

Je dédie ce travail à:

- Mes parents.

-Ma famille.

-Et aux étudiant d l'esto.

Remerciement:

Avec tout mon respect et mon immense gratitude, je tiens à remercier le chef de la Division Régionale d'Oujda d'avoir agréé ma demande de stage, ainsi que le chef du service unité commercial, M.MASROURE pour leur soutien et leur aide.

Je remercie également les agents de la Division Régionale d'Oujda de m'avoir fourni des précieuses notions qui m'ont été d'une utilité considérable lors de l'élaboration de cet humble rapport et qui nous ont été d'un accueil chaleureux et d'un grand soutien pendant la période de stage.

Sommaire:

:Introduction 04.....	04.....
<u>PREMIERE PARTIE: L'office de l'Electricité national</u>	
Chapitre I: Présentation de l'ONE.....	06
L'ONE.....	06
I-Présentation de	06
a-Historique.....	06
b-Mission.....	06
c-structure juridique de l'ONE.....	06
d-Domains d'activité de l'ONE.....	06
e-Structure d'organisation de l'entreprise.....	07
f-fiche technique de l'ONE.....	08
II-Organigramme de l'ONE.....	09
Chapitre II: présentation de la division régionale de l'ONE.....	10
I-Présentation général de la DRO.....	11
II-Présentation de service de la DRO.....	12
a-Service Contrôle de Gestion (SGC).....	12
b-Département Etudes et Analyse (DEA).....	12
c-Département Conduit Régionale (DCR).....	12
d-Service des Ressources Humaines (SRH)	12
e-Service Approvisionnement et Gestion des Stocks (SAGS).....	12
f-Département Comptabilité (DC).....	12
g-Services Technique Régionale (STR).....	12
h-Unité Prévision et Sécurité (UPS)	13
III- L'agence de distribution.....	14
a-Unité administrative.....	15
b-Unité Commerciale.....	15
c-Unité administrative.....	16
<u>DEUXIEME PARTIE: Travaux effectué</u>	
Chapitre I: Les travaux effectués.....	18
Unité commercial.....	18
I-Encaissement.....	18
II-Emménagement.....	19
a-Partenaire	19
b-Compte contrat.....	20
c- Création des données de bases technique	21
d- Création de l'avis de branchement	22
e- Création du document d'emménagement	23
f- Création De la commande des frais d'abonnement.....	23
g- Création de l'ordre de pose compteur	24
III-Réalisation.....	24
a- Ordre de suite relève.....	25
b- Ordre de suite relève.....	26
VI- Gestion des réclamations et demande d'information.....	28
Conclusion.....	29
Annexes.....	31

INTRODUCTION

Dans le cadre de notre formation à l'Ecole Supérieur de Technologie, j'ai effectué un stage de quatre semaines au sein de l'Office Nationale d'Electricité afin de :

- Appliquer et d'élargir les concepts acquis durant notre formation à l'Ecole Supérieur de Technologie.
- Vivre l'actualité économique.
- Découvrir le domaine professionnel.
- Respecté les horaires de travail.
- Se familiariser avec les structures de l'entreprise...

Mon rapport de projet se structure de la façon suivante :

Dans la première partie : Présentation de l'Office Nationale d'Electricité.

Dans la deuxième partie : Les travaux effectués.

PREMIERE PARTIE: Présentation de l'ONE

Chapitre I : Présentation de l'Office Nationale d'Electricité

I- Présentation générale de l'ONE:

a- Historique :

Après l'indépendance, le Maroc a décidé de prendre lui-même en main le secteur électrique pour l'organiser, le soutenir et garantir le service public. L'office est créé en 1963 selon le dahir n°1-63-225 du 5 août 1963.

b- Mission:

L'Office National de l'Electricité a comme mission:

- Satisfaire la demande en électricité du pays en énergie électrique dans les meilleures conditions de coût et de qualité de service.
- Gérer et développer le réseau de transport ;
- Planifier, intensifier et généraliser l'extension de l'électrification rurale ;
- Œuvrer pour la promotion et le développement des énergies renouvelables ;
- Et d'une façon générale, gérer la demande globale d'énergie électrique du Royaume.

c-Structure Juridique de l'ONE :

L'ONE est un établissement public à caractère industriel et commercial, placé sous la tutelle administrative et technique du Ministère de l'Energie et des Mines et doté d'une personnalité civile et d'une autonomie financière et a été investi à sa création de l'exclusivité de la production et le transport. Il assure également la distribution de l'énergie électrique à travers tout le territoire marocain.

d- Domaine d'activité de l'ONE :

- **La production :**

En tant que producteur national, l'ONE a la responsabilité de fournir sur tout le territoire marocain et à tout instant une énergie de qualité.

Cette fourniture est assurée par des moyens de production exploités directement par l'ONE ou par des ouvrages confiés à des producteurs concessionnels.

- **Le transports :**

Ayant pour mission d'assurer le transport de l'énergie électrique et la sécurité d'alimentation de la clientèle, l'ONE développe et renforce son réseau de transport qui couvre Aujourd'hui presque la quasi-totalité du territoire national et est constitué de lignes de 400 kV, 225 kV, 150 kV et 60kV.

- **La distribution :**

La satisfaction de la clientèle et le service public constituent deux axes prioritaires de l'ONE.

Il œuvre de manière permanente pour l'amélioration de la qualité de service tant sur le plan technique que commercial:

L'ONE c'est :

- 10 directions régionales qui couvrent l'ensemble du territoire,
- L'ensemble du monde rural et quelques agglomérations urbaines. Les sont gérées par les régies de distributions publiques ou des distributeurs privés.
- La satisfaction de plus de 3,5 millions de clients,
- Un réseau en croissance permanente de plus de 300 agences commerciales et près de 200 points de services externes,
- Près de 52 000 km de lignes MT et 145 000 km de lignes BT,

f-structure d'organisation de l'entreprise:

L'ONE opte pour une structure dans laquelle sont repartis plusieurs service liés à l'administration générale qui assume la coordination entre eux, et à la tête de chaque service est désigné un responsable gestionnaire spécialisé dans le domaine.

En générale la structure de l'ONE regroupe les divers organes (Direction, division Service et Unité ...), et les relations fonctionnelles ou opérationnelles qui relient entre eux. Elle illustre la répartition des responsabilités, des pouvoirs et des tâches selon l'activité de chacune d'elles.

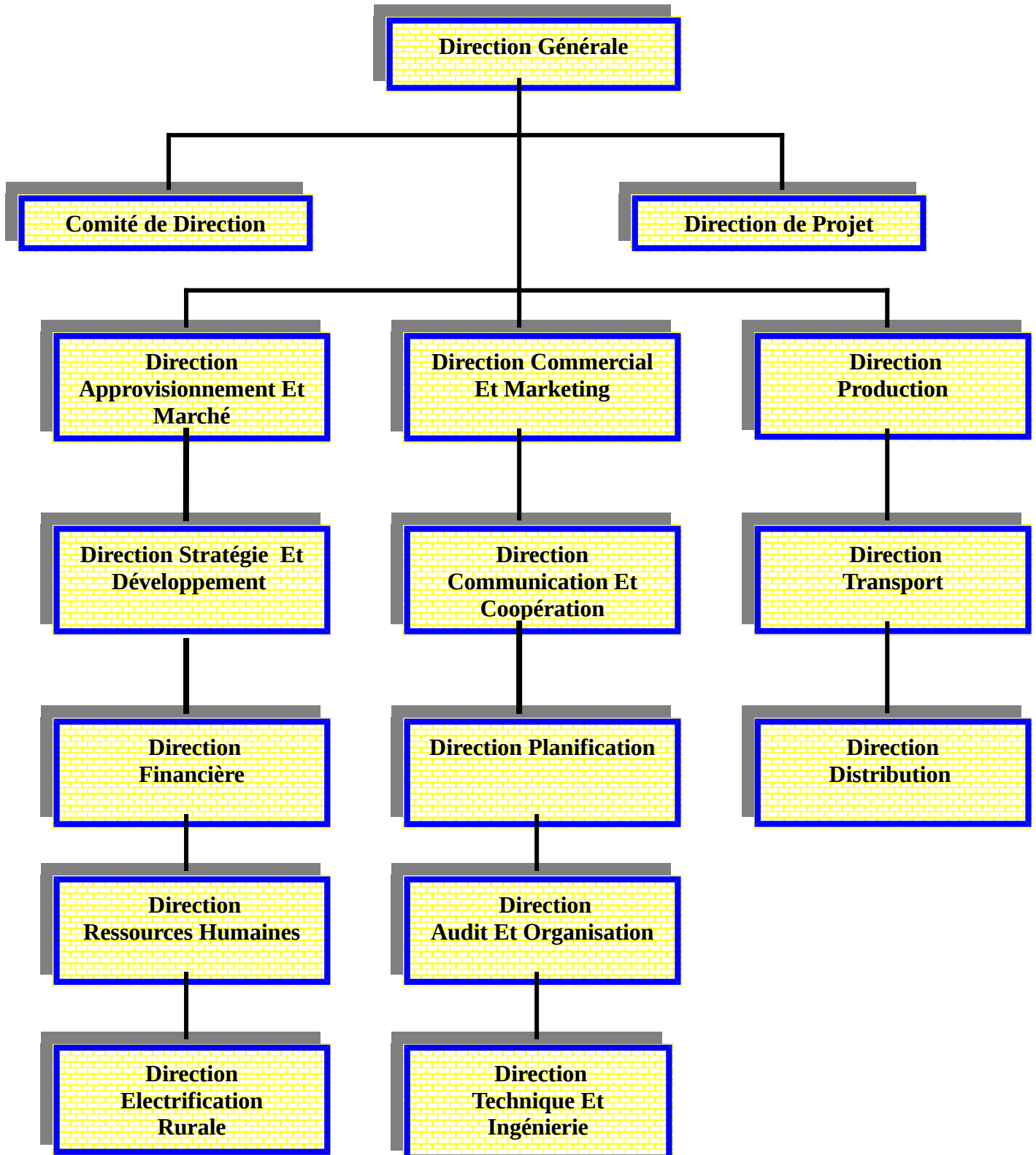
Cette structure permet à l'ONE de bien gérer son patrimoine humain et matériel et d'améliorer ses performances.

g-Fiche technique de l one:

- *Raison sociale : Office National de l'Electricité.
- *Objet social : Production, Transport et Distribution de l'énergie électrique.
- *Adresse : 65,rue Othman Ben Afan.
- *B.P : 13498/20000 Casablanca.
- *Tel. : 022-26-55-53/022-22-23-30
- *Fax : 022-22-00-38
- *Forme juridique: Entreprise public

II- Organigramme de l'ONE :

L'ORGANIGRAMME DE L'ONE



L'office National de l'Electricité est structuré en direction d'appuis, fonctionnelles et opérationnelles.

- *Les directions opérationnelles sont :*
 - ***La direction de production*** : sa mission consiste à assurer une gestion optimale du parc de production ONE et veiller à la satisfaction de la demande en énergie électrique exprimé par le Dispatching national dans les meilleures conditions de sécurité, de rendement, de disponibilité et de coût à court, moyen et long terme.
Le dispositif de production dont dispose l'ONE se compose : d'usines hydrauliques, de centrales thermique, de centrales à turbine à gaz, de centrales diesel, et un parc éolien.
 - ***La direction de transport*** : le transport de l'énergie électrique s'effectue par un réseau de la haute tension sur le territoire national .Ce réseau est lié au réseau international via les connexions MAROC-Espagne et MAROC-ALGERIE.
 - ***La direction de distribution*** : responsable de la distribution d'énergie en MT et BT dans un territoire donné.
La direction de la distribution de l'ONE est représentée à travers le MAROC par sept divisions régionales qui sont réparties comme suit :
- *DR de CASA. ;*
 - *DR de MARRAKECH ;*
 - *DR d'AGADIR ;*
 - *DR de KENITRA ;*
 - *DR de MEKNES;*
 - *DR de FES;*
 - *DR d'OUJDA*

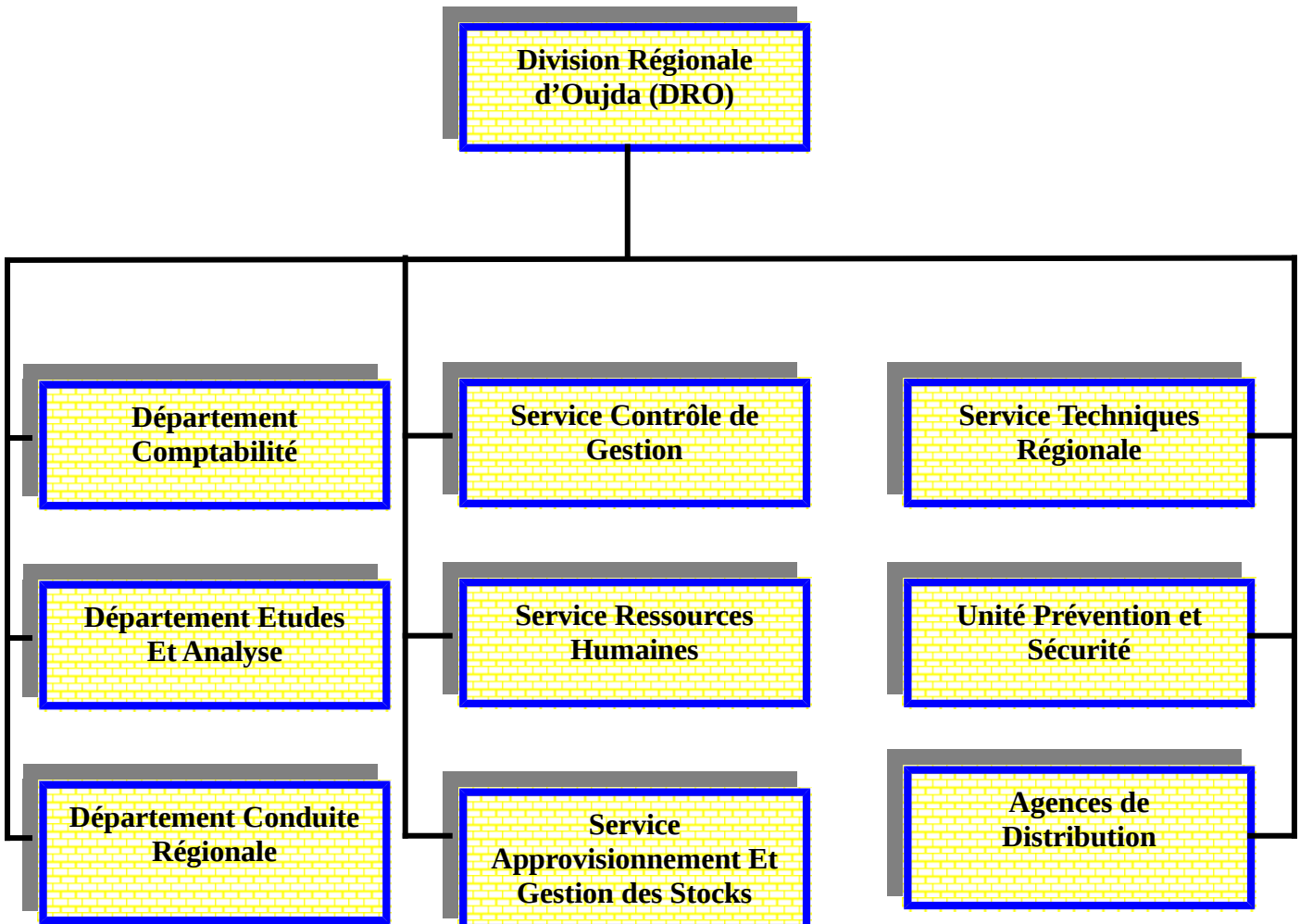
Chapitre II : Présentation de la division régionale d'Oujda

I -Présentation Générale de la DRO:

La Division Régionale d'Oujda est parmi les sept Divisions opérationnelles relevant de la direction de distribution (DDI), cette Division a pour rôle la distribution de l'énergie dans toutes les villes de l'oriental du Maroc et représenter l'ONE dans les provinces de Berkane, Taourirt, Nador, Bouarfa et Jerrada en d'Oujda.

La structure de la DRO se résume dans l'organigramme suivant :

II- présentation des services de la DRO :



a-Service Contrôle de Gestion (SCG) :

Le service Contrôle de Gestion a pour mission la mise en place d'un tableau de bord disponible en temps opportun. Il assure une assistance au chef de la division dans l'élaboration du plan d'action triennal veille à sa réalisation.

b-Département Etudes et Analyse (DEA) :

Le DEA a pour rôle d'étudier les nouvelles procédures et les faire appliquer par les unités concernées. Il apporte un appui technique, informatique ainsi qu'un audit interne aux différentes unités de la DRO.

c-Département Conduite Régional (DCR)

Le département Conduite Régional se charge d'assurer la gestion et la conduite des réseaux électrique de distribution la est MT. Son objectif est réduire la durée et le nombre d'indisponibilité au sein de la DRO.

d-Service Ressources Humaines (SRH)

Le service Ressourc s Humaines assure la gestion administrative du personnel et du patrimoine de la division ainsi que la mise en place d'un plan de formation du personnel.

e-Service Approvisionnement et Gestion des Stocks (SAGS)

Le service Approvisionnement et Gestion des stocks assurent l'approvisionnement et la gestion du magasin de la Division.

f-Département Comptabilité :

Le Département Comptabilité assure la gestion, le contrôle et l'intégration en comptabilité des règlements clients, fournisseurs et autres tiers tout en veillant sur la fiabilité des pièces comptables et leur établissement.

g-Service Technique Régional (STR):

Ce service ce charge de l'exploitation du réseau MT (poste source, réseau MT, poste MT/BT) et de l'étude d'aménagement ou d'extension de ce dernier.

h-Unité Prévention et Sécurité:

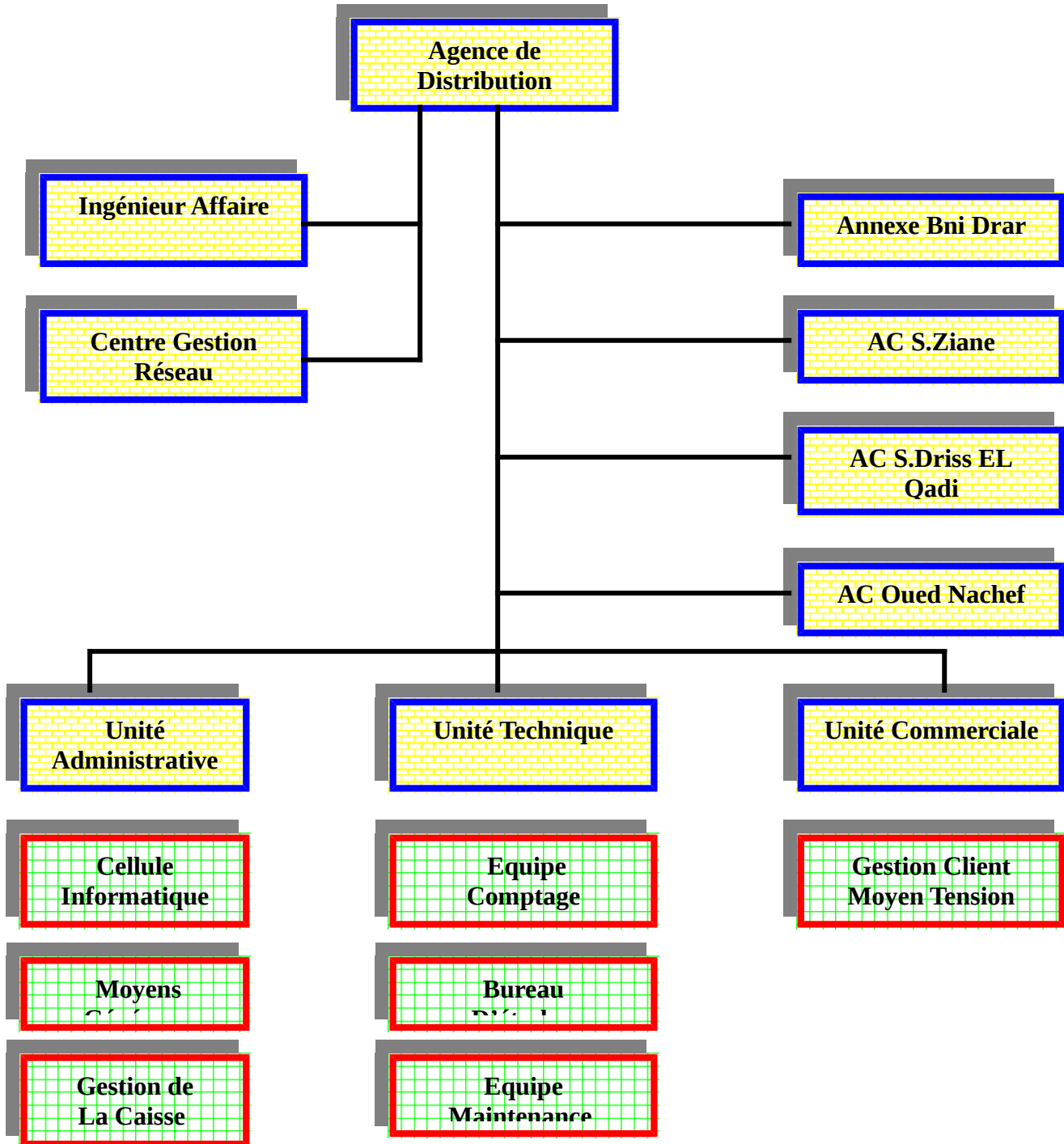
Cette unité a le rôle d'assurer la sécurité du personnel et des installations électrique par la sensibilisation des agents et la réalisation des examens d'habilitation de conduite des véhicules ou de la pratique des mains d'œuvre.

II- L'Agence de Distribution (AD)

La Division Régionale d'Oujda contient six Agences de Distribution dans les provinces d'Oujda, Taourirt, Berkane, Nador, Bouarfa et Jerrada. Ces agences de Distribution gèrent à leur tour des agences Commerciale.

L'AD d'Oujda est considérée parmi les AD les plus importantes au niveau du royaume grâce au nombre élevé de ses clients, BT qui dépassent 100000 clients. Elle détient le monopole de la distribution de l'électricité dans la province d'Oujda.

L'organigramme de l'ADO se résume comme suit :



L'Agence de Distribution se compose des unités suivantes :

a-Unité Administrative :

Affectation des règlements de gestion de la caisse : gestion des recettes, la vérification des pièces justificatives des dépenses et des recettes des AC et des AD, et la gestion des dépenses comme le paiement des appointements et salaires du personnel de l'AD et le paiement des fournisseurs. Ainsi que le suivi des comptes clients BT et MT et leur règlement auprès de la caisse ou la banque.

Moyen Généraux :

- Le suivi des réparations des véhicules, les rapports mensuels des véhicule et la saisie des consommations de carburant ;
- La gestion du personnel ;
- La gestion des accessoires de paie ;
- La gestion des installateurs agréés ;
- La participation à l'établissement des programmes de permanence des équipes d'intervention.

Cellule Informatique :

- La sauvegarde, le transfert des données selon le calendrier en vigueur ;
- Le suivi du parc informatique ;
- La mise à jour des applications informatique et l'intervention en cas de problèmes constatés ;
- Assistance aux AC lors des arrêts d'encaissement.

b-Unités Commerciale :

Gestion des Clients MT :

- L'assistance des clients MT, et le suivi de leur consommation ;
- L'établissement des contrats d'abonnement pour les nouveaux clients ;
- L'établissement des factures MT et des bordereaux récapitulatifs des ventes mensuelles d'énergie, de virement et des factures mensuelles MT;

- Etablissement du cahier d'enregistrement des encaissements ;
- Suivi des pénalités relatives au dépassement des puissances souscrites ;
- Suivi des recouvrements ;
- Recouvrement des débits.

c-Unité Technique :

Cette unité a pour mission d'assurer la maintenance, l'aménagement et l'extension du réseau BT de distribution. Elle comporte les entités suivantes :

Bureau d'études et réalisations :

Ce bureau a pour mission :

- La réception des demandes d'électrification et l'envoi des évaluations aux clients ;
- Envoi de la demande d'ordre des travaux au service contrôle de gestion et des évaluations approximatives du montant des travaux clients concernés ;
- Aménagement des anciennes installations et le traitement des problèmes des clients.

Equipe comptage :

Cette équipe assure :

- L'étalonnage des compteurs BT ;
- Vérification des compteurs BT ;
- L'installation des compteurs numériques (Statistique) dans les postes MT /BT.

Equipe maintenance :

Elle a pour mission :

- La maintenance des réseaux BT et l'intervention en cas d'incident ;
- La réception des installations électriques et de nouveaux ouvrages ;
- L'analyse des statistiques BT.

Ingénieur chargé d'affaires :

L'ingénieur chargé d'affaires assiste la clientèle MT tout en assurant la satisfaction de leurs besoins.

DEUXIEME PARTIE: *Travaux effectués*

CHAPITER I: les travaux effectués

L'Agence Commerciale est un ensemble de points de vente assure en plus de l'activité d'encaissement et recouvrement un service commercial et technique pour satisfaire les besoins des clients.

L'Agence Commerciale de L'ONE constitue l'interface directe entre l'Office et la clientèle.

Mon rapport a été effectué à l'Agence Commerciale SIDI IDRIS EL QUADI qui se compose de trois Unités : Unité Administrative, Unité Commerciale, Unité technique.

L'Office Nationale d'Electricité utilise pour la gestion de sa clientèles un nouveau système très efficace appelé SAP, ce dernier permet de facilité les tâches effectuées par les employés de l'ONE et leur permet aussi de gérer les clients dans tout le Maroc.

Le SAP contient en générale 2 sessions (ISU, CRM), chaque session contient de son rôle plusieurs transactions.

Mes travaux étaient concentrés sur l'unité Commerciale :

Unité Commerciale :

Pendant mon stage j'ai effectué les tâches suivantes on utilisant le SAP :

I- ENCAISSEMENTS

A travers ISU : transaction **FPCJ**

Relève, valorisation et facturation de l'énergie : ISU

: Encaissement des factures BT ou MT

- Il faut tout d'abord renseigner les champs suivant :

Société : ONE *

Domaine d'activité : DR 0X (01 ---- 10) *

Date valeur : J /M/A *

Compte compensation : 51611100 *

Devise : MAD *

Cliquer sur -

Déterminer montant

Cocher les lignes des montants à régler compteur vitre cassé -

Cliquer sur -

Imputer poste

Saisir le montant avec timbre et cliquer une 2^{ème} fois sur -

Imputer poste

Editer le reçu -

; En cas de problème : éditer le duplicata

Chemin : à travers **FPL9**

Copier le n° de pièce de rapprochement

Saisir ce n° dans

Référence de pièce comptable

Cliquer sur

Reçu

Choisir le motif de la réimpression

00

.Editer duplicata

II- EMMENAGEMENT (Abonnement voir annexe fiche d'abonnement)

- **A travers CRM :** transaction **CICO**

CRM : Gestion de la Relation clientèle et Marketing

: Après vérification du dossier (pièces à fournir), on procède à

- Identification ou création du partenaire
- Création des données commerciales :

a- **Partenaire : CRM : CICO** ou **I-SU : BP**
Pour les personnes physiques -

Renseigner : les données générales

- titre de civilité
- Nom
- Prénom
- Adresse
- Identification : Carte d'identité nationale

- Pilotage : * type de partenaire (BT \ MT)
Classificat client (Cons \ Dist) *

Pour les personne morale : groupe ou organisation -

: Renseigner : les données générales

Nom -

- Adresse

- Identification : code client ONE (pour les administrations et les collectivités)

- Pilotage : * type de partenaire (BT \ MT)

Classificat client (Cons \ Dist) *

Renseigner : les données domaines commerciales

: Cas particuliers 1

Agent ONE : Matricule

Local ONE : identité fiscale

Après la sauvegarde un message s'affiche indiquant le N° du partenaire crée

b- Compte contrat : CRM : CICO ou I-SU : CAA1

Identification ou création du compte contra : 3 éléments -

: constituent le compte contrat

même succursale -1

même niveau de tension -2

même mode de paiement -3

: Type de compte de contrat -

Moyenne tension (MT) -

Base tension (BT) -

Hors énergie (HE) -

Après validation, renseigner les données nécessaires au niveau

: des trois onglets

données générales - 1

Paiement/Taxes - 2

relance/ corres - 3

Une fois le compte contrat soit BT soit MT est crée, en garde un seul N° comme référence pour la création des autres compte .contrats des futures partenaires

: Cas particuliers

: Au niveau de l'onglet paiement /taxes on choisit

A : pour les partenaires préférant un acompte

D : pour les Agents ONE

P : pour les partenaires préférant prélèvement de leur compte
Bancaire Ainsi que le RIB avec 24 chiffres

Pour les Administrations : formulaire de facture (uniquement pour la MT)

Après la sauvegarde un message s'affiche indiquant le N° du compte contrat crée

: Compte contrat collectif

Création du compte contrat collectif : même données // **1**
que le compte contrat individuel sauf le type du compte contrat : FG

Renseigner le N° du compte contrat collectif au // **2**
.niveau du compte contrat individuel

.Création de la facture groupé : EA 10 _ coll // **3**

Impression de la facture groupé : EA 64 // **4**

: c- Création des données de bases technique

A travers **I -SU**

Création de l'objet de **raccordement** : ES 55 *

: Renseigner : désignation

Rue numéro : adresse électrique

Rue 4 : adresse livraison

Ville : xxx Région :

99

Pays : Maroc

Poste technique sup. : LBT_ mle poste _ LCLCLC

Création du lieu de consommation : ES 60 *

Saisir le N° de l'objet de raccordement

Complément : tournée _ ordre sous ordre

Type du lieu de consommation : immeuble ; villa

Poste technique sup : LBT_ mle poste _ LCLCLC

Création de l'emplacement d'appareil : ES 65 *

Saisir le N° de l'objet de raccordement

Détail emplacement : ex à droite de la porte
Saisir le n° du lieu de consommation

Création de l'installation : ES 30 *

Saisir : le n° du lieu de consommation
Renseigner : CLCfa : ER BT
TYPE TARIF : ER BT DOM
Type Install : ex 21 PERG _ Mensuel
Niveau de tension : ex 01



Unité de relève : A travers

Renseigner : au niveau des valeurs fixe (selon les cas : BT ou MT)

Historique PERG

MNA

Particip puiss

Puiss souscrite

Client tiers

TPPA

Pour lister les puissances souscrites : ES 16N
et rechercher la table : ZSIS44I

: d- Création de l'avis de branchement

Renseigner : désignation de l'avis : exp branchement BT de M XXX

Puissance demandée : 2 fils ou 4 fils

Priorité : Frais étude et

forfait branchement

Groupe gestion PM

Organisateur : Unité technique de

la succursale

: Données commerciales

Agence Commerciale : code direction
régionale

Groupe vendeur : code succursale

Cliquer sur **intervention**

Dans l'onglet intervention

Sélectionner les interventions en priorité les libérer et -
les clôturer

Création de la commande à partir de l'avis en cliquant sur Cde client

A travers match code sélectionne l'article à facturer

Forfait branchement *

participation sur la puissance *
connecteurs *

Retour par flèche verte et sauvegarder

Après rafraîchissement des données, cliquer par bouton droit sur commande pour facturer celle-ci , encaissement éventuel +
.vérification de la situation du compte

: e- Création du document d'emménagement

Saisir : le n° du lieu de consommation

Renseigner : imputation CO : code centre de cout

Domaine d'activité : DR XX

Classe contrat : Selon l'activité du
partenaire

Après la sauvegarde, le n° du contrat est affiché

le dépôt de garantie est crée, il faut le vérifier et le valider

f-Création De la commande des frais d'abonnement : (Emménagement)

: Sélectionner les articles

Frais de contrat

Frais de timbre

.Frais de pose compteur

} pour les Administrations et les
collectivités locales ces frais
seront réglés dans la 1ère fact

: En cliquant sur sauvegarder un message s'affiche et on choisi

Traiter



Compléter
données

AC : direction *

Groupe vendeur : succursale *

Après la sauvegarde, on encaisse ces frais et on édite le reçu (7 articles pour un nouvel abonnement *Frais de contrat * Frais de timbre *Frais de pose compteur *Forfait branchement * participation sur la puissance * connecteurs * dépôt de (garantie

: g- Création de l'ordre de pose compteur

: On renseigne au niveau de l'ordre de pose

- ❖ Groupe gestion

On renseigne au niveau de l'avis (en cliquant sur le crayon pour entrer à : l'avis en modification)

- ❖ Groupe Gest PM

: En clique sur la flèche vert, pour retourner à l'ordre et on renseigne

- ❖ onglet opération : nombre d'agent qui font exécuter le travail

La durée de la pose

Date planifié (début et fin)

- ❖ onglet composant : L'appareil et connecteurs :

Quantité
Code magasin
Code direction

Après le lancement et la sauvegarde de l'ordre, on peut éditer le **bon de sortie** de l'appareil, sur lequel figure le numéro de réservation, du .magasin de la succursale concernée

III-RESILIATION (DEMENAGEMENT voir annexe fiche de résiliation)

Identification du Partenaire -
Identification du contrat à résilier -

- Cliquer par Bouton droit sur cont
- Saisir : date
- Appuyer sur déménagement
- Lire message : motif de résiliation est obligatoire

- Création du document d'aménagement
Type de résiliation Volontaire ou Office
- Enregistrer
- Lire message : Faut-il déconnecté le client
 - ❖ OUI : Compteur sera déposé, un ordre de dépose à créer
 - ❖ NON : Compteur à maintenir sur place/ réabonnement, un ordre de suite relève à créer

a-Ordre de suite relève

- Saisir groupe de gestion PM
 - Chercher équipement
 - Modifier avis, saisir groupe de gestion PM
 - Saisir Opération : nbre agents + heures
 - Saisir Composants / Type article ; Qté (-1) et code magasin
 - Lancer ordre
 - Editer le PV de dépose appareil
- Après récupération du compteur par UT
- Cliquer par bouton droit sur contrat et modifier date déménagement

Modifier date déménagement

Traiter

- Saisir date
- Sur onglet **Données de relevé** saisir index et valider après sélection
- Facturer résiliation **Facture de résiliation** et éditer la facture de résiliation

NB : Editer le relevé de compte en cliquant sur environnement _ générer info compte

Pour la récupération du compteur

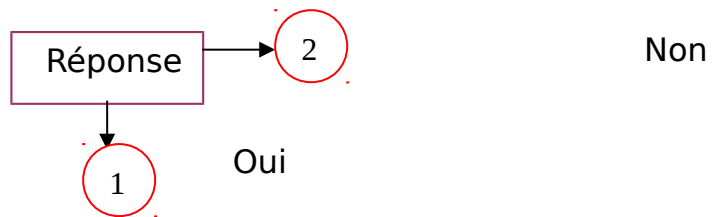
- Editer le bon de récupération (sortie)
- Effectuer la transaction **MIGO** et renseigner le n° de réservation - n°appareil- Poste OK et enregistrer

b-Ordre de suite relève (cas de réabonnement)

- Renseigner dans l'ordre
Groupe de gestion- Equipement- Modifier avis (groupe PM) Opération
-lancer et sauvegarder
- Editer le PV de vérification installation
- Compléter la résiliation (idem plus haut)

VI- Gestion des réclamations et demande d'information

Demande d'information ou Réclamation



1 : Réponse disponible

- Identification ou création partenaire : Dans l'onglet script interactif -

Motif contact : Demande d'information
 Réclamation : Choix du type contact : alimentation ...etc

- on bascule automatiquement vers l'onglet contact\ interaction
- on choisit : catégorie du canal : face à face

Partenaire : client *
 Responsable : Agent ONE *
 Statut : on renseigne *
 Localité : nom de la ville *
 liquidation : 100% *
 priorité : moyenne *
 statut : terminé *
 texte : description / explication *

: Après saisie et réponse au client, on clôture l'interaction par

Statut : terminer

On enregistre

Message s'affiche : Opération sauvegardé : N° d'opération

2 Réponse n'est pas disponible chez le chargé de l'opération

- Identification ou création partenaire
Dans l'onglet script interactif -

Sélectionné l'objet du contact

- on bascule automatiquement vers l'onglet contact\ interaction

1^{ère} étape : on crée le contact

: On renseigne les mêmes données déjà citées en haut sauf pour

liquidation : 50% *

statut : en cours de traitement *

Planifié la date de réponse au partenaire *

précisé le moyen de *

contact

enregistré le contact *

2^{ème} étape : on crée la tâche en cliquant sur bouton

+ vert

On désigne le collaborateur qui dispose de la réponse

.En utilisant le match code : utilisateur : nom d'agent

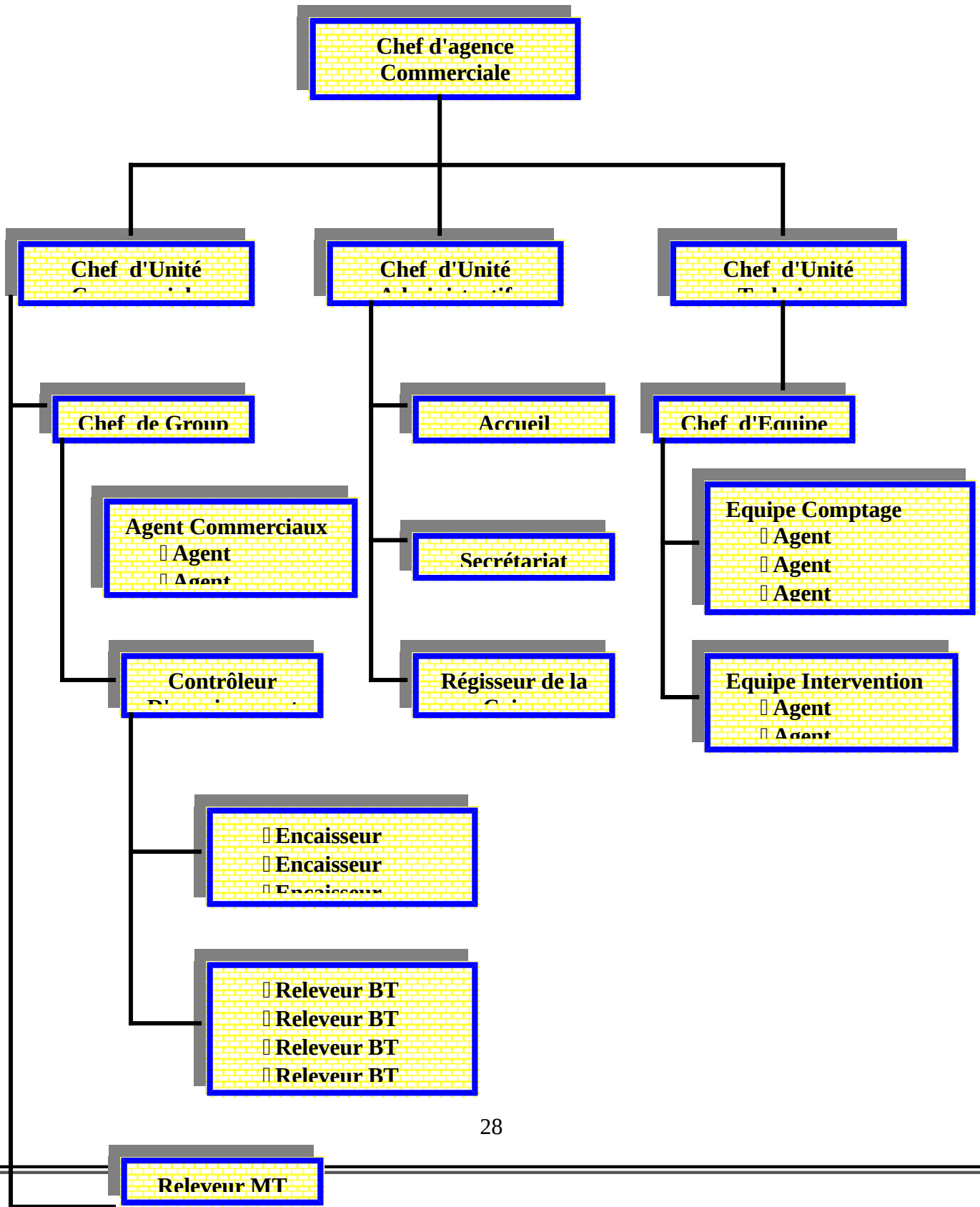
On planifie la

: tâche

Cette date doit être inférieure à la date planifiée pour :

répondre au contact

- Texte descriptif
- Statut en cours de traitement
- En registrer la tâche



Conclusion

**A travers le stage que j'ai effectué au sein de l'AC Sidi Driss el Qadi, j'ai
Pu avoir une idée générale sur L'ONE.**

**Ce stage était une expérience qui m'a permis d'appliquer à terre réel les concepts
que nous avons appris à l'Ecole Supérieure de Technologie et améliorer notre savoir faire et
affronter le domaine professionnel.**

Annexes