



RAPPORT DE STAGE D'INITIATION

Elaboré par : Chegniou Omar

Organisme d'accueil : Centre de services clientèles

Djerba zone Houmt Souk

Période : du 1 août au 31 août

Année Universitaire : 2020/2021

Sommaire

Remerciements	2
Introduction	3
1. Présentation de Tunisie Telecom.....	4
1.1. Présentation Générale	4
1.2. Organigramme de l'entreprise	4
2.Présentation de centre de services clientèle.....	5
2.1. Présentation Générale	5
2.2. Organigramme de CSC.....	5
2.2.1 Le chef de CSC.....	6
2.2.2 L'orienteur	6
2.2.3 Secteur de Production et SAV	6
3.Structure Hiérarchique d'un réseau de lignes d'abonnés (RLA).....	6
3.1 Les Répartiteur généraux (RG).....	6
3.2 Les sous répartiteurs (SR).....	7
3.3 Les points de concentrations (PC).....	7
3.4. Matériel.....	9
3.4.1. Les câbles	9
3.4.2. Autres.....	9
4.Infrastructure informatique.....	10
4.1.Matériels informatique.....	10
4.2.Application GIS.....	10
4.2.1 Définition.....	10
4.2.2 Mode d' emploi	10
Apport de stage. . .	15
Conclusion.....	16

Remerciement

Je tiens à remercier et à témoigner toute ma reconnaissance aux personnels de centre de services clientèle Djerba zone Houmt Souk, pour l'expérience enrichissante et pleine d'intérêt qu'elles m'ont fait vivre durant ce mois au sein de l'entreprise Tunisie Telecom. Cette première expérience sera très importante pour ma carrière et les tâches auxquelles vous m'avez associé m'ont vraiment permis de consolider mes connaissances et d'en développer de nouvelles.

Introduction

Du 1 aout 2021 au 31 aout 2021, j'ai effectué un stage au sein de CSC Djerba zone Houmt souk. Au cours de ce stage j'ai pu m'intéresser à connaître le processus du travail du centre de services clientèles, à s'intégrer dans la vie professionnelle et surtout à améliorer mes connaissances théoriques avec l'aspect pratique dans le domaine de télécommunications.

L'élaboration de ce rapport a pour principales sources les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affecté. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la société m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

1. Présentation de Tunisie Telecom

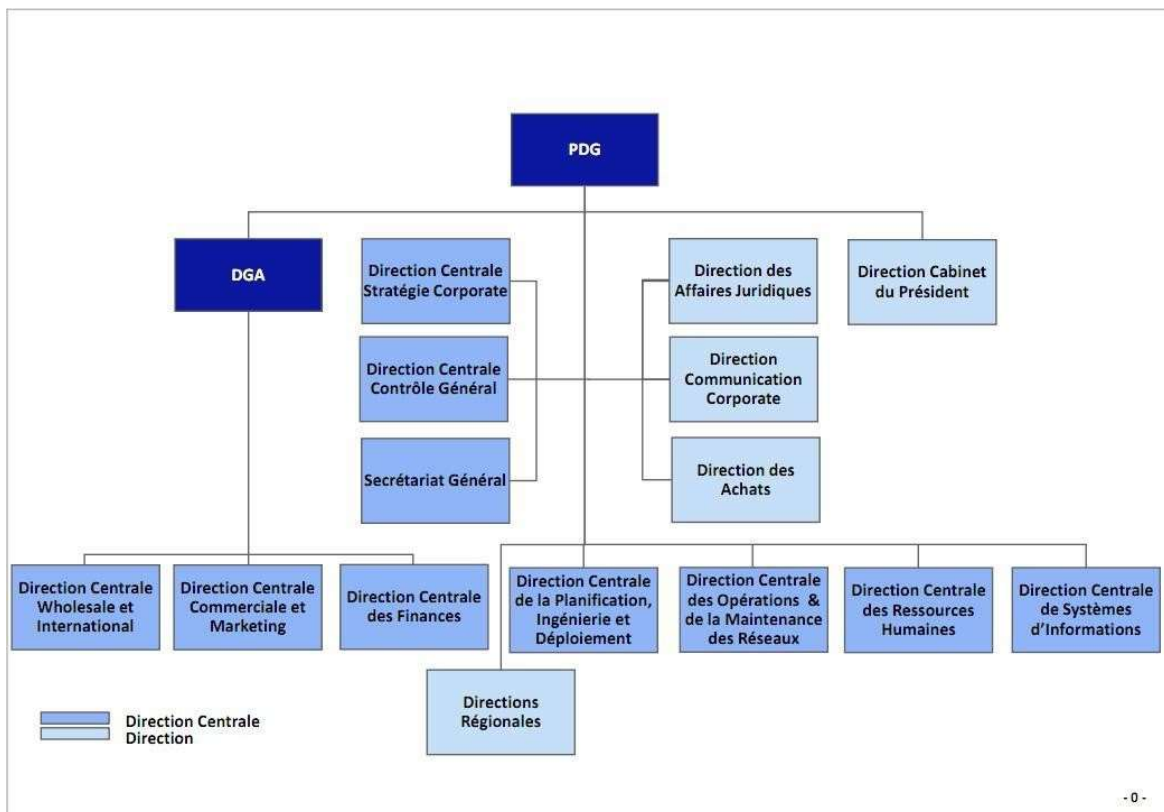
1.1. PRESENTATION GENERALE

L'office national des télécommunications est créé suite à la promulgation de la loi N°36 du 17 avril 1995. L'office a ensuite changé de statut juridique, en vertu du décret N°30 du 5 avril 2004, pour devenir une société anonyme dénommée « Tunisie Telecom ».

Tunisie Telecom compte dans ses rangs plus de 6 millions abonnés dans la téléphonie fixe et mobile, en Tunisie et à l'étranger. Elle joue en outre un rôle important dans l'amélioration du taux de pénétration de l'Internet en Tunisie, ce qui lui permet d'atteindre le nombre 140 mille abonnés à la toile à la fin du mois d'avril 2008.

Tunisie Telecom se compose de 24 directions régionales, de 80 Actels et points de vente et de plus de 13 mille points de vente privés. Elle emploie plus de 8000 agents.

1.2. ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE



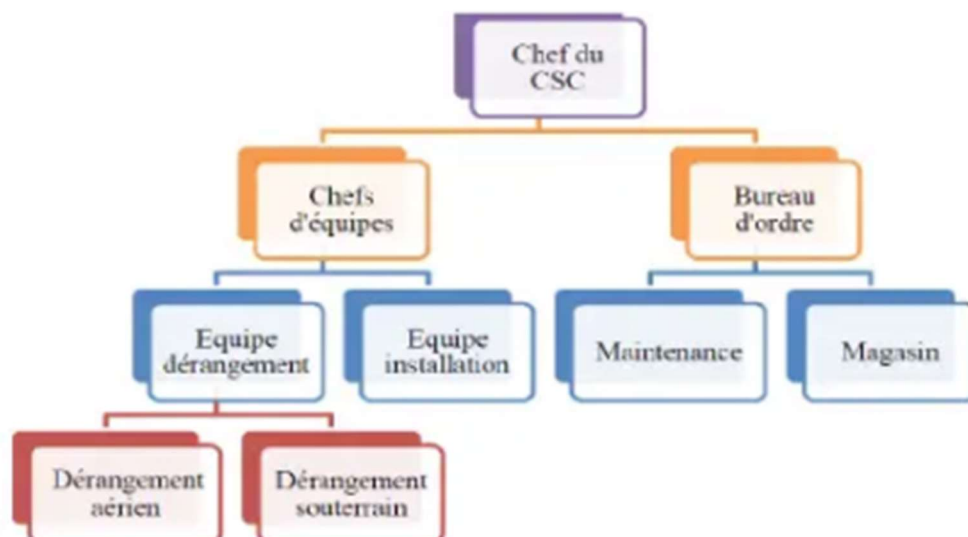
2. Présentation de Centre de Services Clientèle

2.1. PRESENTATION GENERALE

Le CSC (Centre de Services Clientèle) est une nouvelle unité de TUNISIE TELECOM qui regroupe les centres des lignes, les centres DATA et les activités RG pour une qualité de service irréprochable en matière de délai de mise en service et de relève de dérangements.

Ce centre de zone s'occupe de la construction des nouvelles lignes d'abonnés. En outre, il assure la réparation de toute sorte de dérangement depuis le répartiteur général (RG) jusqu'à l'abonné, la maintenance du réseau local d'abonnés, l'exécution des travaux d'extension ainsi que la surveillance des projets et la documentation.

2.2. ORGANIGRAMME DE ZONE



2.2.1. Le Chef Zone

Il est chargé du contrôle et de la supervision du travail effectué par les équipes de maintenance et de construction de lignes ,ainsi que de l'analyse de l'état du réseau d'abonnés pour pouvoir envisager les travaux d'entretien et d'extension nécessaire.

2.2.2. L'Orienteur

Il est chargé de gérer les réclamations qui viennent de services concernée (numéro d'appel « 1100 »), de regrouper selon les situations du personnels.

2.2.3. Secteur de Production et SAV

Ce secteur affecte aux équipes un ensemble de nouvelles installations envisagées et un ensemble des dérangements relevés pour les réparer. Cette section est responsable du bon déroulement du travail technique du centre de zone et pour ce faire elle attribue à chaque équipe une partie de la zone territoriale accordée au centre.

3. Structure Hiérarchique d'un Réseau de Lignes d'Abonnés (RLA)

3.1. LES REPARTITEURS GENERAUX (RG)

A partir desquels commence l'acheminement local des télécommunications vers les abonnés, vers des SR, ou directement vers un PC (cas d'une distribution directe).



3.2. LES SOUS REPARTITEURS (SR)

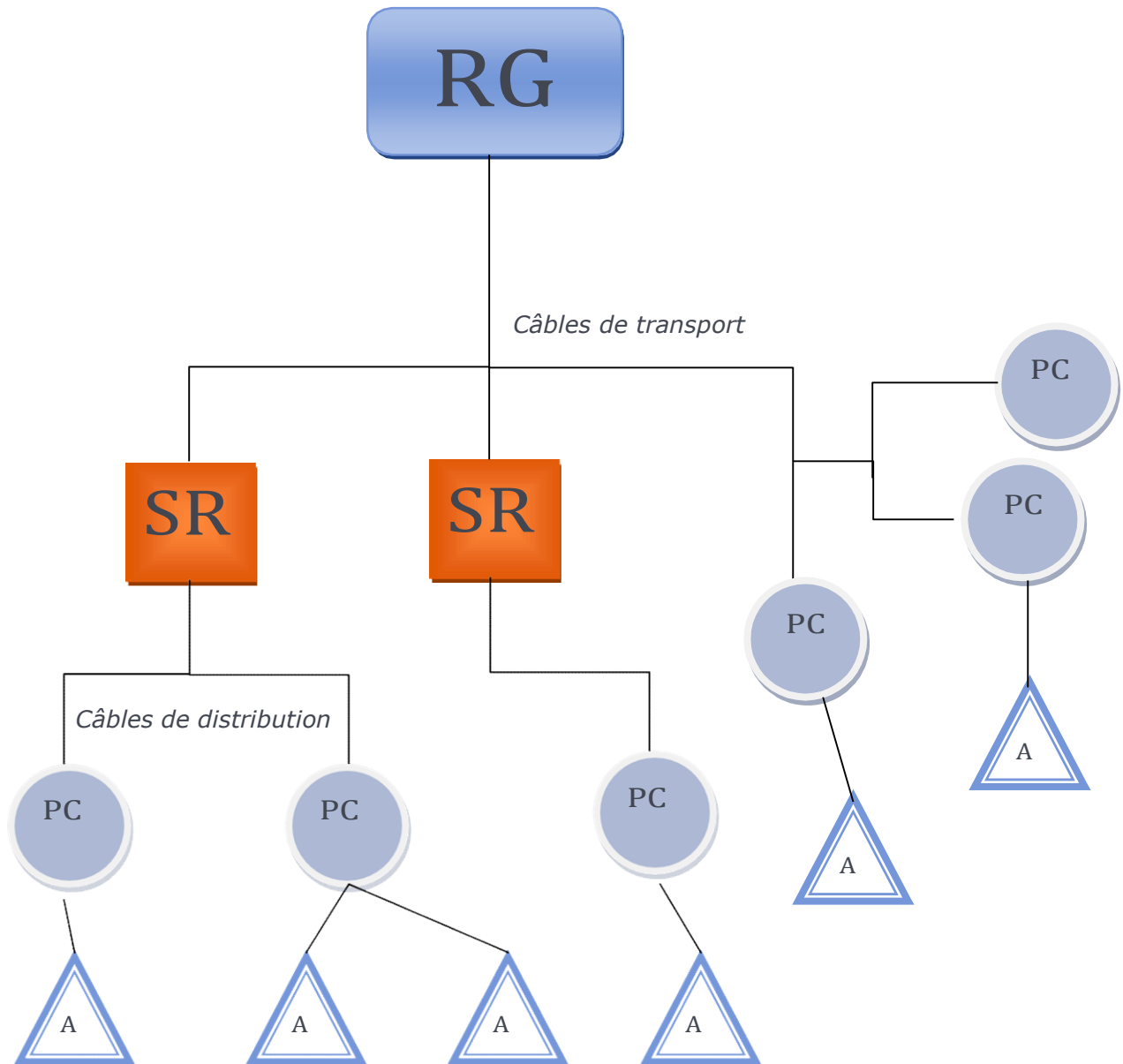
par lesquels se fait la liaison entre les câbles de transport (câbles qui transporte la tonalité de l'abonnée) et les câbles de distribution à l'aide des jarretières.



3.3. LES POINTS DE CONCENTRATIONS(PC)

C'est un point dans lequel se rassemble des câbles de branchement des abonnées .ca capacité maximale : 7 abonnées.





Structure Hiérarchique D'un Réseau Local D'abonnés (RLA)

Câbles de transport : capacité 448 paires et 896 situées dans des bobines de 300 mètres.

Pour reliées il faut faire des raccordements à l'aide des connecteurs.

La protection de ces épissures se fait à l'aide des manchons thermorétractables.

3.4. MATERIEL

3.4. 1. Les câbles

Les câbles peuvent être classés suivant :

La capacité : on distingue les câbles à une paire, 4, 8, 14, 28, 56, 112, 224, 448, 896, 1792, 2688 paires.

Leur emplacement : aérien ou souterrain.

On distingue :

Les câbles de transport : Se sont les câbles qui alimentent les sous répartiteurs et qui ayant des capacités importantes allant de 448 paires jusqu'à 1792 paires ; ces câbles sont installés sous terrain.

Les câbles de distribution : Les câbles de distribution relient les sous répartiteurs au point de concentration PC et ayant une capacité moins importantes, ils sont composés des câbles multi paires tels que les câbles 7, 14, 28, 56 et peuvent atteindre jusqu'à 224 paires. Ils sont aussi utilisés en cas de distribution directe au voisinage du central dans un rayon inférieur à 600 mètre.

Les câbles de branchement : Se sont les câbles à une paire (5/1) qui relient le point de concentration PC et au poste de l'abonné.

Les câbles de jonction : Se sont les câbles de grande capacité qui relient les centraux entre eux.

Les câbles de liaison (rocade) : Les câbles de liaison se trouvent entre deux sous répartiteur.

Les différents câbles utilisés sont des câbles multipaires de contenance. On distingue ainsi différents capacités : Câbles 8, 14, 28, 56, 112, 224, 448, 896 paires

3.4. 2. Autres

Des jarretières : Ils sont utilisés Pour les raccordements dans les sous répartiteurs.

Les manchons : Ils sont utilisés Pour protéger l'épissure

Les connecteurs : Ils sont utilisés Pour faire une liaison entre les fils.

4. Infrastructure informatique

4.1. MATERIEL INFORMATIQUE

- Ordinateur versus pro office pentium 4.
- Imprimante lazer Fujitsu siemens Model M3878SB.
- Fax Canon H12261.

4.2. L'APPLICATION GIS

4.2.1 Définition

Le système d'information géographique « GIS » est un logiciel qui permet de réunir le travail à travers une connexion commune à un réseau pour une exploitation d'une unique base de données. Tout le travail sera partagé de la manière entre ces intervenants afin d'assurer la continuité des services, la facilité du travail et la réduction du temps d'exécution et ce à travers une circulation de l'information via un réseau et en exploitant le GIS qui propose pour chaque intervenant une interface bien déterminée qui limite son intervention.

6.2. 2. Mode d'emploi

❖ Connexion

Pour connecter à l'application, il faut sélectionner le menu « Connexion » de barre de menu puis choisir « Me connecter » puis remplir le formulaire de connexion qui comporte le nom d'utilisateur et le mot de passe.



Figure1 : Connexion

Puis on doit choisir le réseau à lequel on veut accéder (voir figure 2) à partir de barre de menu, menu Réseau, enfin sélectionner Réseau puis à partir de liste de choix définie on choisit le réseau à mettre à jours.



Figure 2. La sélection de réseau biaisé

❖ Mise à jours par Distribution

On peut mettre à jours côté distribution ou côté transport, à partir d'une SR (Sous Répartiteur) et le répartiteur est le Central, aussi à partir d'une destination, d'une amorce et un numéro de paire (voir figure 3).

On sélectionne mise à jour « Par distribution » de menu « Mise à jour » de barre de menu et la fenêtre FTA sera affichée comme l'indique la figure 3

FTA

SR: sh_1zoneindustriel D: D1 Amorce: 1

Adresse PC:

N°paire	Tel/N°Ref	Nom abonne	adresse	Tete	Amorce	Paire	id_ligne
1							
2							
3	75271492	GRUPE ETUDE PROJET CHANTIER GPL					
4							
5							
6	75273755	STEG	ZONE INDUSTRIELLE				
7	75273400	STEG					

On peut ajouter des nouvelles données alors on clique sur le champ vide dans lequel on doit ajouter et on sélectionne la commande « Par Numéro » de menu « Mise à jour » de la barre de menu (figure 4).

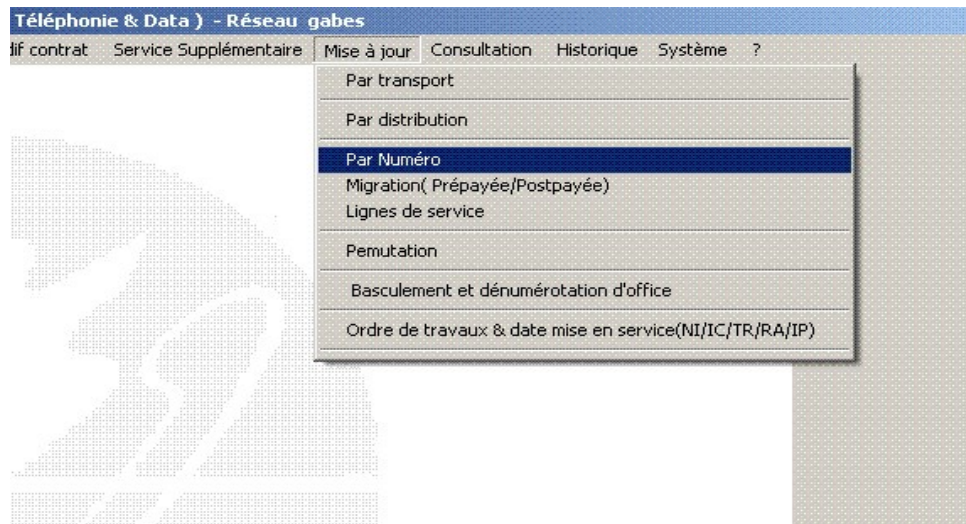


Figure 4. Ajouter nouveau numéro

Une fenêtre sera affichée. Dans le champ Saisir le numéro d'appel on peut ajouter le nouveau numéro. Si le numéro saisi est incorrect ou n'existe pas un message sera affiché comme l'indique la figure 5 suivante.



Figure 5. Messages d'erreurs

En cas de saisie un numéro correcte et existant sur le réseau, une fenêtre sur tous les cordonnées de ce numéro et sur sa position technique, après on clique sur le bouton « Modifier » et on remplit le formulaire qui sera affichée selon la nouvelle position technique voulu (voir figure 8et9)

MODIFICATION DE L'EXISTANT

Type client : Ligne PS : ☐ Non ☐ Oui

Liste rouge : ☐ Oui ☒ Non Ligne Prepayee : ☐ Non ☒ Oui Prepayee active

RG : Adresse du PC : SR : 0 Amorce : N° paire :

Type installation : Saisir ou choisir le numéro de téléphone : N° Vert

Nom ou Raison S : Prénom : Pièce d'identité : CIN/RC/CS : Profession :

Adresse : 0000 HOUT CHIKOUAT CHATT ESSALEM GABES 6061

N° / bloc : Voie : Immeuble : Résidence / lot : Appartement : Etage : Code postal : Cité :

Tête : Amorce : Paire :

MISE A JOUR PAR NUMERO

Saisir le numéro d'appel : Type : ☒ Téléphone ☐ Télés ☐ Numéro Vert

Etat de la ligne: Ligne en service, Prepayee active.

Numéro PS	RG	SR	SR_ILOT	Client	Adresse
	gabes	sr_26-26		AHMED F	

Activation ADSL : Désactivation ADSL : Service Supplémentaire : Modifier : Ajout ligne PS : Fermer :

Figure 7. (Suite)Ajouter des données

❖ Mise à jours par Transport

De même comme la mise à jour à côté distribution, on peut mettre à jours côté Transport, à partir d'une SR, aussi à partir d'une amorce et un numéro de paire. On sélectionne mise à jour « Par Transport » de menu « Mise à jour » de la barre de menu et la fenêtre « CENTRAL » sera affichée comme l'indique la figure 10.

CENTRAL

SR: T: Amorce:

Adresse PC:

N°paire	Tel/N°Ref	Nom abonne	adresse	Dist	Amorce	Paire	Ot
1							
2	75220473	BEN OTHMAN SONIA	RUE ELAKAD	D4	13	3	
3	75273874	MR SOUISSI ALI B MOHAMED B HADJ		D4	13	4	
4	75274051	SOUISSI ALI BEN MED	EL KHAZANET ELMEDINA GABES	D4	13	6	
5	75271601	AYACHI SAMI BEN AMAR	etg 2 IMM WASILA SUISSI CITE	D4	15	4	
6							
7	75272184	HAJ BELGACEM SOUAD EPOUSE BEN	SAID ABOUBAKER ELMEDINA	D4	16	2	

Figure 10. FTA coté Transport

Apport de stage

Ce stage m'a permis une approche plus concrète du fonctionnement de Centre de services clientèle de l'entreprise Tunisie Telecom.

De point de vue technique, ce stage m'as permis de comprendre clairement les étapes suivis pour résoudre tout les problèmes techniques d'une manière très efficace.

En plus j'ai eu l'occasion d'assimiler les applications de Gis qui permettent de résoudre tous les étapes d'un avis de dérangement et d'un avis de construction d'un abonné

Conclusion

Le stage d'initiation est une occasion primordiale pour améliorer la formation des étudiants.

De ma part, j'ai eu l'occasion d'être parmi les agents de centre de Houmt souk, dirigé par Mmd Naziha Chabani, ce qui ma permis d'avoir une idée générale sur le plan d'exécution et le processus de travail du centre. J'ai élaboré des connaissances sur le fonctionnement de certains services du centre. J'ai même affecté convenablement certaines tâches, encadré par les agents de la zone Houmt souk.

Ce stage m'a offert une opportunité pour confronter mes connaissances théoriques avec la vie professionnelle, d'enrichir mes savoirs.