	4
Taux d'accidents par catégorie	0%	0%	0%	100%	0%	25%	0%	100%	75%	-	-	-
Nombre des jours perdus	0	0	0	10	0	67	0	0	65	10	0	132
Taux de jours perdus	-	-	-	100%	0	50.75%	-	-	49.25%	-	-	-

Interprétation :

On constate qu'il y a une augmentation du nombre des accidents de travail entre 2017 et 2019 et essentiellement au niveau de la catégorie du personnel technique car ils sont en relation directe avec les machines d l'usine. Ces accidents influencent sur le travail car il y a une augmentation des jours de travail perdus.

Section 3 : Les recommandations :

D'après l'analyse des principaux indicateurs du bilan social de la société régionale de transport de Médenine. Et après avoir la situation de la SRTM, on va proposer les recommandations suivantes :

- Concernant l'insuffisance de l'effectif, la SRTM doit faire de nouveaux recrutements dans la catégorie de cadre et maîtrise.
- Le recrutement de nombre des agents techniques et administratifs.
- La SRTM doit organiser des sessions de formation pour toutes les catégories professionnelles et essentiellement pour les femmes.
- Concernant l'absentéisme, la SRTM doit améliorer les conditions du travail et motiver les personnels pour minimiser les absences et les grèves.
- Favoriser les conditions d'hygiène pour protéger les personnels contre les accidents de travail.

Conclusion générale

Au terme de ce stage de perfectionnement que j'ai effectuée au sein de la Société Régionale de Transport de Médenine (SRTM), m'a permis d'exploiter au mieux les informations sur le personnel. Mon objectif de ce stage est élaborer un bilan social en se basant sur leurs principaux indicateurs de fonctionnement tels que ; l'effectif, la formation, la charge salariale. Ainsi que les indicateurs dysfonctionnement tels que ; l'absentéisme, les accidents de travail.