

Chapitre 1

Contexte général du projet

I. Introduction

Orange, l'entreprise au sein de laquelle se déroule ce stage et qui jouit d'une reconnaissance tant nationale qu'internationale, a réussi à se positionner solidement sur le marché compétitif qui définit le secteur des communications. Dans cette section inaugurale, nous amorçons notre exploration en vous présentant l'histoire, la structure organisationnelle et les activités majeures de l'entreprise.

II. L'organisme d'accueil

II.1 Présentation de l'entreprise

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde avec un chiffre d'affaires de 40,9 milliards d'euros en 2016 et 155 000 salariés au 31 décembre 2016. Dont 96 000 en France. Présent dans 29 pays, le Groupe servait 263 millions de clients dans le Monde au 31 décembre 2016, dont 202 millions de clients du mobile et 18 millions de clients haut débit fixe. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. ». Par ailleurs, Orange trouve également ses origines dans ses défis stratégiques, ses forts engagements ainsi que dans les multiples nobles rôles sociaux et culturels qu'elle joue au sein de l'environnement géographique dans lequel elle opère (sponsor, éducation et actions de solidarité).



Figure 1: Logo d'Orange Maroc.

II.2 Fiche technique d'Orange Maroc

Informations	Détails
Nom	Orange Maroc
Création	1999 (sous le nom de Méditelemcom)
Dates clés	8 décembre 2016 - Méditel devient Orange
Forme Juridique	Société anonyme
Slogan	« Vous rapprocher de l'essentiel »
Siège social	Lotissement la colline II – Immeuble les 4 temps, Sidi Maarouf, Casablanca, Maroc
Direction	Yves Gautier
Actionnaires	Orange (49 %), Finance Com (25,5 %), CDG (25,5 %)
Produits	Mobile, Internet (4G, Fibre, ADSL)
Société mère	Orange
Effectif	2043 (en 2014)
Chiffre d'affaires	5,15 milliards de MAD (en 2008)
Résultat net	457 millions de MAD (en 2008)
Site Web	www.orange.ma
Services clés	Téléphonie mobile, Internet haut débit, Services financiers (Orange Money), Solutions d'entreprise
Réseau	Couverture 4G, Fibre optique, ADSL
Engagement social	Initiatives en faveur de l'éducation et du développement durable
Innovation	Lancement de services numériques avancés et de nouvelles technologies
Récompenses	Plusieurs prix pour la qualité de service et l'innovation

Tableau 1 : Fiche technique d'Orange Maroc

II.3 Historique d'Orange Maroc

Orange Maroc est une entreprise de télécommunications qui a été fondée en 1999 sous le nom de "Médi Télécom". Elle a été créée en partenariat avec le groupe français Vivendi Telecom, qui détenait à l'époque 35% des parts de l'entreprise. Au fil des années, l'entreprise a connu une croissance significative et a réussi à se positionner comme l'un des principaux opérateurs de télécommunications au Maroc. En 2001, elle a lancé son premier réseau mobile GSM et a commencé à proposer des services de téléphonie mobile à ses clients. En 2005, Médi Télécom est devenue la première entreprise marocaine à lancer des services 3G sur son réseau mobile. En 2010, elle a lancé la marque commerciale "Orange" pour ses services de téléphonie mobile, après que le groupe français Orange ait acquis une participation majoritaire dans l'entreprise. En 2015, Orange a annoncé son intention d'acquérir l'ensemble des parts de l'entreprise et a lancé une offre publique d'achat pour les actions de Télécom. En 2016, l'acquisition a été finalisée et l'entreprise est devenue "Orange Maroc". Aujourd'hui, Orange Maroc est l'un des principaux opérateurs de télécommunications au Maroc, avec un vaste réseau de distribution et plus de 17 millions de clients. L'entreprise est engagée dans des initiatives sociales et environnementales et continues de développer de nouveaux services pour répondre aux besoins de ses clients.

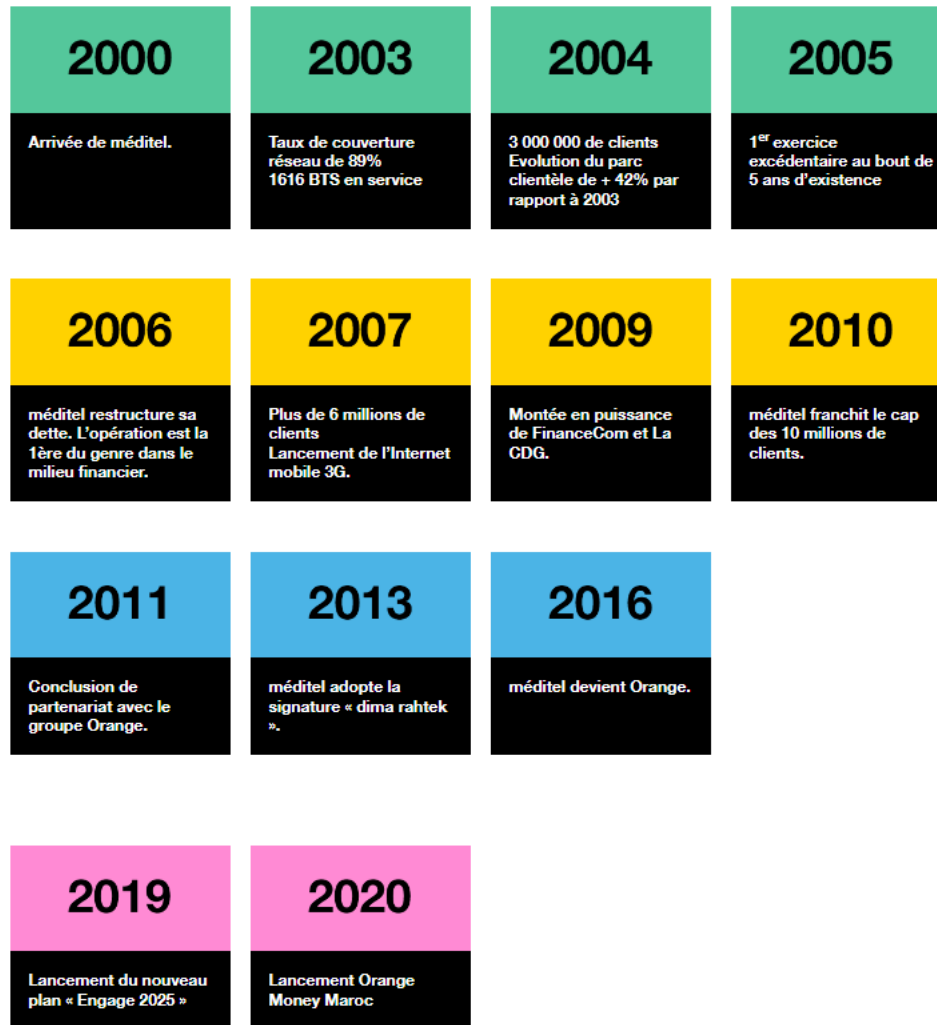


Figure 2 : Grandes titres d'Orange Maroc

II.4 Services d'Orange Maroc

Orange est considérée comme l'un des meilleurs opérateurs offrant une large gamme de services dans divers domaines, ce qui lui permet d'être à la fois compétitif et innovant. Les clients utilisent aujourd'hui une multitude de services appartenant à différentes activités, et les opérateurs doivent s'adapter rapidement à l'évolution technologique. La force d'Orange réside dans sa capacité à s'adapter aux différents domaines et à opérer dans différentes technologies en peu de temps. Les différents services offerts par Orange sont les suivants :

- **Téléphonie mobile** : Orange Maroc propose des offres de téléphonie mobile prépayées et postpayées pour les particuliers et les entreprises. Les offres incluent des forfaits de données mobiles, des appels nationaux et internationaux, des SMS et des services de roaming.
- **Téléphonie fixe** : Orange Maroc propose également des services de téléphonie fixe pour les entreprises et les particuliers. Les offres incluent des forfaits avec appels illimités vers

les numéros fixes nationaux et internationaux.

- **Internet** : Orange Maroc propose des offres d'accès à Internet pour les particuliers et les entreprises, incluant l'ADSL, la fibre optique et les connexions 4G/LTE.
- **Cloud** : Orange Maroc propose des solutions de Cloud pour les entreprises, avec des services de stockage, de sauvegarde et de gestion de données. En plus de ces services, Orange Maroc propose également des solutions de télécommunications pour les entreprises, des services de sécurité informatique, des solutions de communication et de collaboration, ainsi que des services de paiement mobile et de divertissement.



Figure 3 :Services d'Orange Maroc

II.5 Organigramme de la société

Pour la hiérarchie et les départements d'Orange Maroc, il peut être résumé dans l'organigramme suivant :

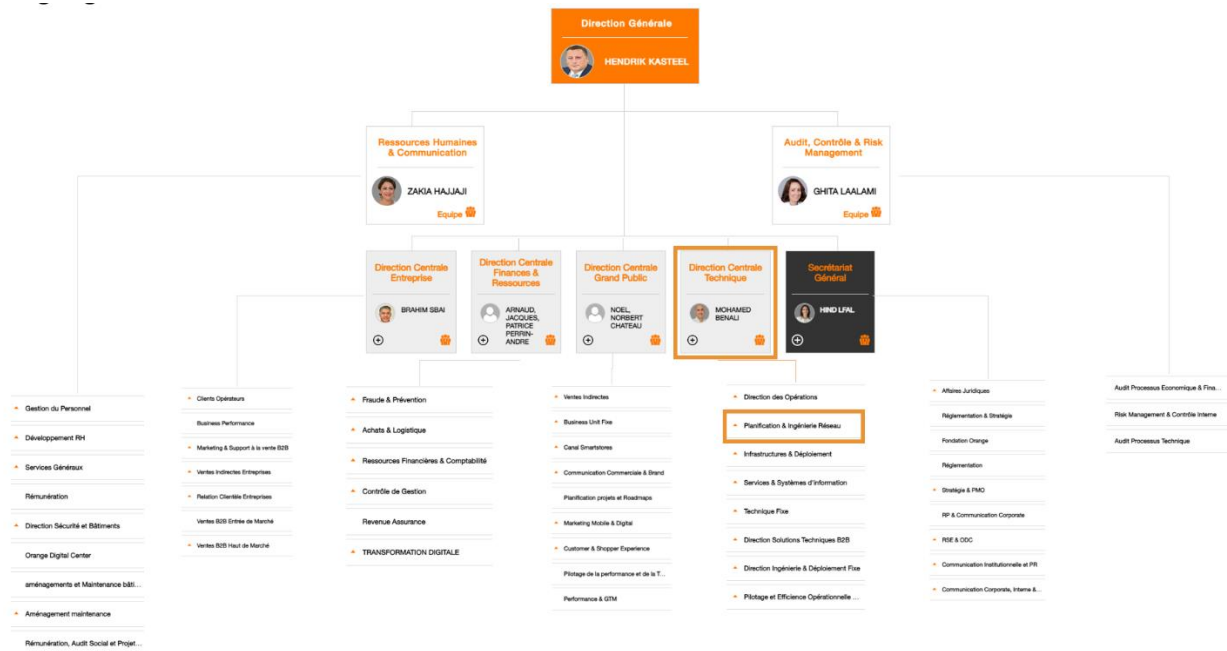


Figure 4: L'organigramme d'Orange Maroc.

II.5 Organigramme du service d'accueil

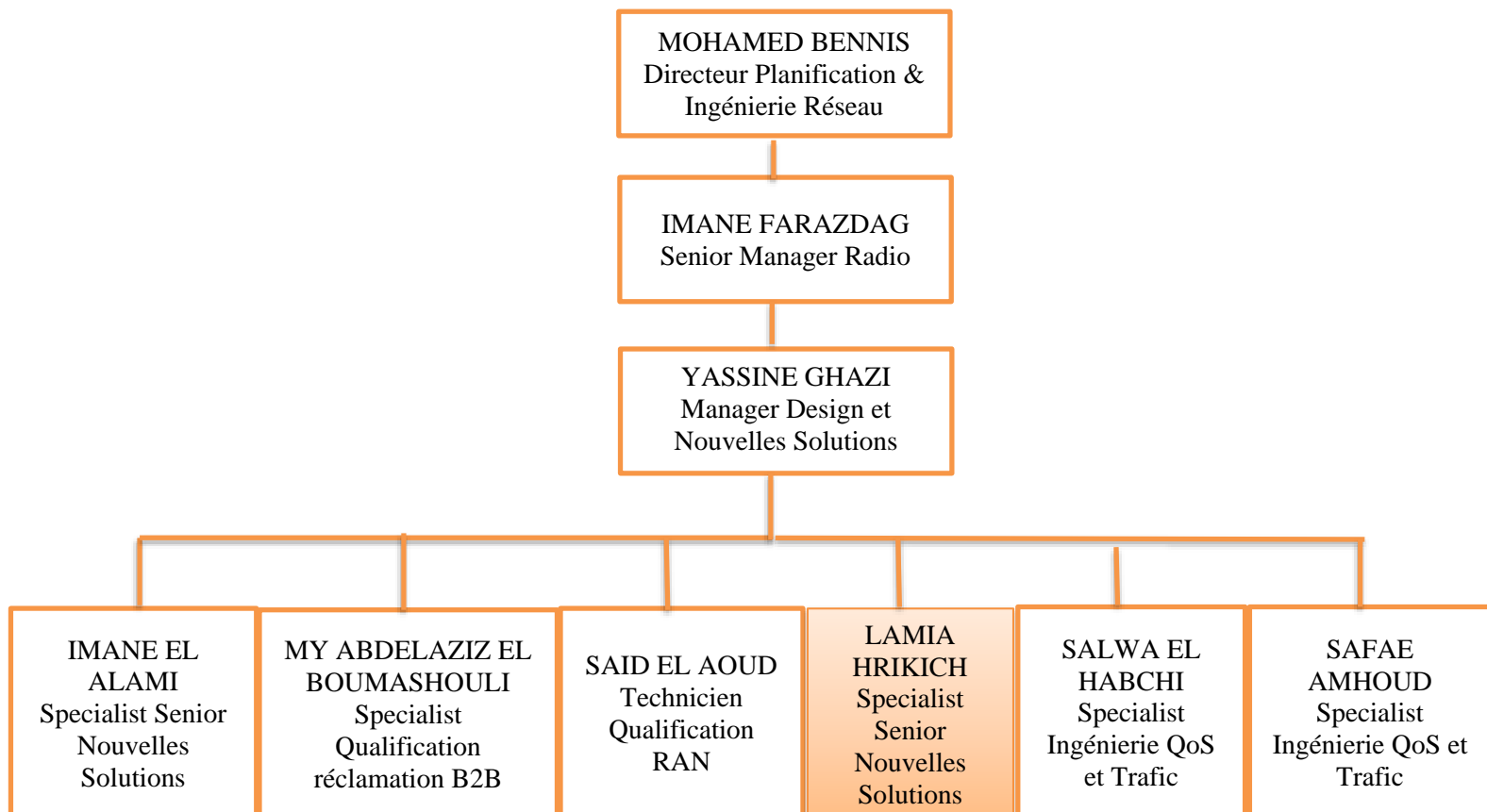


Figure 5: Organigramme du service d'accueil