



# RAPPORT DE STAGE

Ahmed Elmoez Noomen



*Stage Ingnieur  :*

*B2C Projet Scoring*

*Projet B2C*

JUL-SEP 2023

TOPNET

Encadré par : Mr. Khaled Mairech

**Introduction :**

# Dans le cadre de la formation d’ingénieur à ESPRIT, nous sommes tenus de nous intégrer dans une entreprise pendant 2 mois pour un stage ingénieur. Cette durée de stage nous permet de développer nos compétences techniques et d'acquérir une expérience concrète dans un environnement professionnel.

# Je tiens à exprimer ma gratitude envers Topnet pour l'opportunité qui m'a été offerte et pour leur accueil chaleureux durant ces 2 mois. Je souhaite spécialement remercier Monsieur Khaled Mairech, Chef de Département des Systèmes d'Information, pour son encadrement et son précieux dévouement dans ma formation et mon orientation.

# Je suis extrêmement reconnaissante envers les équipes de Topnet pour leur accueil malgré la situation critique de mon stage et les complications liées à la pandémie à l'époque. Cependant, cela n'a en rien altéré ni l'ambiance de travail ni la qualité des missions qui m'ont été confiées.

# Je vous remercie d'apporter les modifications nécessaires pour refléter la durée précise du stage d'ingénieur et les personnes impliquées.

**Chapitre 2 : Étude et conception :**

**2.1 Présentation de l’entreprise :**

**TOPNET** est une entreprise tunisienne qui a démarré ses activités le 02 mai 2001, elle est le leader, aujourd’hui, des Fournisseurs d'accès Internet en Tunisie.

**TOPNET** devient une filiale de groupe Tunisie Télécom, en Juin 2010, cette acquisition est considérée par Tunisie Télécom comme étant une opération stratégique permettant le renforcement de son leadership à travers un acteur qui, en quelques années, a réussi à se hisser en leader sur le marché des fournisseurs de services Internet (FSI).

Les valeurs de Topnet sont claire : « Garantir la pérennité de notre entreprise en devenant le Fournisseur de Service Internet préféré de nos clients par notre niveau de Qualité ».

Pour atteindre cet objectif, **TOPNET** s’engage à :

* Garantir la satisfaction du client en étant à son écoute et en répondant à ses attentes, tout en assurant notre rentabilité.
* Enraciner au niveau de notre équipe le sens de l’excellence permanente au service du client, et ce, via l’amélioration continue de notre fonctionnement interne.
* Offrir continuellement de nouveaux produits et services qui répondent aux besoins évolutifs de la clientèle.
* Consolider notre position de leader et notre notoriété pour afficher une meilleure image sur le marché.

**Engagement de Topnet :**

Toute l’équipe TOPNET répond minutieusement à une charte qualité. Nous nous engageons à :

* Une quête continue de la satisfaction client : le sens de l’excellence permanente au service du client, à travers l’amélioration continue de notre fonctionnement interne ;
* Offrir continuellement de nouveaux produits et services qui répondent aux besoins évolutifs de notre clientèle ;
* Consolider notre position de leader et notre notoriété pour afficher une meilleure image sur le marché. Et c’est pour cette raison que TOPNET a obtenu la certification ISO 9001 et devient ainsi le 1er FSI en Tunisie dont la qualité de service répond aux normes internationales de management de la qualité. En effet, nous nous sommes lancés dans la démarche de certification au mois de Mars 2009, date à laquelle nous avons débuté le déploiement de nos axes qualité par processus et avons initié, dans la foulée, la standardisation et l’amélioration continue de notre fonctionnement en interne, dans l’unique but de satisfaire ses clients.

**2.2 Présentation de la mission :**