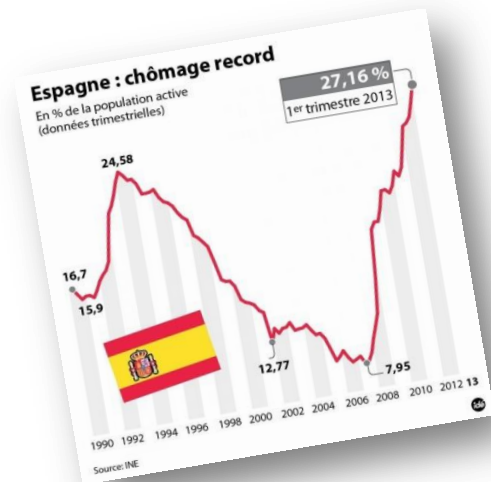


2013-2014

Cycle Ingénieur, 1ère année

Semestre 6

Stage à l'étranger



LE CHOMAGE A ASTURIES

EL BOUSTYI Mohamed Houssame

Sous la direction de
M. KOBİ Abdessamad
M. Alberto Alvarez Suarez



Universidad de
Oviedo



ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e) EL BOUSTYI Mohamed Houssame
déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une
partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet,
constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.
En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées
pour écrire ce rapport ou mémoire.

Signé par l'étudiant(e) le 02 / 08 / 2014



**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

ISTIA
62 Avenue Notre-Dame du Lac
49000 Angers cedex
Tél. 02 44 68 75 00 | Fax 02 44 68 75 01



Mon expérience de stage en Espagne est sans doute l'une des plus enrichissantes expériences que j'ai vécu, cette période passée à l'étranger m'a été très bénéfique sur le plan professionnel et aussi sur le côté personnel grâce au soutien de plusieurs personnes.

Dans ce contexte, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont participé au bon déroulement de mon stage.

Je remercie madame Karine DOLET pour tous les efforts qu'elle a fourni dès le début de l'année universitaire et son suivi durant toute la période de recherche de stage.

Je remercie mon tuteur Kobi Abdessamad pour la confiance qu'il m'a accordée en acceptant que j'effectue mon stage à l'Université d'Oviedo.

Mes remerciements s'adressent aussi à tout le personnel de l'Unité Technique de la qualité. Et en particulier à M. Alberto Alvarez Suarez, mon maître de stage à l'Université d'Oviedo et responsable de l'UTCal pour son chaleureux accueil, ses conseils, son soutien et son orientation tout au long de mon stage.

Je remercie également Jaime Sánchez Diaz, Pablo Albañil Espasandín, Miguel Ángel López Cabana pour leurs soutiens, l'ambiance et la bonne humeur quotidienne au sein de l'Unité.

Enfin, que toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réussite de ce stage, trouve ici l'expression de ma profonde gratitude.

Sommaire

REMERCIEMENTS	4
Sommaire	6
Introduction	7
 Partie 1 : Présentation du lieu de stage	 7
1. Introduction	7
2. Identification du pays d'accueil	8
3. Présentation de l'organisme d'accueil	8
4. Mission du stage	9
4.1. Comment se fait la gestion de la qualité à l'UTCal	9
4.2. Exercices pratiques	10
4.3. La langue espagnole	11
5. Conclusion	11
 Partie 2 : Le chômage à Asturies	 11
1. La crise économique en Espagne	11
1.1. Les causes de cette crise	11
1.2. Conséquences	12
2. Le chômage en Espagne	12
2.1. Le chômage à Asturies	12
2.2. Comparaison du taux de chômage dans toutes les communes espagnoles	13
3. Conclusion	13
 Conclusion générale	 14
Annexe	15
Bibliographie	17
Résumé	18

Introduction

Dans le cadre de la formation professionnelle en 1ère année du cycle d'ingénieur à l'ISTIA, les étudiants doivent effectuer un stage d'une durée de trois mois à l'étranger.

En effet, ce stage à l'étranger permet à l'étudiant d'appliquer les connaissances acquises au cours de l'année scolaire, d'acquérir une nouvelle expérience et aussi découvrir un nouveau pays.

C'est dans la capitale d'Asturies –Oviedo- en Espagne que j'ai choisi de passer ce stage. Et plus précisément à l'Unité Technique de la Qualité de l'Université d'Oviedo qui est chargée de la gestion de la qualité.

D'un autre côté, l'Espagne est un pays qui possède une économie diversifiée et grâce à sa croissance rapide de l'industrie depuis les années cinquante et à l'essor du tourisme elle est classée parmi les grandes puissances industrielles et agricoles. Mais actuellement ce pays connaît une grave crise économique.

La première partie de ce rapport est une présentation du lieu de stage incluant toutes les activités réalisées.

La deuxième partie concerne mon sujet d'étonnement sur le chômage dans la région d'Asturies.

Partie 1 : Présentation du lieu de stage

1. Introduction

C'est à Oviedo où mon stage s'est déroulé, petite ville fondée au VIII^e siècle et située au nord de l'Espagne. Et aussi capitale de la communauté autonome et de la province des Asturies (Principauté des Asturies).

Ce stage de 3 mois à l'Unité Technique de Qualité de l'Université d'Oviedo avait pour but d'apprendre et d'acquérir de nouvelles connaissances dans le domaine de la qualité et aussi appliquer tout ce qui a été acquis durant les études.

En premier, je vais présenter le pays d'accueil après l'organisme d'accueil, leurs missions et leurs services offerts.

En second, je décrirais ma mission de stage et les activités réalisées.

2. Identification du pays

2.1. L'Espagne

L'Espagne est un pays d'Europe du Sud, qui occupe la plus grande partie de la péninsule Ibérique. En 2009, le pays comptait 46 millions d'habitants, ce qui en faisait le vingt-neuvième pays au monde pour ce qui est de la population. Une des anciennes puissances coloniales européennes, le pays fut une puissance mondiale importante du xve au xvie siècle, mais commença à perdre de l'influence par la suite.

L'Espagne est bordée par la mer Méditerranée au sud et à l'est.



Figure 1: Carte indiquant la position de l'Espagne

3. Présentation de l'organisme d'accueil

3.1. Unité Technique de Qualité

L'Unité Technique de Qualité (UTCa) de l'Université d'Oviedo a été créée en 2000 avec pour mission de promouvoir la qualité et l'amélioration continue à l'Université d'Oviedo.

Les principaux services offerts par l'Unité sont les suivants:

- Conception et mise en œuvre des systèmes internes d'assurance qualité,
- Suivi du développement des enseignements et réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et des professeurs,
- Soutien de l'amélioration continue des enseignements,
- Conception, réalisation et certification des systèmes de gestion de la qualité des unités spécifiques (services, instituts, laboratoires, etc.).

La UTCa a conçu et mis en œuvre un système de gestion de la qualité sur la base des exigences de la norme UNE-EN ISO 9001:2008, qui a été certifié par AENOR en Juillet 2005 et rénové en Juillet 2011.

4. Mission du stage

3.1. Comment se fait la gestion de la qualité à l'UTCal

La principale tâche de l'Unité Technique de Qualité est la conception et la réalisation des processus pour aider les organisations, les entreprises. Donc, comment se fait la gestion de la qualité à l'Université d'Oviedo ?

Durant le stage, j'ai pu participer à plusieurs enquêtes de satisfactions des professeurs, des étudiants ainsi que pour les différents services de l'Université d'Oviedo. J'ai eu aussi l'opportunité d'assister aux réunions et aux audits. Ajoutant à cela la vérification des registres de quelques services de l'université et aussi la rédaction des rapports.

Réunions :

J'ai assisté à plusieurs réunions de la qualité, la première était au service informatique de l'école Polytechnique de Gijón et la deuxième était au service de publication et d'impression de l'Université d'Oviedo. Il fallait vérifier si les processus et la documentation réalisés à l'unité correspondaient aux procédures effectuées dans les différents services.

Après la comparaison, nous avons trouvé plusieurs différences au niveau des registres et processus. Du coup, nous avons modifié ceux du service de publication et d'impression afin d'avoir une cohésion et une conformité dans le texte.

Audits interne :

J'ai eu la première fois dans mon cursus universitaire l'opportunité d'assister à un audit interne qui s'est déroulé à l'Unité Technique de Qualité, afin de vérifier l'efficacité du système de gestion de la qualité de l'Unité qui a été certifié en 2005 par l'AENOR.

Nous étions trois auditeurs, Miguel Pascual Santirso et Javier Alonso Álvarez comme auditeurs chef, et moi en tant qu'auditeur observateur.

Nous avons vérifié toutes les activités du Système de Gestion de la qualité de l'Unité (Système de Garantie Interne de Qualité de la Formation Universitaire AUDIT, Suivi des licences et Masters, Enquête Générale de l'Enseignement, Étude de Rendement Académique, Qualité des services, les procédures exigées par la norme ISO 9001: 2008) vu qu'il y avait une visite de l'AENOR pour le renouvellement de cette certification.

Finalement, nous avons détecté quelques non conformités, qui sont l'absence de l'envoi d'une planification des activités du SGIQ aux commissions de Qualité des centres Universitaires au début de l'année et

un manque de planification détaillée du processus de conception et d'implantation du Système de Gestion de la Qualité pour les services qui règlent les activités dans la phase de conception et d'implantation. Pour ce qui est des points forts, la politique de la communication suivie par l'UTCal est démontrée dans le fait que toutes les activités développées et leurs documentations sont publiées sur la page Web de l'Unité.

Enquêtes de satisfactions :

Les enquêtes de satisfactions universitaires sont menées pour analyser le processus de l'enseignement à travers les réponses des personnes concernées.

L'objectif est de connaître le degré de satisfaction des étudiants et des enseignants avec les éléments les plus importants de l'enseignement et de l'apprentissage afin d'améliorer la qualité de l'éducation et pour cela les enseignants doivent avoir une attitude d'ouverture et de compréhension des points de vue de leurs élèves, et le désir d'innover et d'améliorer la formation.

Pendant les premiers jours à l'Unité Technique de Qualité, j'ai été au Campus Del Cristo pour effectuer une enquête de satisfaction. Le principe était d'aller demander aux étudiants de répondre à un formulaire contenant des questions sur le niveau de formation et la compétence des professeurs.

3.2. Exercices pratiques

A l'Unité technique de qualité, M. Pablo Albañil m'a confié un livre qui comprend des cas pratiques d'application des outils de bases et avancés de la qualité. Le sujet était d'imaginer une entreprise que j'ai appelé ESP Telecom qui offre de nombreux services dans le domaine de la télécommunication par exemple des abonnements de téléphone, internet, télévision, etc....

ESP Telecom décide d'établir un système de gestion de la qualité selon la norme ISO 9001:2008. Pour cela, plusieurs étapes doivent être suivies pour que le système soit conforme aux exigences de cette norme.

Les exercices sont une application de certains chapitres de cette norme, comme par exemple la gestion des documents, des registres, des non-conformités. Ensuite viennent ceux qui concernent la rédaction d'un manuel qualité, la description des compétences qu'un responsable qualité doit avoir et aussi l'implantation d'un système de gestion de la qualité grâce au diagramme de Gantt.

Une fois le système est implanté, il faut définir un plan d'audit, incluant les documents à réviser pour ensuite rédiger le rapport d'audit et traiter les non-conformités de l'entreprise.

J'avais en possession de plusieurs outils basiques de la qualité comme l'iceberg des failles, brainstorming, diagramme de Gant...

En ce qui concerne les derniers exercices, j'ai travaillé avec les outils avancés de la qualité, comme le diagramme d'Ishikawa, la maison de la qualité QFD...

A la fin du stage, je devais rendre un rapport en espagnol, et pour y faire je me suis servi d'un livre nommé « Ingenieria de Calidad » qui contenait des solutions d'exercices pratiques qui ressemblaient à ceux que j'avais appliqué sur mon entreprise imaginaire. Ce rapport contenait une description complète de toutes les activités et les tâches que j'ai réalisées.

3.3. La langue espagnole

Pour améliorer mon niveau d'Espagnol, j'avais un principe qui était de visiter la ville d'Oviedo, de parler avec les membres de l'UTCAL en Espagnol seulement et noter les mots que je ne comprenais pas pour chercher leurs significations après et aussi connaître la culture asturienne.

J'ai eu l'occasion de visiter plusieurs endroits dans la ville et parmi les plus célèbres sont le bâtiment historique de l'Université d'Oviedo, la cathédrale, l'Hôtel de la Reconquista et le centre commercial Calatrava, Parque Principado, le musée géologique de l'Université Oviedo, le service scientifiques et techniques ... et d'autres sites historiques.

Conclusion

La gestion de la qualité à l'Université d'Oviedo est basée la conception des processus, la formation du personnel, la mise à jour des documents et registres, la réalisation de réunions et d'audits et un suivi pour l'acquisition et le maintien des certifications.

Partie 2 : Le chômage à Asturies

1. La crise économique en Espagne

1.1. Les causes de cette crise

La crise économique espagnole est une crise économique liée à la crise économique mondiale et à la crise de la dette dans la zone euro. L'Espagne est avec la Grèce, Chypre, l'Irlande et le Portugal, un des principaux pays européens touchés par cette crise.

En Espagne, la crise économique a été générée par une bulle immobilière ayant fragilisé le secteur financier et bancaire du pays, ainsi que bien évidemment le secteur de la construction. Tout en augmentant le

taux d'endettement privé et public déjà élevés. La crise économique avait également des causes plus structurelles comme un déficit commercial élevé et récurrent.

Le PIB espagnol a commencé à diminuer le 3e trimestre 2008, et le pays est entré officiellement en récession dès le trimestre suivant. Le pays a eu une baisse de 3,7% en 2009, de 0,1% en 2010, alors qu'il est positif de 0,7% en 2011.

1.2. Les conséquences

La crise économique que traverse l'Espagne a eu un impact important sur le taux de chômage qui est en hausse constante, qui en fait un des plus élevés en Europe, à 26.6% en mars 2012. Un chômage qui frappe durement les jeunes, puisque plus d'une personne sur deux de moins de 25 ans est sans emploi.

Cette situation a inévitablement d'autres conséquences sur la population, tel que l'augmentation du taux de la pauvreté. En 2012, 3 millions de personnes (sur une population d'un peu plus de 46 millions) se trouvaient en situation d'«extrême pauvreté», soit 6,4% de la population. Il y a cinq ans, lorsque débuté la crise financière mondiale, ce taux s'élevait à 4%.

Cette crise a une autre conséquence, celle de développer l'émigration vers d'autres pays qui offrent des possibilités d'emploi. Ainsi au 1er janvier 2013, il y avait 1,93 million d'Espagnols installés à l'étranger, un chiffre en hausse de 6,3% sur un an. Selon les données de l'Institut national des statistiques espagnol, 450.000 Espagnols ont quitté le pays depuis 2008 pour s'installer à l'étranger.

2. Le chômage en Espagne

2.1. Le chômage à Asturies

La Principauté des Asturies est une région située au nord de la péninsule Ibérique, qui couvre 10 603,57 km². Elle compte, selon l'INS, 1 067 880 habitants (données provisoires au 1er janvier 2013), dont 511 231 hommes (47,87 %) et 556 649 femmes (52,13 %).

La population active comptait 479 100 personnes et les personnes qui avaient un emploi étaient au nombre de 363 300 (18 600 dans l'agriculture, 52 600 dans l'industrie, 23 200 dans le bâtiment et 268 900 dans les services). Le taux de chômage se situe à 18,20 %. Celui des hommes s'élève à 16,91 % (25,50 % au niveau national) et celui des femmes à 18,84 %.

Selon les données de l'INS (1er janvier 2013), le tissu économique se compose de 66 869 entreprises, ce qui représente 2,13 % de l'ensemble des entreprises en Espagne. La principauté des Asturies a perdu 2 098 entreprises par rapport à l'année antérieure (3,04 %) et sur le total des 68 869 entreprises, seules 32 025 emploient des salariés. Le secteur des services ont participé au PIB à hauteur de 66,41 %, suivis de l'industrie (20,98 %), du bâtiment (10,63 %) et du secteur primaire avec 1,98 %.

2.2. Comparaison du taux de chômage dans toutes les communes espagnoles

Si on compare le taux de chômage dans toutes les communes de l'Espagne, on voit que le taux le plus important se situe dans la partie Sud de l'Espagne. Avec un pourcentage de 29,5 % dans la commune Andalousie, 28 % en Iles Canaries, après vient Ceuta avec un pourcentage de 26 %...

Tandis que dans la partie nord de l'Espagne, la commune de Catalogne a le taux le plus élevé du chômage qui est de 19,01 % ensuite vient celui de la commune d'Asturies avec un taux de 18,20%...

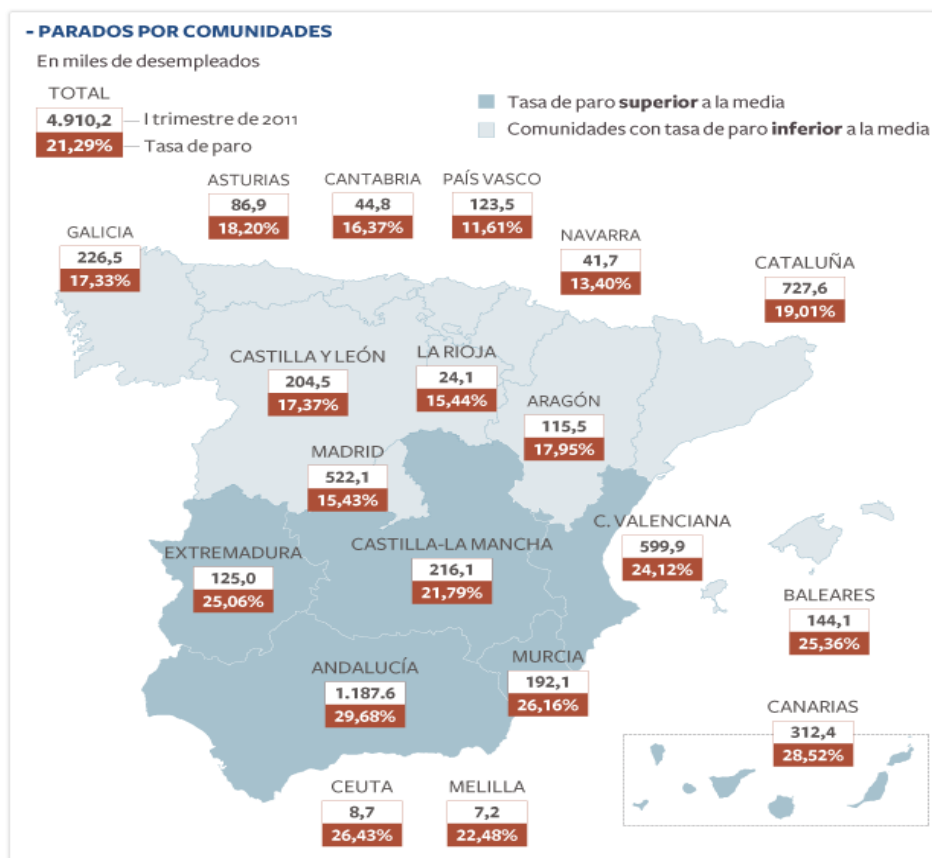


Figure 2: Carte indiquant le taux de chômage dans toutes les communes espagnoles

3. Conclusion :

La crise économique mondiale a affecté tous les pays d'Europe et surtout l'Espagne ce qui a engendré l'augmentation du taux de chômage. Malgré les efforts fournis par le pays, ce problème persiste encore.

Conclusion générale

Ce stage était une excellente expérience professionnelle valorisante et enrichissante pour mon avenir. Elle confirme mon projet d'étude que je me suis fixé au préalable.

J'ai pu avoir une bonne intégration et une bonne relation avec mes collègues ce qui m'a permis de développer mes capacités d'adaptation, de travail en équipe ainsi que de comprendre comment se faisait la gestion de la qualité à l'Université d'Oviedo.

Pour finir, je tiens à dire que l'Espagne est un pays accueillant et sympathique et je conseille ce stage à tout étudiant qui souhaite avoir une bonne expérience.

Annexes :

Annexe 1 : Le Centre Commercial Calatrava



Annexe 2 : La grande cathédrale d'Oviedo



Annexe 3 : Edifice historique de l'Université d'Oviedo



Annexe 4 : Eglise Saint Michel de Lillo d'Oviedo



Bibliographie:

- **Unidad Técnica de Calidad**, Universidad de Oviedo, 2014. Disponible sur : <http://calidad.uniovi.es/>
- **Wikipedia**. [En ligne].Wikipedia, 25 mars 2014 [consulté en juillet 2014]. Disponible sur : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Espagne>
- **Wikipedia**. [En ligne].Wikipedia, 12 mars 2014 [consulté en juillet 2014]. Disponible sur : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Asturies>
- **Wikipedia**. [En ligne].Wikipedia, 12 mai 2014 [consulté en juillet 2014]. Disponible sur : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Oviedo>
- **Wikipedia**. [En ligne].Wikipedia, 25 mars 2014 [consulté en juillet 2014]. Disponible sur : http://fr.wikipedia.org/wiki/Crise_%C3%A9conomique_espagnole
- **Latribune**. [En ligne].Robert Jules, 21 mars 2013 [consulté en juillet 2014]. Disponible sur : <http://www.latribune.fr/actualites/economie/union-europeenne/20130321trib000755272/sous-l-effet-de-la-crise-de-plus-en-plus-d-espagnols-sombrent-dans-la-pauvrete.html>
- **EURES**. [En ligne].Eures [consulté en juillet 2014]. Disponible sur : <https://ec.europa.eu/eures/printLMIText.jsp?lmiLang=fr®ionId=ES3&catId=454>

Livres:

J. Esteban Fernández Rico, Alberto Álvarez Suarez, *Ingeniería de Calidad*, Centro para la calidad en Asturias, 2011. 264 pages.

Alberto Álvarez Suarez, Ramiro Martís Flórez, Javier Alonso Álvarez, Pablo Albañil Espasandín, Carlos Catalán de Ávila, Miguel Pascual Santirso, *Gestión por procesos - Casos prácticos*, Unidad Técnica de Calidad, 2011. 132 pages.

AEC, *Herramientas para la calidad*, AEC, 2002. 424 pages.

Ana Quijada Espina, Sara Vázquez-Canónico Costales, *Bienes culturales de la universidad de Oviedo*, Universidad de Oviedo, 2004. 195 pages.

RÉSUMÉ

Mots-clés: Crise économique, Gestion de la qualité, Culture, Découverte

Depuis 2008, l'Espagne est un pays qui a été gravement affecté par la crise économique mondiale dans toute l'Union européenne ce qui la met en tête du classement du taux de chômage avec un pourcentage de 26.6%.

Cette expérience professionnelle au sein de l'Unité Technique de la qualité a été marquée par beaucoup d'activités en la gestion de la qualité. Le but était basé sur l'approche par processus, qui vise à identifier, organiser et gérer les activités et la prestation de services.

Ces trois mois de stage dans ce pays, en dirigeant un travail précis et formateur et une vie pleine de loisirs, m'ont permis de découvrir une autre culture, de nouvelles connaissances et adopter un nouveau mode de vie.

ABSTRACT

Keywords: Economic crisis, Management of quality, Culture, Discovered

Since 2008, Spain is a country which was seriously affected by the world economic crisis in all the European Union. The country is at the top of the ranking of unemployment rate with a percentage of 26.6%.

This professional experience within the Technical Unit of Quality was marked by many activities in the management of quality. The goal was based on the approach by process, which aims to identify, organize and manage the activities and the performance of service.

These three months of internship in this country, while directing a precise and formative work and a life full of hobbies, enabled me to discover another culture, new knowledge and to adopt a new lifestyle.

RESUMEN

Palabras clave: Crisis económica, gestión de la calidad, cultura, descubierta

Desde 2008, España es un país que fue afectado seriamente por la crisis económica de mundo en toda la unión europea. El país está en la cima de la graduación del índice de desempleo con un porcentaje de 26,6%.

Esta experiencia profesional en la Unidad Técnica de Calidad fue marcada por muchas actividades en la gestión de la calidad. La meta fue basada en el acercamiento por el proceso, que apunta identificar, organizar y manejar las actividades y el funcionamiento del servicio.

Estos tres meses de la práctica en este país, al dirigir un trabajo preciso y formativo y una vida plena de ocios, me han permitido que descubrir otra cultura, nuevos conocimientos y que adoptar una nueva modo de vida.