



Institut Supérieur des Etudes  
Technologiques de Sfax



Société Tunisienne de l'Electricité  
et du Gaz

# Rapport de stage « ouvrier »

*Réalisée par :*

**REKIK Nour Elhouda**

*Encadrée par :*

**Mme TRABELSI Nabaouia**

*Organisme d'affectation :*

**Société Tunisienne d'Électricité et du Gaz :  
District Sfax Nord**

*Période du stage :*

**Du 01/07/2021 Au 31/07/2021**

*Année Universitaire :*

**2020/2021**

**Sommaire**

<b>Remercîment</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>chapitre I : Présentation générale de la STEG</b>	<b>5</b>
<b>I. Présentation générale de la STEG</b>	<b>6</b>
1.Présentation générale.....	6
2. Organigramme générale de la STEG.....	7
<b>II. Présentation générale du District Sfax Nord</b>	<b>8</b>
1. Présentation générale.....	8
2. Description du district.....	8
3. Organigramme du District Sfax Nord .....	9
<b>chapitre 2: Division administratif</b>	<b>10</b>
<b>I. Service affaire juridique</b> .....	<b>11</b>
<b>II. Bureau d'ordre</b> .....	<b>14</b>
1. La collecte du courrier.....	14
2. <i>Triage du courrier</i> .....	15
3. L'enregistrement du courrier.....	16
<b>Conclusion</b> .....	<b>17</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>18</b>

# Remerciements

*Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.*

*Je remercie le personne du District Sfax Nord ou j'ai eu la chance de faire mon stage.*

*Je remercie mon encadreur de stage Mme "TRABELSI Nabouia" qui m'a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle.*

*Je me fais aussi un devoir de remercier tous ceux qui m'ont aides Mme "ZOUARI Najwa" et Mr "JRAD Wassim" qui m'a réservé et les conditions saines de travail qui ma offertes durant cette période de stage.*

# **Introduction**

*Dans le but de préparer mon entrée dans la vie active, l'Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Sfax « ISET SFAX » m'a permis d'effectuer un stage de 4 semaines, du 01/07/2021 au 31/07/2021 en entreprise. Ainsi, j'ai réalisé un stage au sein de la STEG / District Sfax Nord. Ce stage m'a permis de découvrir le monde professionnel.*

*Cette expérience m'a aidé à m'adapter et à m'intégrer au sein d'une équipe qui m'a donné l'opportunité de mieux comprendre la notion de responsabilité, de la hiérarchie et du respect de cette dernière.*

*Dans ce rapport, mon étude va s'étendre sur la description des différentes tâches et missions réalisées au sein du Service des Affaires Juridiques et au Bureau d'Ordre du District Sfax Nord.*

*Pour cela, dans une première partie, je commencerais par une présentation de la STEG. Ensuite, dans une deuxième partie, je présenterais la division logistique et plus précisément le Service des Affaires Juridiques Bureau d'Ordre, où je passe mon stage.*

# ***Chapitre (I)*** ***présentation*** ***générale*** ***De la STEG***

## ***I. Présentation générale de la STEG :***

### ***1. Présentation générale :***

La Société tunisienne de l'électricité et du gaz ou STEG est une Société Tunisienne de droit public à caractère non administratif. Elle assure la production de l'énergie électrique ainsi que le transport et la distribution de l'électricité et du gaz.

#### **a. Production :**

La STEG dispose d'un parc de production diversifié reparté en une vingtaine de centrale et composé de turbines gaz, turbine à vapeur, cycle combiné, turbine hydraulique et éolienne. Les choix technologiques sont basés sur la recherche de meilleur compromis entre les exigences de fiabilité, de disponibilité, de moindre coût et de respect de l'environnement.

#### **b. Transport :**

Après la production, l'énergie électrique est transportée, au moyen de câble en cuivre utilisé pour leur faible résistivité.

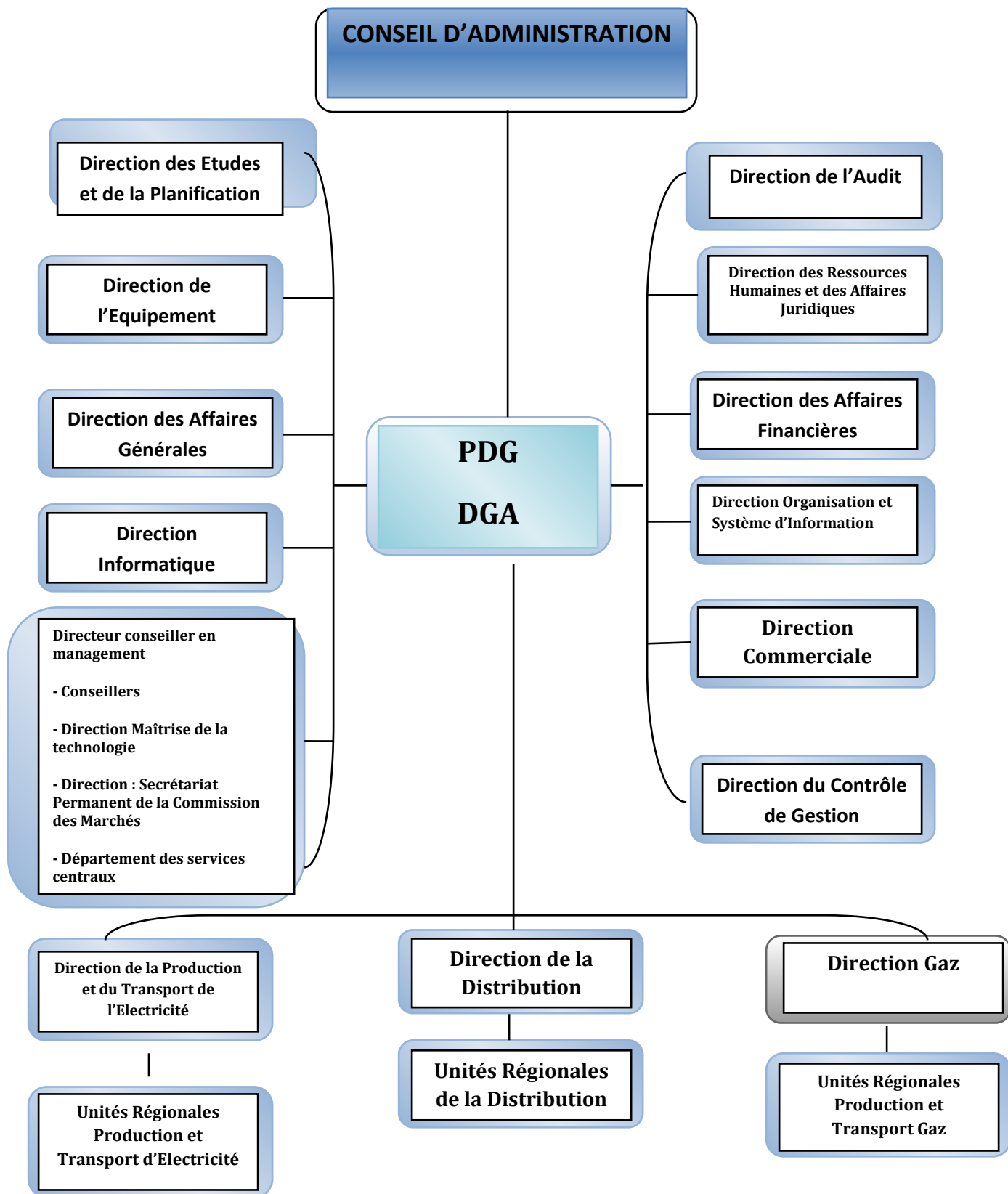
Le transport de l'énergie se fait à haute tension pour :

- \* Minimiser les lignes et les rendre économique et exploitable.
- \* Minimiser les pertes dues à la consommation de l'énergie électrique.

#### **c. Distribution :**

La STEG entretient ses relations avec ses clients. Elle collecte par ailleurs des impôts pour le compte de l'Etat, Soit la redevance pour la radio et la télévision et la taxe municipale.

## 2. Organigramme général de la STEG :



## **II. présentation générales du district Sfax nord:**

### **1. Présentation générale :**

Le District de Sfax Nord a été créé en 1989, il a pour mission d'assurer l'alimentation en énergie électrique des clients relevant de son rayon.

### **2. Description du District :**

#### **a. Les divisions :**

<i>Division technique</i>
<i>Division logistique</i>
<i>Division financière et comptable</i>
<i>Division services à la clientèle</i>

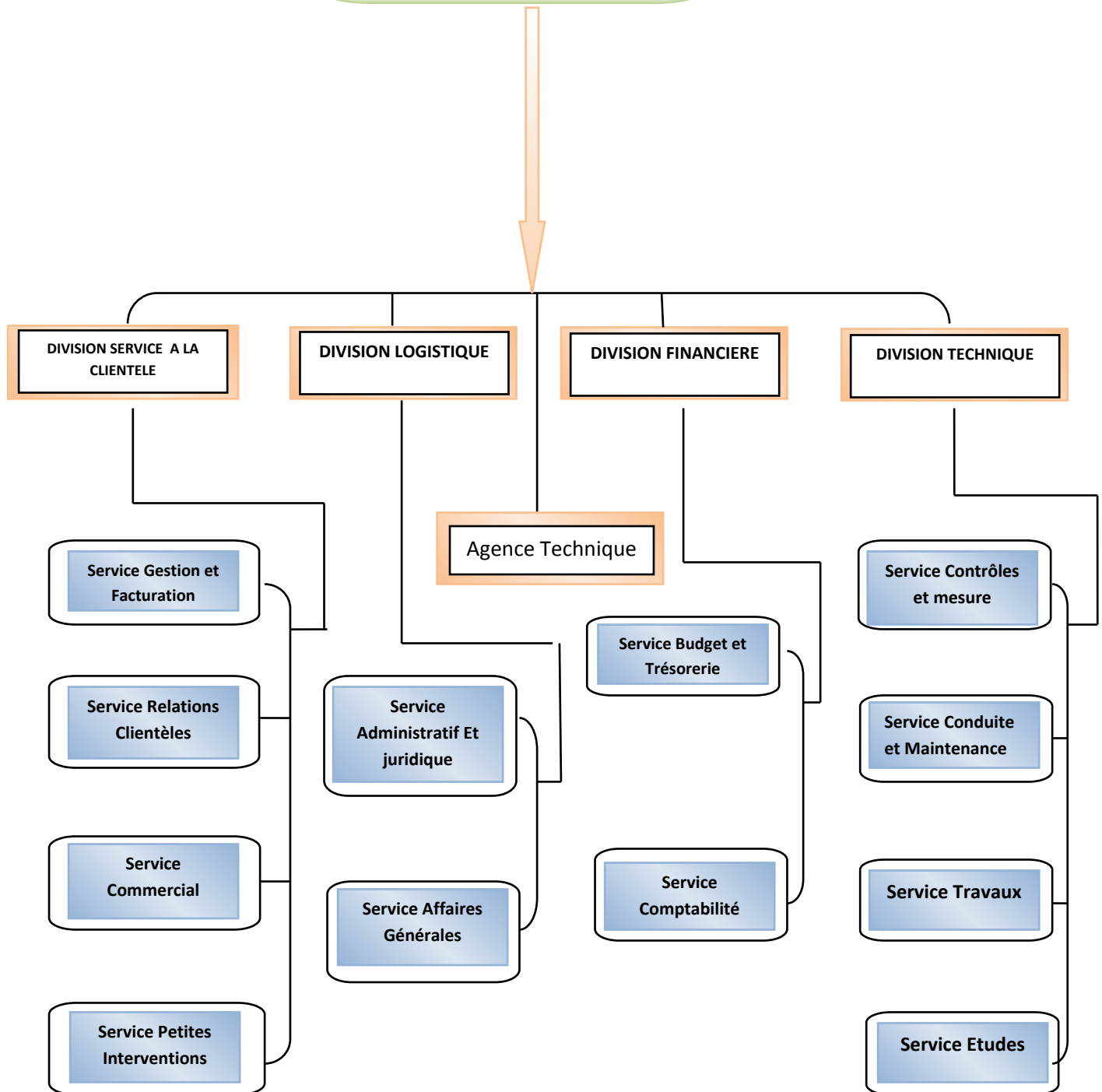
#### **b. Les services:**

<i>Service administratif et juridique</i>
<i>Service affaires générales</i>
<i>Service commercial</i>
<i>Services relations clientèles</i>
<i>Service facturation et recouvrement</i>
<i>Service intervention technique</i>
<i>Services étude électricité</i>
<i>Service travaux électricité</i>
<i>Service conduite et maintenance réseaux</i>
<i>Service contrôle et mesure</i>
<i>Services budget et trésorerie</i>
<i>Service comptabilité</i>
<i>Service gaz</i>

### **3. Organigramme du District Sfax Nord :**



# Chef District



# **Chapitre 2**

***Division administrative :***

## ***I. Service Affaires Juridiques :***

### ***Opération n°1 : réclamer l'incident :***

Un ou plusieurs **tiers** se présente au bureau d'ordre du district concerné pour réclamer un incident électrique et déposer une demande d'indemnisation écrite au **bureau d'ordre**. Cette réclamation doit contenir les informations suivantes :

- les coordonnées du tiers (nom, prénom, adresse, code postal, n° Compteur : référence)
- Date et lieu d'incident
- Liste des objectifs endommagés

### ***Opération n°2 : créer un dossier sinistre et diffuser la réclamation :***

A la réception de la réclamation, le **service administratif** doit :

- Créer un dossier par sinistre et lui accorder un numéro d'ordre dont la référence (UR/N° E/ANNEE) ou (UR/N° G/ANNEE).
- Diffuser la réclamation.

### ***Opération n°3 : déclarer le sinistre à la compagnie d'assurance :***

Le **service administratif** établit une lettre de déclaration signée par le chef de district concerné et transmet à la compagnie d'assurance par fax ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 30j.

### ***Opération n°4 : le tiers est joignable ?***

#### Si le tiers est injoignable à son adresse

Le technicien garde une copie comme preuve de passage de tiers et informer le **service contrôle et mesure** de l'absence du client et remet une copie

de l'avis de passage au service administrative qui permet de fixer un deuxième rendez-vous.

Si le tiers est présent au domicile

Constat l'état des appareils et enregistrer le résultat bien détaillé sur le Rapport d'Incident Électrique.

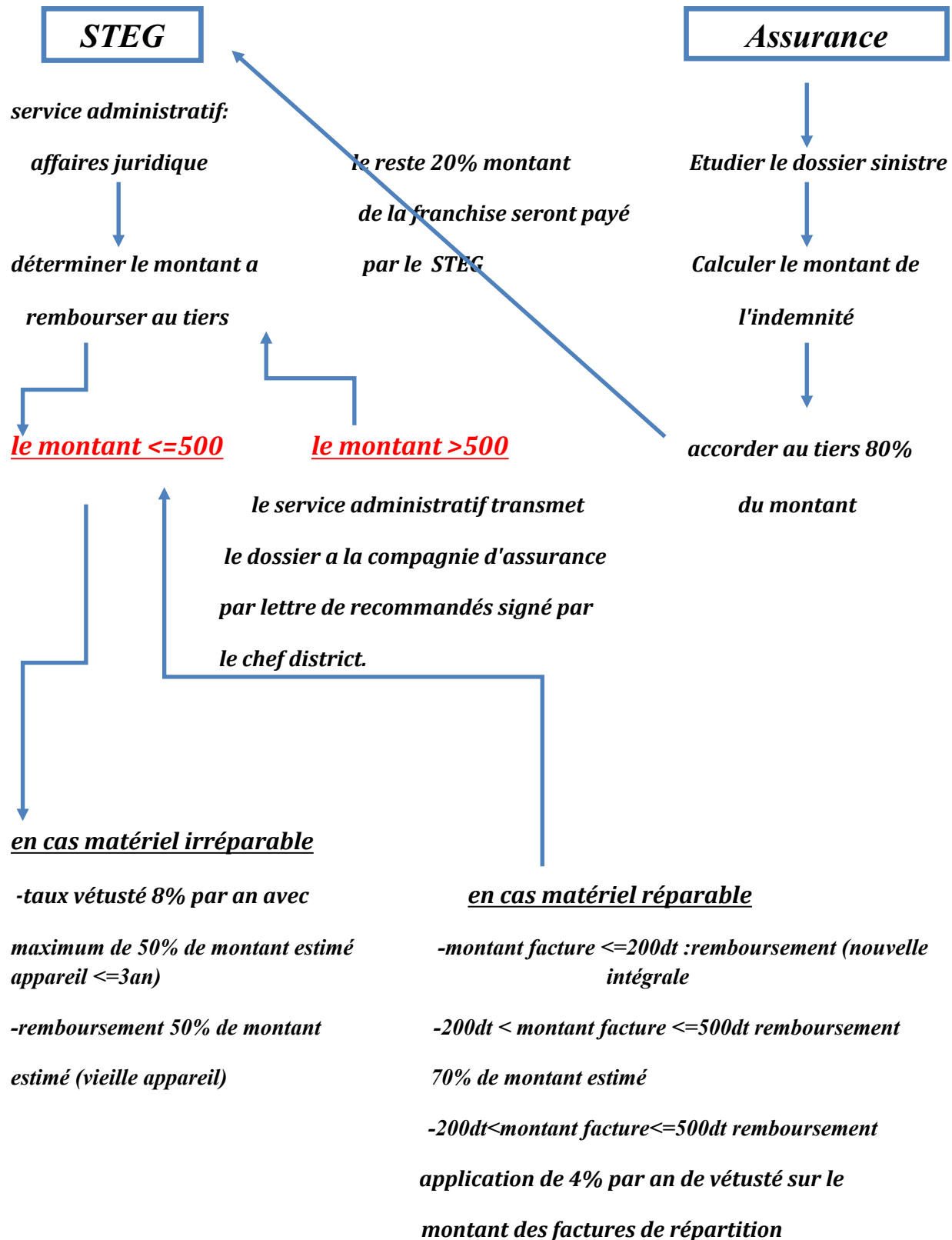
**Opération n°5 :** *Remettre le rapport d'incident au service administratif :*

Remettre une copie du rapport d'incident électrique signé par le chef du [Service Contrôle et Mesures](#) au Service Administratif.

**Opération n°6 :** *Démontrer l'indice :*

Le [Service Conduite et Maintenance](#) doit chercher sur le rapport journalière les incidents électriques et démontrer la preuve par le biais des Ordres de rétablissement.

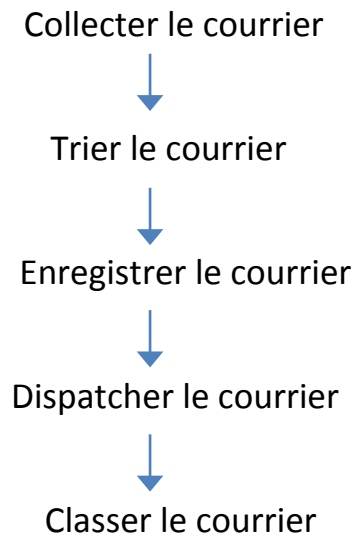
## Opération n° 7 : Le cas de règlement :



## ***II. BUREAU D'ORDRE :***

C'est le lieu où on traite tout le courrier du district. Le traitement de ce courrier comporte des tâches multiples et diverses.

L'activité consiste à :



### ***1. La collecte du courrier :***

L'agent du bureau d'ordre, au cours de la journée, veille à la collecte du courrier quelle que soit sa nature et sa origine pour le présenter à l'avis du chef district à travers le secrétariat dans de parapheurs.

On distingue deux grands volets de courrier :

- **Courrier interne :**

Ce sont les correspondances échangées entre les différentes unités de la STEG.

- **Courrier externe :**

Ce sont les correspondances émanant de l'extérieur de la STEG ou destinées à l'extérieur, comme les administrations, les entreprises, les sociétés et les tiers.

- **Courrier départ :**

\* La STEG est « Expéditeur »

\* Le tiers est « Destinataire »

- **Courrier arrivée :**

La STEG est « Destinataires »

Le tiers est « Expéditeur »

## **2. Triage du courrier :**

Dès l'arrivée du courrier, l'agent du bureau d'ordre procède à l'opération de tri du courrier. Ce dernier est diversifié et nombreux donc il est nécessaire de défalquer le courrier suivant sa nature, c'est-à-dire on rassemble le courrier « interne départ et arrivée » à part et le courrier « externe départ et arrivée » à part. Ensuite, on met le courrier par ordre chronologique dans des parapheurs.

## **3. L'enregistrement du courrier :**

D'une manière générale, l'agent du bureau d'ordre, au fur et à mesure rassemble les correspondances et l'enregistre, en imposant le cachet du bureau d'ordre et la date de la journée courante.

- **Courrier arrivée interne :**

Dès la réception du courrier, on impose le cachet du bureau d'ordre, dont toutes les divisions du District sont inscrites, et attribue la date. Le dispatching de ce courrier se fait après l'avis de Mr le chef du district par le biais des « pochettes » entre les différents services et divisions.

- **Courrier arrivée externe :**

La même procédure s'applique sauf ce genre de courrier on doit l'affecter un numéro d'ordre et l'enregistre sur des « bordereaux du courrier arrivée externe » ou le responsable concerne reçoit son courrier en contre partie de sa signature sur ce bordereau.

## **CONCLUSION**



*Ce stage avait pour but d'apporter à l'étudiant une expérience professionnelle en monde de travail. Je dois avouer que, rétrospectivement, je suis satisfaite d'avoir effectué ce stage.*

*D'un point de vue personnel, ce stage m'aura permis de découvrir un tout nouveau mode de vie, et de s'intégrer dans un nouveau milieu, changeant considérablement mes habitudes de vie aisée. En outre cette découverte, m'aura également apporté une nouvelle vision de l'entreprise, aussi bien au niveau organisationnel, qu'au niveau humain.*

*D'un point de vue professionnel, j'ai pu constater qu'une bonne cohésion de l'équipe est indispensable à son bon fonctionnement, et ce fait son efficacité, et qu'un environnement de travail agréable favorise considérablement. J'ai été ravie de pouvoir concevoir l'organisation nécessaire.*

*Pour conclure, je suis persuadée que ce stage a, tout à fait, à sa place dans l'enseignement. En effet, pour notre vie professionnelle, où j'espère trouver satisfaction et accomplissement de soi.*

# **Annexes**

الشركة التونسية للكهرباء والغاز  
محظة التأمين

## تقریر حول حادث کھربائی

يقدم المسؤولية المدنية للشركة التونسية للكهرباء والغاز (رقم التأمين 7 RC : 170/3693)

[illegible]

## الاستقصاء التقني

[illegible]

### حماية الأجهزة المتضررة :

- النوع :

– الفاعلية :

مقابس مطابقة: ☐ نعم ☐ لا الموقع: .....

تأكيد : المطلوب من أعوان الشركة إجراء التجارب من قبل صاحب العقار (المدعي)

□ ناتج عن الشبكة

□ ناتج عن انقطاع موصل الكهرباء (طور او محايد)

☐ تشابك ناتج عن

☐ تقلبات الطقس☐ سلك حديد او حجارة

☐ أغصان الأشجار

☐ خطأ مهني

☐ إنخفاض الجهد

ارتفاع الجهد

الحادث (طبيعته وظروفه) :

في حالة وقوع الحادث نتيجة خلل طرأ على منشآت الشركة (أضرار لحقت الأعمدة أو انقطاع الكابيل) من قبل طرف آخر، الرجاء ذكر:

إسم وعنوان الطرف الآخر أو الشركة:

شركة التأمين : ..... رقم التأمين : .....

.....

العدد الآلي ..

## التاريخ ..

الإمضاء ..

حرر بـ ..... في .

رئيس الإقليم



إقليم صفاقس الشمالية  
طريق تونس ، كلم 4 مركز بو عصيدة  
3031 صفاقس  
الهاتف : 236.692 (74)  
الفاكس : 259.158 (74)

شركة التأمين "اللويد" «LLOYD»  
مصلحة المسؤولية المدنية  
شارع الطاهر الحداد، عمارة « LLOYD »  
ضفاف البحيرة  
1053 تونس

مرجعاً : ملف عدد 2021/...../D520  
الموضوع : حادث كهربائي بتاريخ .....  
بطريق ..... صفاقس.  
عقد التأمين عدد : .....  
الأوراق المصاحبة:

سادتی،

نعمكم بان السيد "....." ، أشعرنا أن تجهيزاته الكهربائية قد لحقها عطب من جراء انقطاع التيار الكهربائي، حسب إدعائه، بتاريخ ..... على شبكتنا المزودة للمحل الكائن بطريق ..... صفاقس.

هذا، و قد أحلنا ملفه على مصالحنا الفنية قصد التثبت والبحث في الموضوع وتحرير تقرير فني في الغرض نوافيكم بنتائجه لاحقاً.

نعلمكم بهذه الحادثة لكل غاية، ذلك أنكم تؤمنون المسؤولية المدنية للشركة التونسية للكهرباء والغاز حسب عقد التأمين عدد .....

تقبلوا، سادتي، فائق الاحترام والتقدير والسلام.

## رئيس إقليم صفاقس الشمالية

إقليم صفاقس الشمالية : طريق تونس، كلم 4,5 مركز بوعصيدة 3031 صفاقس  
الهاتف : 236.692 (74) الفاكس : 259.158 (74) موقع الواب : [www.steg.com.tn](http://www.steg.com.tn)



إقليم صفاقس الشمالية  
طريق تونس ، كلم 4 مركز بوعصيدة  
3031 صفاقس  
الهاتف : 236.692 (74)  
الفاكس : 259.158 (74)

شركة التأمين " اللويد " LLOYD  
مصلحة المسؤولية المدنية  
شارع الطاهر الحداد، عمارة « LLOYD »  
ضفاف البحيرة  
1053 تونس

مرجعنا: ملف عدد 21/...../D520.

الموضوع : حادث كهربائي بتاريخ .....

بطريق ..... صفاقس.

عقد التأمين عدد: .....

الأوراق المصاحبة: \* عدد أصول تقارير فنية للتسوية.

سأدتني،

تبعا لمراسلاتنا عدد ..... المؤرخة في ..... والمتعلقة  
بالحادث ذي المرجع أعلاه، ونعلمكم أنه تضرر منه إثنان وعشرون (22) حريفا على  
مستوى تجهيزاتهم الكهربائية.

نمدكم طي هذا بعدد 02 أصول تقارير فنية مع فواتير إصلاح باسم  
الحريفين "....."، لإتمام إجراءات التسوية ذلك إنكم تؤمنون المسؤولية  
المدنية للشركة التونسية للكهرباء والغاز حسب العقد عدد .....

تقبلوا، سأدتني، فائق الاحترام والتقدير والسلام.

رئيس إقليم صفاقس الشمالية

.....

إقليم صفاقس الشمالية : طريق تونس، كلم 4،5 مركز بوعصيدة 3031 صفاقس

الهاتف : 236.692 (74) الفاكس : 259.158 (74) موقع الواب : [www.steg.com.tn](http://www.steg.com.tn)

إقليم صفاقس الشمالية  
طريق تونس ، كلم 4 مركز بوعصيدة  
3031 صفاقس  
الهاتف : 236.692 (74)  
الفاكس : 259.158 (74)

السيدة "....."  
طريق .....  
شارع .....  
3011 صفاقس

المرجع : مرجعكم :

مرجعنا : ملف عدد 21/...../D520/e.

الموضوع : حادث كهربائي بتاريخ .....

طریق ..... صفاقس.

**الأوراق المصاحبة:**

سیدتی،

تبعاً لمراسلتكم المؤرخة في .....، والمتعلقة بالموضوع المشار إليه أعلاه، و حتى يتسنى لنا درس ملفكم، نطلب منكم مدنا مع كامل الاحترار:

➤ قائمة المصارييف: مؤرخة ومفصلة و متتيرة.

➤ قائمة الشراء الأصلية للمعدات المتضررة.

تقبلوا، سيدتي، فائق الاحترام والتقدير والسلام.

## رئيس إقليم صفاقس الشمالية

• • • • •

إقليم صفاقس الشمالية : طريق تونس، كلم 4,5 مركز بوعصيدة 3031 صفاقس  
الهاتف : 236.692 (74) الفاكس : 259.158 (74) موقع الويب : [www.steg.com.tn](http://www.steg.com.tn)



إقليم صفاقس الشمالية  
طريق تونس ، كلم 4 مركز بو عسييدة  
3031 صفاقس  
الهاتف : 236.692 (74)  
الفاكس : 259.158 (74)

السيد " .....  
طريق .....  
شارع المنارة  
3041 صفاقس

المرجع : مرجعكم :  
مرجعنا : ملف عدد 20/...../D520/ع.  
الموضوع : حادث كهربائي بتاريخ .....  
بطريق ..... صفاقس.  
الأوراق المصاحبة :

الليبيدي،

تبعاً لمراسلتكم المؤرخة في ..... والمتعلقة بالموضوع المشار إليه أعلاه، نعلمكم انه، بعد البحث و التحري من قبل مصالحنا الفنية، لم نسجل أي خلل على شبكتنا الكهربائية المزودة لمحل سكناكم من شأنه أن يلحق أضراراً في ذلك التاريخ.

لذا، يؤسفنا عدم الاستجابة لطلبكم، و نحفظ نهائياً ملفكم.

تقبلوا، سيدي، فائق الاحترام والتقدير والسلام.

## رئيس إقليم صفاقس الشمالية

.....

إقليم صفاقس الشمالية : طريق تونس، كلم 5،4 مركز بوعصيدة 3031 صفاقس  
الهاتف: 236.692 (74) الفاكس: 259.158 (74) موقع الواب : [www.steg.com.tn](http://www.steg.com.tn)