

RAPPORT DE STAGE :

Stage Ouvrier

Cycle Préparatoire 2^{ème} Année

FILIERE : Génie Informatique

Réalisé par : Issam Sbabou

Du 18 Juillet 2022 Au 18 Août 2022

Encadré par :

- Tuteur en entreprise : Monsieur Assoual Houssaine
(DIRECTEUR DE LA PLATEFORME LOGISTIQUE)
- Tuteur académique : Madame Kenza Oufaska
(Professeur)

Etablissement d'enseignement : *UIR* « Université Internationale de Rabat »

Adresse : Technopolis Rabat-Shore Rocade Rabat-Salé, Rabat 11103.

Entreprise : *La Voie Express*

Adresse : Zone industrielle Aïn Atiq - Maroc

Année universitaire :2021-2022

Remerciements :

Avant tout, j'aimerais remercier toute personne ayant donné de son mieux pour m'apprendre les notions, les bases, et m'avoir intégré dans le monde professionnel et surtout m'avoir apprendre comment trouver la solution pour n'importe quel problème et se comporter avec presque toutes les situations.

Je remercie tout d'abord l'organisme d'accueil, **LA VOIE EXPRESS**, pour leur accueil chaleureux, m'avoir permis de découvrir le monde professionnel, et également m'avoir appris les notions primaire du travail et collaboration.

Je remercie par la suite l'**UIR** pour avoir impliqué un stage ouvrier, et cela nous a beaucoup servi pour s'intégrer dans le monde de travail, et avoir une expérience.

Je remercie également **Madame Kenza Oufaska**, qui nous a fait tout un tas de cours dans le monde de l'entreprise pour acquérir les compétences nécessaires pour savoir comment réagir dans une entreprise, et bien gérer les situations. Également je la remercie pour son encadrement.

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à mon encadrant professionnel, **Monsieur Assoual Houssaine**. Je le remercie pour le bon encadrement qui a été offert par ce merveilleux directeur qui était toujours là pour moi pour m'apprendre de nouvelles notions(logistique-informatique-gestion-messagerie), et tout un temps m'a été consacré de sa part pour que je réussisse à atteindre les objectifs que je me suis mis au début du stage.

Je remercie aussi **Monsieur Youssef El Biar** pour la bonne formation dans le domaine de la messagerie, implication des règles, et également des démonstrations et tutoriel dans les logiciels de messagerie.

Enfin, un remerciement à tous les employés de **LA VOIE EXPRESS (Mustapha El Mheidi-Jaafar Asri-Mohammed Ameziane-Samir-...)**.

Préambule :

Remerciements.....	2
Introduction générale.....	4
Chapitre 1 : Présentation de l'organisme d'accueil	6
1. Présentation du groupe La Voie Express et son historique:	7
2. Annexes de La Voie Express et ses collaborateurs.....	10
3. Les départements et Conclusion du chapitre	11
Chapitre 2 : Présentation des tâches réalisées.....	12
1. Logistique :.....	13
2. Messagerie :.....	14
3. Conclusion du chapitre :	15
Conclusion finale :.....	16
Mots techniques :	17

Introduction générale :

Le rapport contient toutes mes observations et les tâches effectuées au sein de **LA VOIE EXPRESS**.

Ce stage a pour objectif de développer mes connaissances, mes propositions pour maîtriser et avoir une expérience assez vaste qui me permet d'intégrer le monde du travail.

L'importance de l'accès à l'information est une des principales préoccupations des entreprises.

Pour pallier ce problème, la solution consiste souvent à mettre en place un système d'information permettant de centraliser les données afin de les rendre accessibles à tous.

La solution de la mise en place du système d'information est basée sur une architecture à trois niveaux (3-tiers). Cette solution est composée de/d' :

- Une base de données relationnelle client-serveur, afin de centraliser, de structurer et d'exploiter toutes les données issues des fichiers Excel.
- Pour faciliter l'accès aux données, il a été décidé de développer une application web, qui servirait d'intermédiaire entre l'utilisateur et la base de données. Afin d'atteindre les objectifs tracés, il était primordial de mettre en place une méthodologie de travail pour une meilleure conduite de projet. Pour ce faire, le présent mémoire est organisé en quatre parties.

Je considère l'alternance comme une véritable chance de découvrir et d'apprendre un métier.

Ce rapport retrace mon immersion professionnelle dans la société « la Voie Express ».

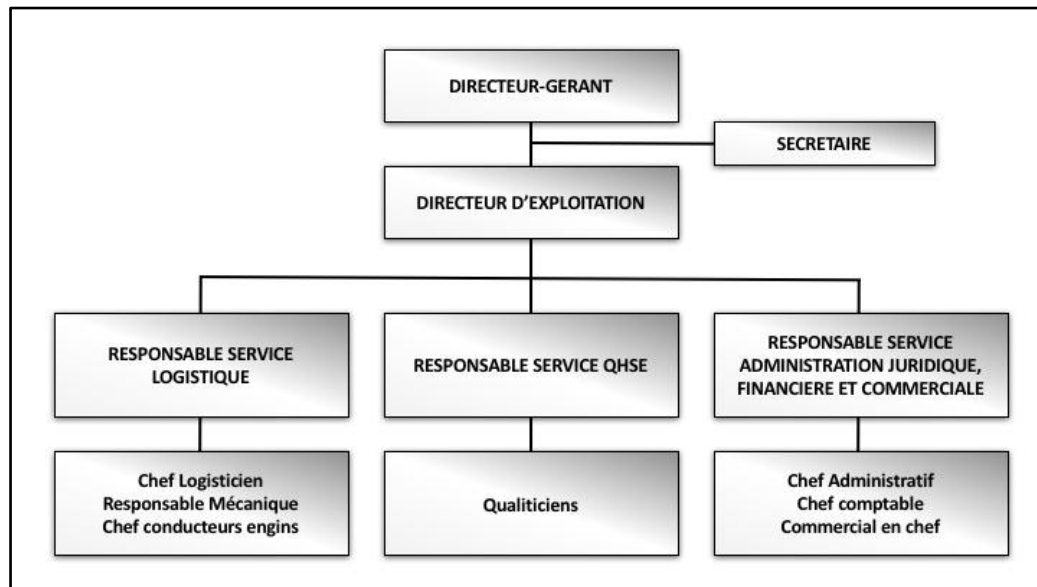


Figure1: L'organigramme d'une entreprise logistique



Chapitre 1 :

Présentation de l'organisme d'accueil :



Figure2 : Transport pour longue distance.



Figure3 : Transport de la marchandise verte.



Figure4 : Transport pour longue distance.



Figure5 : Utilisation des clarks pour porter les palettes.

1 .Présentation du groupe La Voie Express et son Historique :

La Voie Express : est une prestation logistique, qui, consiste à accompagner ses clients dans l'amélioration de leur compétitivité.

Elle permet également d'externaliser toute une chaîne logistique par les opérations transport, l'entreposage, la préparation de commande et le recouvrement des créances, et ce, à un coût optimal avec une prestation de très haute qualité.

Elle est le premier intégrateur marocain dans les métiers de la Supply Chain. Premier opérateur logistique intégré, avec 4 plateformes logistiques exploitées en propre, soit plus de 95 000m² de surface, plus de 280 véhicules de distribution. Ajoutant à ça plus de 74 semi-remorques, et 22 agences et plateformes d'éclatement sur les grandes villes du Maroc (Casablanca,). Et 6800 collaborateurs et 4300 clients (Lesieur-Cristal, BMW, ...).

La Voie Express offre un réseau très développé avec des agences de distribution en propre, et ce, sur les principales villes du Maroc. Ce réseau d'agences comprend des HUBS qui permettent de livrer quotidiennement et facilement sur plus de 129 destinations au Maroc, soit plus de 6 400 destinataires par jour (entreprises, particuliers, grandes et moyennes surfaces, ...).

Depuis sa création, **La Voie EXPRESS** a toujours eu comme objectif premier la satisfaction de ses clients. Grâce à sa volonté, sa réactivité et son management, elle a su répondre aux exigences des clients qui la consultent. Face à cette situation et afin de maintenir cet état d'esprit et sa position sur le marché, elle s'est inscrite dans une démarche qualité qui s'est couronnée par l'obtention d'un certificat AFNOR ISO 9001 version 2008 en décembre 2012.

Ce certificat n'est pas une fin en soi, le système instauré en interne doit être efficace et répondre au mieux aux exigences des clients. Son maintien est conditionné par un fonctionnement basé sur l'amélioration continue qui permet à l'entreprise de garder son image de marque.

Le service qualité de La Voie EXPRESS au moment de l'audit initial de certification se composait d'un responsable, son assistante, et deux coordinateurs qualité.

Afin qu'elle puisse améliorer son image de marque, et avec l'accord et l'engagement de la direction générale, un call center et service après-vente ont été mis en place. Ces derniers étant rattachés au Département qualité pour un meilleur suivi et traitement des demandes clients.

Il y a des constats qui mènent au succès. Tel fut le cas du fondateur de La Voie Express, Mohamed Talal. Lorsqu'il est chargé en 1995 d'accompagner l'installation et le démarrage d'une multinationale espagnole au Maroc, il se rend rapidement compte du manque de professionnalisme des transporteurs habituellement engagés. A cette époque, aucune structure ne proposait ce service avec un minimum de valeur ajoutée pour le client. Les factures n'existaient quasiment pas et les clients ne voyaient la couleur de l'argent que plusieurs mois plus tard.

La société compte s'introduire en Bourse en 2013. Il ne faudra pas plus que ce constat pour que Mohamed décide d'investir, en 1997, dans le secteur du transport. Soutenu par sa famille, il crée cette année-là La Voie Express. Le capital de départ ne dépassera pas les 700 000 DH. C'est ce qu'il aura fallu pour débiter l'activité avec une petite flotte d'une dizaine de camions d'occasion et un garage de 60 m² à Mohammedia. Cette première année, l'entreprise réalise un chiffre d'affaires de 400 000 DH. Pour autant, Mohamed Talal qui a gardé son job ne rejoindra qu'en 1991 la société qu'il a créée et qui a été gérée entretemps par des membres de sa famille. Cette même année, La Voie Express multiplie son chiffre d'affaires par 15 pour atteindre 6 MDH, et engrange 20 millions dès l'année suivante.

Mais en 14 ans d'existence, elle n'a eu de cesse d'innover et d'offrir de nouvelles solutions à ses clients. Ainsi, saisissant l'opportunité d'un créneau naissant elle met en place un service messagerie en 2000. Ce dernier permet de grouper les livraisons selon la destination de ces dernières. Cette offre est particulièrement adaptée aux colis et marchandises en faibles quantités. 129 destinations sont ainsi desservies quotidiennement. Une soixantaine d'autres destinations sont reliées chaque semaine et près de 70 autres le sont par quinzaine. Entre 1999 et 2001, La Voie Express a également mis en place un réseau d'agences-entrepôts à travers tout le Maroc : de Tanger à Aït-Melloul et de Rabat à Oujda, elle est présente dans

toutes les grandes villes du pays. Afin d'accompagner son service de messagerie, l'entreprise travaille dès 2003 sur le développement en interne d'un progiciel spécifique. Aucune solution informatique n'était alors disponible. En 2005, le logiciel VEX, incluant la gestion du service messagerie mais également divers modules de la gestion d'entreprise (congrés, paie, gestion des rotations, etc.), est ainsi déployé au niveau de toutes les agences. Le problème est que celles-ci ne mettaient à jour les serveurs qu'en fin de journée. Le logiciel sera finalement amélioré pour un traitement en temps réel de l'ensemble des opérations. Coût pour l'entreprise : 16 MDH. Ce système informatique flambant neuf sera hébergé à partir de 2008 dans le nouveau quartier général de la société, situé à Aïn-Sebaâ. Un autre tournant important intervient deux ans plus tard. En 2007, le transporteur lance son service de logistique, un marché dont il revendique désormais une part de 50%. Aujourd'hui, il possède 4 plateformes, dont deux à Casablanca qui totalisent une surface de 35 000 m² de surface, une de 10 000 m² à Rabat et une de taille similaire à Tanger, soit au total 55 000 m². Et la modernisation est à l'avenant avec une automatisation quasi complète des opérations de manutention.

La Voie Express ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. Sa stratégie : investir continuellement avant même que les besoins du client soient exprimés. Jusqu'à ce jour, plus de 450 MDH ont été investis dans le développement. Ainsi, l'entreprise a déjà acquis des terrains à Meknès, Oujda, Agadir et Mohammedia en prévision de la construction de nouvelles plateformes de stockage.

2. Annexes de La Voie Express et ses collaborateurs :

Agence	Adresse
Agadir	17 rue rue titou, quartier el quods
Ait melloul	18, lot guicharde, avenue med VI
Casablanca	19, rue abou bakr ibnou koutia, oukacha , ain sebaa
El jadida	19, lot ennassim, rue essafa
Fes	Qt sidi brahim rue 806
Kenitra	10 rue ibnou al banna, ville nouvelle
Marrakech	514 quartier industriel sidi ghanem
Meknes	201 avenue des far ville nouvelle
Nador	bd niama n 79, quartier ouled mimoun
Oujda	13 angle rass foughal et abdellah ben yassine
Rabat	77 rue london, l'océan
Safi	56 route de l aviation kodiac si hamza
Tanger	103 alle n 3 zone industrielle mghougha
Tetouan	nahj el baraka el kheniores en face college ibn sina
Taza	272, bloc 2 adarissa
Beni mellal	71 Boulevard casablanca
Larache	Avenue du Caire N° 116
Plateformes	Adresse
Casablanca	19, rue Abou Bakr Ibnou Koutia, Casablanca
Lakhyayta	ZONE INDUSTRIELLE DOUAR LAKHDARA ROUTE DE BERCHID LAKHYAYTA
Ain Atiq	Douar El kcharda, oued ykem, ain atiq
Tanger	103 alle n 3 zone industrielle mghougha route de tetouan

Tableau1 : Agences-annexes de la Voie Express.

La Voie Express possède plusieurs collaborateurs(voir tableau 2) avec lesquels elle travaille, tout en effectuant la logistique (entreposage), et également la messagerie (le ramassage et la livraison).

LABEL VIE	ELECTROPLANET
OTIS	LESIEUR-CRISTAL
GEOX	DIAMANTINE
ASSOUAK ESSALAM	COSUMAR
LES AROMES DU MAROC	MOBILIA
MARJANE	ACIMA
MARWA	COLORADO

Tableau2 : Collaborateurs de La Voie Express.

Il existe également des services offerts pour les particuliers.

3. Les départements et conclusion du chapitre :

La plateforme d'Ain Atiq se devise en quatre départements :

- ✓ Messagerie ;
- ✓ Zone de préparation des commandes ;
- ✓ Logistique;
- ✓ Magasinage.
- ✓ Entreposage.

Dans ce chapitre, j'ai présenté en bref l'organisme d'accueil, ainsi que ses clients et sa structure organisationnelle.



Chapitre 2 :

Présentation des tâches réalisées :



I)) Logistique :

Ci-dessous les tâches réalisées pendant la période de la logistique :

- +Connaissance des employés (Chef d'exploitation"Youssef"-Directeur de la plateforme" Houssaine" -Chef d'équipe"Mustapha"-Chargés messagerie"Jaafar-Mohammed");
- +Découverte de l'environnement et du matériel;
- +Insertion au sein de l'entrepôt;
- + Impression des bons de prélèvement, de préparation, et de livraison;
- +Découverte du logiciel de la base de données (SPEED) pour la gestion des commandes et du stock;
- +Préparation des commandes pour livraison au niveau des casiers de stocks(racks);
- +Chargement des remorques et des semi-remorques à travers les quais à l'aide des transpalettes;
- +Mise en attente de livraison des commandes afin de s'assurer de la disponibilité en stock;
- +Pointer la marchandise qui va être distribuée;
- +Déchargement de la marchandise.
- +Saisie du produit dans la base de données, tel que sa quantité (UVC);
- +Stockage de la marchandise dans les "racks";
- +Scan des codes barres pour valider le stockage et le code produit à l'aide du pistolet scanneur;
- +Utilisation des transpalettes pour la décharge de la marchandise des remorques et semi-remorques et le stockage dans les racks;
- +Apprendre à conduire les transpalettes automatiques;
- +Formation dans la conduite des clarks.

II) Messagerie :

Ci-dessous les tâches réalisées pendant la période de la messagerie :

- +Apprendre les notions de travail de l'SQL dans l'utilisation des logiciels de gestion des données, tel que la taxation;
- +comprendre les principales fonctionnalités du logiciel de gestion du cloud "CYTRIX" et du logiciel "VEX";
- +Taxer les factures;
- +Remplir le cahier de facturation nommé recepisse;
- +Impression des recepisses;
- +Création des étiquettes pour déterminer quel colis;
- +Remplissage de la feuille de charge;
- +Gestion des retours et des chauffeurs;
- +Suivi des emplacements de chauffeurs pour contrôle de livraison et de distribution à l'aide du tracker dans le but de la livraison rapide;
- +Remplissage des déclarations et saisie dans la base de données;
- +Dédution des souffrances Durant la période allant du 1 Janvier 2022 au 31 Juillet 2022, et contact des entreprises et particulier dont le statut est "Non-Payé".
- +Livraison des marchandises et colis pour les grandes surfaces, les entreprises de différentes tailles et également pour les particuliers.

III) Conclusion du chapitre :

Le stage a été réalisé en deux parties:

Partie logistique:

Les 15 premiers jours, et j'ai acquis le maximum possible d'informations sur le monde de la logistique tel que l'entreposage et le transport.

Partie messagerie:

Les 15 derniers jours, et j'ai acquis le maximum possible d'informations sur le monde de la messagerie, tel que le ramassage et la livraison. J'ai également appris comment confronter les différents types de clients et résoudre les problèmes.



Conclusion finale :

En conclusion, ce stage m'a aidé à découvrir le monde professionnel.

Personnellement, j'ai appris beaucoup de choses pendant le stage, tel que la solidarité des employés pour effectuer le travail. Et j'étais également solidaire avec eux.

En effet, pour notre vie professionnelle, et que j'attends avec impatience, il est primordial de se comporter de manière très intelligente dans l'entreprise.

Mots techniques :

MOT TECHNIQUE:	SIGNIFICATION:	Photo:
<u>Racks:</u>	C'est le casier où on stocke la marchandise, elle contient un code barre ainsi qu'un niveau (exemple de la voie express: Rack0/Rack5/Rack6/Rack7/Rack8).	
<u>Clark:</u>	C'est le véhicule qui aide à porter les palettes et les mettre dans les différents racks de l'entrepôt.	
<u>Transpalette:</u>	C'est le véhicule qui aide à porter les transpalettes et les mettre dans les remorques. Il en existe deux types: Manuelle (à droite) et automatique (à gauche).	
<u>Palette:</u>	C'est une sorte de support en bois permettant de ranger les colis et faciliter la tâche pour le transport ainsi le rangement.	
<u>Portière:</u>	C'est la porte qui aide à faire sortir ou entrer les colis. Elle est électrique.	
<u>Quai:</u>	C'est une grande plaque en fer électrique qui soulève pour poser les palettes ou les sortir de la remorque.	
<u>Messagerie:</u>	Elle a pour mission le ramassage et la livraison des colis.	
<u>EPI:</u>	Ce sont les éléments de protection individuelles, qui servent à protéger les employés contre les chocs et les risques.	

