

***RAPPORT DE STAGE DE FONCTION
HUMAINE ET SOCIALE***

Organisme d'accueil :	<i>Tunisie Telecom</i>
Réalisé par :	Mohmed Youssef Mellouli
Encadré par :	bettaibia el mallekh basma
Section :	Transmission
CLASSE :	2A2
Période :	Du 24/07/2023 AU 24/08/2023

Sommaire

1.Introduction

2.Présentation de Tunisie Telecom

2.1 Historique et Évolution

2.2 Missions et Valeurs Institutionnelles

2.3 Structure Organisationnelle Actuelle

2.4 Gamme de Produits et Services

3.Cadre du Stage

3.1 Définition des Objectifs de Stage

3.2 Attentes au sein de l'Entreprise

4. Déroulement du stage

4.1 Déroulement général du stage

4.2 Unité de support : Expérience en transmission

4.2.1 logiciels utilisés

4.2.2 observation et apprentissage

4.2.3 matériel utilisé

4.2.4 déplacement

4.3 Service clientèle du réseau fibre optique

4.3.1 logiciels utilisés

4.3.2 Mission et responsabilités

4.3.3 Interaction avec les clients

4.3.4 déplacement

5.Bilan et Enseignements

**5.1 Acquisition de Compétences Techniques et
Relationnelles Significatives**

**5.2 Acquis et Compétences Clés : Un Tremplin pour
l'Avenir Professionnel**

5.3 Transformation Professionnelle

5.4 REMERCIMENT

1.Introduction

En tant qu'étudiant en ingénieur à esprit ,j'ai eu l'opportunité captivante d'effectuer un stage chez Tunisie Telecom, une entreprise majeure dans le domaine des télécommunications en Tunisie. Mon choix de rejoindre cette société découle de mon intérêt pour le secteur dynamique des télécommunications et de mon désir de mettre en pratique mes connaissances dans cette industrie en perpétuelle évolution.

Au cours de ce stage d'un mois, du 24 juillet 2023 au 24 août 2023, j'ai plongé au cœur des opérations de Tunisie Telecom. Ce rapport a pour vocation de vous présenter en détail mon expérience au sein de cette entreprise. Vous découvrirez une vue d'ensemble de l'entreprise, les missions qui m'ont été confiées, les résultats obtenus et les enseignements que j'ai tirés de cette expérience enrichissante.

Je mettrai en lumière les objectifs précis que je me suis fixés pour ce stage et comment ils ont été atteints. Je partagerai également les défis rencontrés et les solutions élaborées, ainsi que les échanges fructueux avec les membres de l'équipe de Tunisie Telecom.

En somme, ce rapport offre un panorama exhaustif de mon immersion chez Tunisie Telecom, mettant en avant les accomplissements, les apprentissages et les contributions que j'ai apportés à l'entreprise. Il constitue une étape significative dans mon parcours académique et professionnel, et je suis enthousiaste à l'idée de vous faire part de cette expérience.

Présentation de Tunisie Telecom

2.1 Historique et Évolution

La structure organisationnelle de Tunisie Telecom est conçue pour favoriser l'efficacité et la collaboration entre les différentes entités de l'entreprise. Elle est composée de plusieurs départements clés tels que la Recherche et Développement, la Production, le Marketing, les Ventes, les Ressources Humaines, entre autres. Chaque département a des responsabilités spécifiques et contribue de manière cruciale à l'atteinte des objectifs globaux de l'entreprise. L'équipe de direction est composée de professionnels expérimentés qui apportent une vision stratégique à l'entreprise.

2.2 Missions et Valeurs Institutionnelles

Tunisie Telecom s'engage à fournir des services de télécommunications de haute qualité tout en contribuant activement au développement socio-économique de la Tunisie. Ses valeurs fondamentales reposent sur l'intégrité, l'innovation, la responsabilité sociale et l'excellence opérationnelle. Ces principes guident chaque décision et action de l'entreprise, que ce soit dans ses relations avec ses collaborateurs, ses partenaires commerciaux ou la communauté.

2.3 Structure Organisationnelle Actuelle

La structure organisationnelle de Tunisie Telecom est conçue pour favoriser l'efficacité et la collaboration entre les différentes entités de l'entreprise. Elle est composée de plusieurs départements clés tels que la Recherche et Développement, la Production, le Marketing, les Ventes, les Ressources Humaines, entre autres. Chaque département a des responsabilités spécifiques et contribue de manière cruciale à l'atteinte des objectifs globaux de l'entreprise.

L'équipe de direction est composée de professionnels expérimentés qui apportent une vision stratégique à l'entreprise.

2.4 Gamme de Produits et Services

Tunisie Telecom propose une vaste gamme de produits et de services qui répondent aux besoins diversifiés de sa clientèle. Parmi ses produits phares, on retrouve des offres de téléphonie fixe et mobile, des solutions d'accès à internet, des services de transmission de données, des solutions pour les entreprises, et bien plus encore. En outre, Tunisie Telecom offre également une variété de services complémentaires tels que l'assistance technique, le service client personnalisé, des solutions de cybersécurité, et des offres spéciales pour les entreprises. L'entreprise est fière de la qualité de ses produits et services, et s'efforce constamment d'innover pour rester à la pointe du secteur des télécommunications en Tunisie.

3. Cadre du Stage

3.1 Définition des Objectifs de Stage

- **Apprentissage et Développement : Offrir au stagiaire une expérience pratique et une opportunité d'apprendre sur le terrain dans le domaine spécifique de son stage.**
- **Apprentissage et Développement : Offrir au stagiaire une expérience pratique et une opportunité d'apprendre sur le terrain dans le domaine spécifique de son stage.**
- **Développer des Compétences Interpersonnelles : Encourager la collaboration, la communication efficace et le travail d'équipe.**
- **Participation à des Projets de Communication : Intégrer le stagiaire dans des projets liés à la communication interne ou externe de l'entreprise.**
- **Possibilité d'Emploi Futur : Si le stagiaire démontre des compétences exceptionnelles en communication, le stage pourrait éventuellement conduire à une offre d'emploi à temps plein après l'obtention de son diplôme.**

3.2 Attentes au sein de l'Entreprise

Avant le début de mon stage chez Tunisie Telecom, j'avais diverses attentes concernant ce à quoi ressemblerait cette expérience. Tout d'abord, j'étais très enthousiaste à l'idée de plonger dans le quotidien d'un expert des télécommunications. J'anticipais ma participation active à des projets d'envergure, ma collaboration avec des professionnels chevronnés de l'industrie, ainsi que ma contribution significative à l'entreprise.

En ce qui concerne le cadre professionnel, je prévoyais une ambiance dynamique et collaborative au sein de Tunisie Telecom. J'espérais interagir avec des collègues motivés et dévoués, prêts à partager leurs connaissances et leur expérience. Je croyais que cette culture d'entreprise serait propice à mon apprentissage et à mon développement professionnel, particulièrement dans l'amélioration de mes compétences en communication avec les clients.

J'anticipais également des défis à relever pendant le stage, notamment des tâches techniques pointues et des problématiques liées aux télécommunications. Pour moi, ces challenges représentaient autant d'opportunités d'apprentissage et d'enrichissement de mes compétences, que ce soit en termes de communication avec la clientèle ou de travail en équipe.

Enfin, je considérais ce stage comme une étape cruciale pour atteindre mes objectifs personnels et académiques.

Je pensais que cette expérience me procurerait des connaissances pratiques et une perspective concrète sur l'univers des télécommunications, venant ainsi renforcer mon profil professionnel

4. Déroulement du stage

4.1 Déroulement général du stage

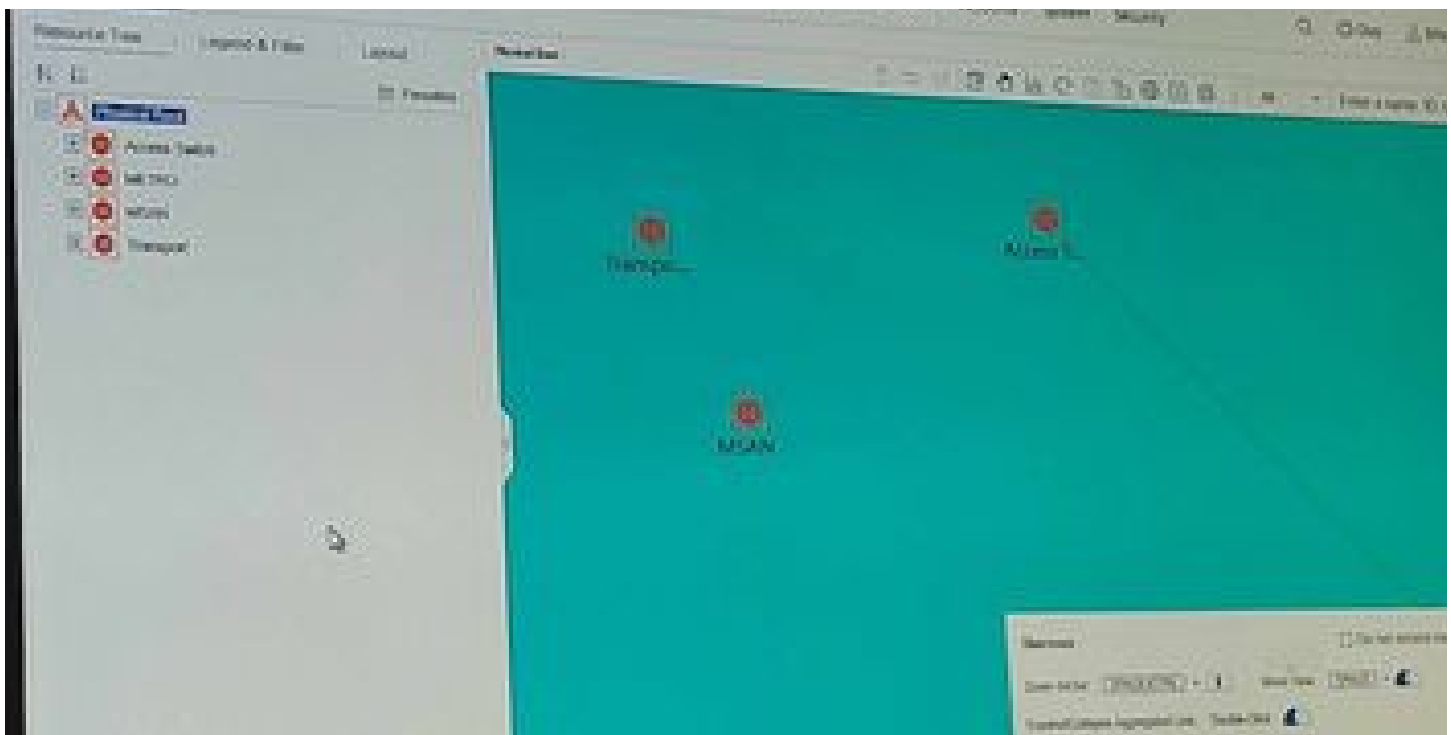
Au début de mon stage chez Tunisie Telecom, j'ai été immergé dans l'unité de support, acquérant ainsi des compétences techniques. Les déplacements sur le terrain m'ont permis d'appliquer ces connaissances. J'ai également découvert les procédures opérationnelles de l'entreprise. Par la suite, sur les conseils de mon tuteur, j'ai rejoint le service clientèle du réseau fibre optique pendant deux semaines. Cette expérience a renforcé mes compétences sociales et ma communication avec les clients. Ces phases ont jeté les bases de mon stage en m'offrant des compétences essentielles et une vision globale de l'entreprise.

4.2 Unité de support : Expérience en transmission

4.2.1 logiciels utilisés

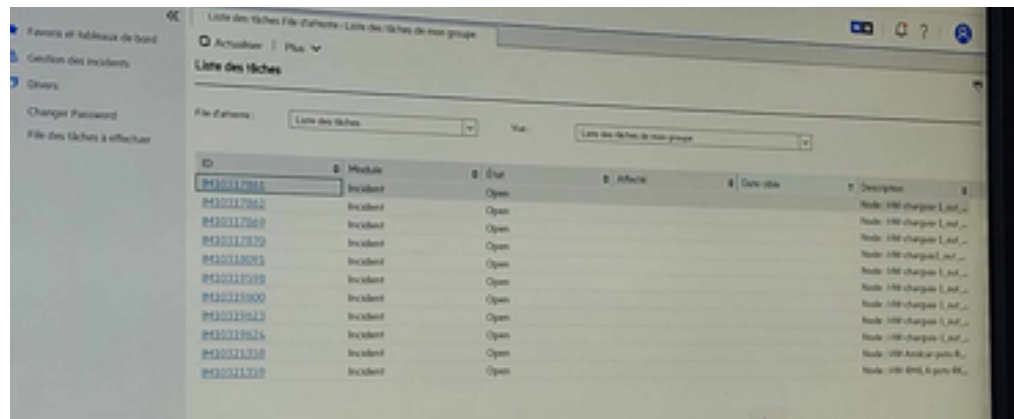
Pendant mon stage au sein de l'unité de support de Tunisie Telecom, j'ai utilisé plusieurs logiciels cruciaux pour la gestion des équipements de transmission. Voici quelques-uns d'entre eux :

- **iMaster NCE** : Ce logiciel permet de visualiser l'ensemble des équipements du réseau de Tunisie Telecom, offrant ainsi une vue complète de l'infrastructure. Il facilite la surveillance et la maintenance des équipements de transmission en fournissant une vision globale de la topologie du réseau et des équipements actifs.



HPSM (Hewlett Packard Service Manager) : HPSM a été un outil précieux pour suivre les dysfonctionnements et les dérangements liés aux équipements de transmission.

Il a facilité le suivi des incidents, la résolution des problèmes techniques et la gestion des tickets de support, contribuant ainsi à la résolution efficace des problèmes.



Workflow : Ce logiciel a été utilisé pour la gestion des ressources de transmission, facilitant la planification, la coordination et l'optimisation des ressources nécessaires au bon fonctionnement du réseau de télécommunications. Il m'a permis de comprendre comment les ressources sont allouées et gérées pour assurer une transmission fluide des données.

Rég. Dem. EQ	Type Demande	Site Dem.	N° OC	Date DT	Etat OC	Date Exp.	Statut
1000000001	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000002	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000003	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000004	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000005	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000006	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000007	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000008	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000009	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	
1000000010	Création FO MPLS	JOHNA 400	8		Accusé	20080303 14:30:00	

Ces outils ont été essentiels dans mon apprentissage au sein de l'unité de support en transmission, me permettant de contribuer efficacement à la gestion et à la stabilité du réseau de Tunisie Telecom tout en renforçant ma compréhension des opérations techniques de l'entreprise.

4.2.2 observation et apprentissage

Mon expérience au sein de l'équipe de support en transmission de Tunisie Telecom a été une période d'apprentissage variée et enrichissante. Au cours de mon stage, j'ai eu l'opportunité d'approfondir mes connaissances sur divers aspects de la transmission et de la gestion du réseau de télécommunications.

Un moment particulièrement marquant de mon stage a été l'observation du répartiteur général, qui constitue le cœur névralgique de l'infrastructure de télécommunications. J'ai pu constater de quelle manière il coordonne de manière efficiente la distribution des signaux vers différents équipements, garantissant ainsi la continuité des services. Cette expérience m'a permis de saisir l'importance cruciale du répartiteur général dans la stabilité du réseau.

J'ai également concentré mon apprentissage sur les jarretières, des éléments cruciaux pour la connectivité du réseau. J'ai acquis une compréhension approfondie de leur rôle essentiel dans la transmission de données fiable et sans faille, ainsi que de leur installation et entretien. Durant mon stage au sein de l'équipe de support en transmission de Tunisie Telecom, j'ai également eu l'opportunité d'explorer les divers types de connecteurs utilisés dans les câbles optiques.

Chaque type de connecteur optique possède ses propres avantages et applications spécifiques.

Cette familiarisation avec ces connecteurs m'a permis de comprendre comment choisir le type le plus adapté en fonction des besoins de transmission optique.

En outre, j'ai approfondi ma compréhension des câbles de transport utilisés pour acheminer les données sur de longues distances, ainsi que des technologies FTTx (Fiber ToThe x) qui étendent la connectivité à différents types de clients. J'ai également pu observer les boucles SDH (Synchronous Digital Hierarchy), des méthodes de transport hautement fiables utilisées dans les réseaux de télécommunications.

Mon apprentissage s'est poursuivi avec l'exploration des équipements MSAN (Multi-Service Access Node) et des switchs, qui jouent un rôle central dans la connectivité et la fourniture de services. J'ai acquis une compréhension approfondie de leur configuration et de leur maintenance pour assurer une connectivité stable et rapide.

De plus, j'ai été initié aux codes de couleurs utilisés dans le domaine des télécommunications, notamment dans la gamme FTTH. Ces couleurs sont cruciales pour l'identification et l'organisation des câbles et équipements. J'ai pu observer leur application sur le terrain, ainsi que dans la gamme ZTE.





En somme, au-delà de ces éléments spécifiques, j'ai eu l'opportunité d'explorer divers aspects techniques liés à la transmission et à la gestion du réseau. Cette immersion complète dans ce domaine m'a permis d'acquérir des compétences essentielles et une compréhension approfondie des opérations techniques au sein de Tunisie Telecom.



4.2.3 matériel utilisé

Mon expérience au sein de l'unité de support en transmission chez Tunisie Telecom m'a donné l'opportunité de manipuler différents équipements et outils cruciaux pour le déploiement et la gestion des réseaux de télécommunications. Parmi le matériel utilisé pendant mon stage, les éléments suivants jouent un rôle central :

- **Stylo Laser** : Cet instrument est incontournable pour repérer et identifier les fibres optiques dans des installations complexes. Il émet un faisceau laser visible qui simplifie le suivi des câbles optiques et des connexions.
- **Power Mètre** : Un appareil de mesure essentiel pour évaluer la puissance optique des signaux dans les fibres optiques. Il assure que les niveaux de puissance respectent les spécifications, garantissant ainsi une communication fiable



- **Réflectomètre : Cet instrument sert à mesurer les réflexions et les pertes dans les câbles optiques. Il aide à repérer les défauts ou les interruptions dans les fibresoptiques et à diagnostiquer les problèmes de connectivité.**



- **Analyseur de spectre : Cet outil est utilisé pour examiner la composition des signaux sur différentes fréquences. Il est crucial pour diagnostiquer les interférences et les problèmes de qualité du signal.**



En plus de ces outils principaux, j'ai également eu l'occasion d'utiliser d'autres équipements spécifiques pour des tâches telles que la configuration des équipements réseau, la maintenance préventive et le dépannage des problèmes de transmission.

Cette partie met en avant les outils et équipements cruciaux que j'ai manipulés au cours de mon stage, soulignant leur rôle vital dans la mise en place et le fonctionnement des réseaux de télécommunications. Si vous souhaitez intégrer d'autres appareils ou fournir des détails supplémentaires sur leur utilisation, n'hésitez pas à le faire.

4.2.4 déplacement

Pendant mon stage au sein de l'unité de support en transmission de Tunisie Telecom, j'ai eu l'opportunité de participer à plusieurs déplacements qui ont considérablement enrichi mon expérience et ma compréhension des opérations sur le terrain liées aux télécommunications. Voici quelques-uns de ces déplacements notables :

- **Intervention à Gammarth Village :** Lors de cette mission, je me suis rendu à Gammarth Village pour résoudre un problème de jarretière optique. Cette expérience m'a permis de mettre en pratique mes compétences en résolution de problèmes techniques sur le terrain, tout en soulignant l'importance de la réactivité pour maintenir la continuité du réseau.
- **Changement d'infrastructure à Carthage Mohamed Ali :** Un autre déplacement m'a conduit à Carthage Mohamed Ali, où j'ai participé au basculement du trafic de la boucle 10G Cisco vers la boucle 100G Huawei. Cette opération m'a exposé aux équipements de différents fournisseurs et m'a offert une compréhension approfondie des procédures complexes liées à la mise à niveau de la capacité du réseau.

Déplacements vers La Goulette, Kram Ouest et Kram Est: Ces missions étaient liées à la réalisation du projet Edunet Fibre Optique pour les écoles primaires. J'ai joué un rôle actif dans la planification et la mise en œuvre de la connectivité par fibre optique dans ces régions, contribuant ainsi à l'amélioration de l'infrastructure de communication pour l'éducation. Ces déplacements ont également renforcé ma compréhension de l'importance des projets socialement responsables dans le domaine des télécommunications

Chacun de ces déplacements a constitué une opportunité précieuse pour mettre en application mes compétences techniques et contribuer activement aux activités essentielles de Tunisie Telecom sur le terrain. Ces expériences m'ont offert une vision élargie du secteur des télécommunications et m'ont permis de développer des compétences pratiques cruciales pour la gestion et la maintenance des réseaux.

4.3 Service clientèle du réseau fibre optique

Dans cette partie, je vais aborder mon vécu dans le service client du réseau fibre optique de Tunisie Telecom, où j'ai pu explorer la dimension sociale et relationnelle des télécommunications. Les prochaines sections détailleront les spécificités de cette expérience ainsi que les leçons que j'en ai tirées.

4.3.1 logiciels utilisés

Au sein du service client du réseau fibre optique de Tunisie Telecom, j'ai eu l'opportunité d'utiliser plusieurs logiciels essentiels qui ont grandement facilité la gestion des clients et de leurs demandes de service. Voici les principaux outils que j'ai employés et leur rôle dans ma fonction au service client :

- **iMaster NCE** : iMaster NCE a été un élément central pour superviser la situation des clients, notamment en ce qui concerne l'activation et la désactivation de leurs services. Grâce à cette plateforme, j'avais accès à des informations détaillées sur les clients, incluant leurs coordonnées et l'état de leurs services. Cela m'a permis de réagir rapidement à leurs besoins et de m'assurer qu'ils bénéficiaient d'une expérience client optimale.

- **Workflow** : Ce logiciel était essentiel pour disposer d'une liste exhaustive des clients et de leurs données, telles que leurs adresses et numéros de contact, ainsi que leurs coordonnées de facturation. Cela me permettait de tenir des dossiers clients précis et de faciliter la communication avec eux, en m'assurant que leurs informations étaient à jour.
- **HPSM (HP Service Manager)** : HPSM s'est avéré être un outil très utile pour visualiser et gérer les demandes d'incident émanant des clients. Grâce à cette plateforme, j'étais en mesure de suivre les problèmes signalés par les clients, de gérer les tickets de support ,et de coordonner les équipes techniques pour résoudre les problèmes de façon rapide et efficiente.
- Ces logiciels ont joué un rôle vital dans la fourniture d'un service client de haute qualité et dans la résolution efficace des problématiques des clients. Ils m'ont permis de maintenir un suivi précis des demandes des clients, d'optimiser les processus d'activation et de désactivation des services, et d'assurer une communication fluide avec les clients

4.3.2 Mission et responsabilités

Mon rôle impliquait de prendre en charge les problèmes signalés par les clients, que ce soit à travers les logiciels iMaster NCE ou HPSM (HP Service Manager). Je vérifiais l'état du client en m'assurant que leurs services étaient activés et que la connexion était stable. Si tout était en ordre, je clôturais la demande. En cas de problèmes techniques, je redirigeais la requête vers les techniciens appropriés en fonction de l'adresse du client, veillant ainsi à une résolution rapide.

De plus, j'avais la responsabilité de gérer les demandes de suspension et de rétablissement des services suite aux demandes des agences commerciales. Cela nécessitait une coordination efficace avec ces agences pour assurer que les clients obtiennent le service souhaité dans les délais.

Je prenais également en charge la configuration des modems fibre optique, veillant ainsi à ce que les clients aient une connexion fiable et sécurisée. Cette tâche était cruciale pour garantir une utilisation optimale des services de fibre optique. Par ailleurs, j'ai participé à des études de faisabilité visant à évaluer la possibilité de fournir des services de fibre optique dans certaines zones ou pour certains clients. Cela impliquait une analyse approfondie des besoins en infrastructure.

Enfin, la gestion de l'inventaire des jarretières optiques faisait partie de mes responsabilités. Cela comprenait le suivi précis des ressources disponibles et la garantie de leur disponibilité pour les installations et les réparations.

4.3.3 Interaction avec les clients

J'ai acquis une solide expérience en interaction avec les clients au sein du service clientèle de Tunisie Telecom, notamment dans la configuration des modems fibre optique. J'ai guidé les clients dans l'installation et la configuration de leurs équipements pour optimiser l'utilisation de leurs services

- J'ai également fourni un soutien technique en répondant à leurs questions et préoccupations concernant leur connexion fibre optique. Cette expérience m'a permis de développer la capacité à expliquer des concepts techniques de manière claire et accessible pour un public non technique. En cas de problèmes de connexion, j'ai utilisé le logiciel NCE pour diagnostiquer les problèmes et orienter les clients vers les techniciens spécialisés si nécessaire. Ces interactions ont renforcé mes compétences en service client et en résolution de problèmes techniques, contribuant ainsi à la satisfaction des clients. Je suis devenu réactif, à l'écoute des besoins des clients et capable de fournir des solutions efficaces pour garantir une expérience client positive.

4.3.4 déplacement

- Au sein du service client du réseau fibre optique de Tunisie Telecom, j'avais pour mission essentielle d'organiser et de réaliser des déplacements pour la remise des modems aux clients. Cette tâche revêtait une importance cruciale, car elle garantissait une activation rapide et efficace des services de fibre optique. Chaque déplacement était minutieusement planifié afin de réduire au maximum les délais pour nos clients, assurant ainsi une installation rapide de leur équipement. Cette approche visait à offrir une expérience client optimale et à garantir la satisfaction de nos abonnés. De plus, ces visites constituaient une opportunité précieuse pour établir un contact direct avec nos clients, renforçant ainsi la relation et permettant de répondre à d'éventuelles questions ou préoccupations. Dans l'ensemble, cette étape était impérative pour assurer une activation fluide et gratifiante des services de fibre optique.

5. Bilan et Enseignements

Acquisition de Compétences Techniques et Relationnelles Significatives

Avant tout, j'ai considérablement renforcé mes compétences techniques. J'ai été directement impliqué dans des missions techniques telles que la configuration des modems fibre optique et la résolution des problèmes de connexion des clients. Cela m'a permis d'acquérir une compréhension approfondie des aspects techniques de la fibre optique, une compétence extrêmement précieuse dans l'industrie des télécommunications.

De plus, mon stage m'a donné l'opportunité de développer mes compétences en service client. J'ai eu des interactions quotidiennes avec les clients pour répondre à leurs besoins, que ce soit en configurant leurs équipements ou en résolvant leurs préoccupations. Cette expérience a grandement amélioré ma capacité à communiquer efficacement avec les clients, à résoudre leurs problèmes et à leur fournir un service de qualité.

Enfin, mon immersion chez Tunisie Telecom m'a offert une perspective concrète de l'industrie des télécommunications, en mettant l'accent sur la fibre optique. J'ai pu observer comment les aspects techniques et le service client se complètent pour offrir des services de pointe. Cette compréhension approfondie de l'industrie renforce ma préparation pour ma future carrière professionnelle.

Dans l'ensemble, j'ai atteint avec succès les objectifs que je m'étais fixés au début de cette expérience professionnelle. Je suis pleinement satisfait des résultats obtenus lors de mon stage, qui ont contribué de manière significative à mon développement professionnel. Je suis persuadé que ces compétences acquises et cette expérience enrichissante joueront un rôle crucial dans ma trajectoire professionnelle à venir

5.2 Acquis et Compétences Clés : Un Tremplin pour l'Avenir Professionnel

Pendant mon stage, j'ai tiré des enseignements cruciaux :

- La communication efficace : J'ai développé la capacité de m'exprimer clairement et d'écouter attentivement.**
- Résolution de problèmes techniques : J'ai compris qu'aborder les problèmes techniques requiert une approche méthodique et la collaboration.**
- Coopération en équipe : Travailler en harmonie au sein d'une équipe est incontournable dans un environnement professionnel.**
- Souplesse d'adaptation : Être adaptable se révèle essentiel dans une industrie en perpétuelle évolution.**
- Orientation client : Satisfaire le client demeure au cœur de toute entreprise. Les connaissances acquises pendant mon stage constituent des compétences précieuses pour mes futures opportunités professionnelles.**

5.3 Transformation Professionnelle

Mon stage au sein du service clientèle du réseau fibre optique de Tunisie Telecom a eu une incidence notable sur mon avancement professionnel. Il a consolidé mes compétences techniques et interpersonnelles, tout en influençant mes aspirations en matière de carrière.

Mes connaissances techniques se sont affinées, notamment en ce qui concerne les technologies de la fibre optique, de la configuration des modems à la résolution des problèmes techniques. Parallèlement, mes compétences en service client ont été renforcées grâce à la gestion professionnelle des demandes des clients.

En outre, j'ai élargi ma perspective sur l'industrie des télécommunications et sa dynamique interne. Enfin, cette expérience a consolidé mes objectifs professionnels, en particulier dans les aspects techniques de l'industrie des télécommunications.

En résumé, ce stage a eu un impact positif en renforçant mes compétences techniques et en améliorant ma gestion des relations avec les clients. Il a également élargi ma vision de l'industrie et a renforcé mes objectifs professionnels, ce qui sera bénéfique pour mon développement futur.

5.4 REMERCIEMENT

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude envers toutes les personnes et les organisations qui ont rendu mon stage chez Tunisie Telecom possible et gratifiant.

En premier lieu, je tiens à adresser mes chaleureux remerciements à l'équipe de Tunisie Telecom pour leur accueil exceptionnel. Leur hospitalité, leur ouverture d'esprit et leur générosité ont véritablement marqué mon passage au sein de l'entreprise. Collaborer avec des professionnels dévoués et compétents a été un honneur. Je souhaite particulièrement remercier mon tuteur de stage, M. Bettaibia El Mallekh Basma. Son encadrement, son expertise et sa bienveillance ont été cruciaux pour mon développement professionnel. M. Bettaibia El Mallekh Basma a pris le temps de partager son savoir, de répondre à mes questions et de me guider à travers les complexités du domaine des télécommunications. Ses conseils avisés ont grandement enrichi mon expérience de stage. Je tiens à saluer également l'équipe avec laquelle j'ai eu le privilège de collaborer chez Tunisie Telecom. Leur coopération, leur expertise et leur convivialité ont grandement contribué à rendre mon stage des plus enrichissants.

Je souhaite aussi exprimer ma reconnaissance envers la faculté ESPIRIT qui m'a offert cette opportunité de stage et m'a préparé à relever les défis de l'industrie des télécommunications. Ce stage a été bien plus qu'une simple expérience professionnelle. Il a constitué une précieuse occasion d'apprentissage, de croissance personnelle et de développement de compétences. Je suis convaincu que les enseignements acquis durant cette période seront d'une valeur inestimable dans ma carrière à venir. Merci encore à tous ceux qui ont contribué à faire de ce stage une expérience inoubliable.