

IUT DE COLMAR

DÉPARTEMENT RÉSEAUX ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

EN ALTERNANCE CHEZ ORANGE

**Connectivité et Innovation : Mon Parcours
d'Alternance au sein d'Orange**

CANDIDAT : MARTIN BAUMGAERTNER

TUTEUR UNIVERSITAIRE : M. ALBERT

MAÎTRE DE STAGE : M. CAMILLE



Remerciements

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude envers toute l'équipe d'Orange GP67 chez laquelle j'ai eu le privilège de réaliser mon alternance. Mes remerciements vont particulièrement à Félix Camille et Osman Demir, qui m'ont guidé tout au long de cette expérience enrichissante.

Je tiens également à remercier l'ensemble de mes collègues pour leur accueil chaleureux et leur collaboration précieuse. Leur expertise et leur soutien ont grandement contribué à mon apprentissage et à mon développement professionnel.

Enfin, je souhaite exprimer ma reconnaissance envers l'équipe pédagogique de l'IUT de Colmar pour leur accompagnement et leur suivi tout au long de cette alternance.

Merci à tous ceux qui ont rendu cette expérience aussi mémorable que formatrice.

Table des matières

1	Préambule	3
2	Présentation de l'entreprise	4
2.1	Historique	4
2.2	Mon service	4
2.3	Organigramme	5
3	Mes missions	6
3.1	Introduction	6
3.2	Ma première installation	6
3.3	Connect Pro	6
3.3.1	Présentation	6

Table des figures

1	L'équipe GP 67	5
2	Poste Mittel 67i	7
3	Poste Yealink W76P	7

1 Préambule

Je suis ravi de présenter ce rapport, fruit de mon expérience en alternance au sein d'Orange.

Orange est un leader mondial dans les télécommunications et les services mobiles. L'entreprise, engagée dans l'innovation et la connectivité, joue un rôle majeur dans la transformation numérique en offrant des solutions variées aux particuliers et aux entreprises.

Pendant mon alternance, j'ai travaillé au sein du département UCI¹ EST d'Orange. En tant que technicien d'intervention grand public, j'ai contribué aux projets de l'équipe, collaboré avec des professionnels chevronnés et développé une compréhension approfondie des défis et des opportunités au sein de cette entreprise.

L'engagement d'Orange envers l'excellence et l'innovation a profondément influencé ma vision professionnelle. Ce rapport vise à refléter et à analyser les enseignements tirés de cette expérience, mettant en lumière les aspects les plus pertinents de mon parcours au sein de cette entreprise emblématique.

Tout au long de mon alternance j'ai pu réaliser différentes missions toutes plus importantes les unes que les autres. J'ai travaillé sur des projets d'envergure, et j'ai pu découvrir le monde de l'entreprise. Je m'occupais principalement d'installation d'offres Connect Pro, prestation installation experte, de contrôles de qualité d'installation et de dépannages.

Au cours de ce rapport, je vais détailler les différentes facettes de mon expérience, en commençant par une rétrospective de l'histoire d'Orange, suivi d'une exploration approfondie du département UCI EST et des missions cruciales auxquelles j'ai participé. Après avoir présenté ce contexte, je partagerai une analyse approfondie de mon expérience, en mettant en évidence les enseignements tirés et les compétences développées. Cette réflexion sera étayée par des exemples concrets de missions spécifiques, illustrant ainsi la manière dont mon alternance chez Orange a façonné mon expérience professionnelle. Le rapport se terminera par une synthèse de mes contributions à l'innovation et à la stratégie globale d'Orange, ainsi que par un bilan personnel où je partagerai mes réflexions sur cette expérience enrichissante et les perspectives qu'elle ouvre pour l'avenir. Ainsi, ce rapport sera une plongée détaillée dans mon parcours d'alternance chez Orange.

1. UCI EST : Unité Client Intervention

2 Présentation de l'entreprise

2.1 Historique

L'histoire d'Orange est emblématique en France, ayant évolué au gré des innovations technologiques et des réformes structurelles. Originellement connue sous le nom des PTT (Postes, Télégraphes et Téléphones), l'entreprise a été le pilier des services de communication en France. En 1990, les PTT ont été divisés en deux entités distinctes : La Poste et France Télécom. C'est d'ailleurs pour cette raison que partout en France, les bureaux de postes sont très souvent situés à côtés de centraux téléphoniques d'Orange.

A la date du 1er juillet 2013, France Télécom deviendra Orange, et ce dans le monde entier. Ainsi, nous pouvons retrouver Orange dans pas moins de 26 pays à travers le monde et compte près de plus de 140 000 collaborateurs.

Le siège social d'Orange est situé à Issy-les-Moulineaux, et est dirigé par Christel Heydemann. Pour ma part, j'ai effectué mon alternance en étant rattaché à l'agence de Schiltigheim. Nous pouvons retrouver dans ces bureaux de nombreux collaborateurs et plusieurs équipes, notamment des chargés d'affaires et des techniciens d'intervention. Au sein de l'UCI EST, nous retrouvons plusieurs équipes d'interventions :

- Equipe d'intervention sur le réseau structurant
- Equipe d'intervention entreprise
- Equipe d'intervention grand public

Pour ma part, j'ai effectué mon alternance en tant que technicien d'intervention grand public dans l'équipe d'Osman Demir.

2.2 Mon service

Comme décrit précédemment, j'ai effectué mon alternance au dans l'équipe d'intervention grand public du bas-rhin. En tant que technicien d'intervention grand public, nous pouvions êtres amenés à réaliser des missions diverses et variées. Nous étions chargés des expertises, des installations, des dépannages et des contrôles de qualité.

Le but d'une expertise FTTH² est de se rendre chez un client qui a déjà eu plusieurs rendez-vous SAV et qui n'a pas eu de solution. Notre objectif est alors d'en apporter une et que l'on soit le dernier technicien à se rendre chez le client.

Les installations que nous sommes amenés à réaliser étaient la mise en service de l'offre Connect Pro d'Orange et la prestation installation experte (seront détaillées dans la partie suivante).

2. FTTH : Fiber To The Home

2.3 Organigramme

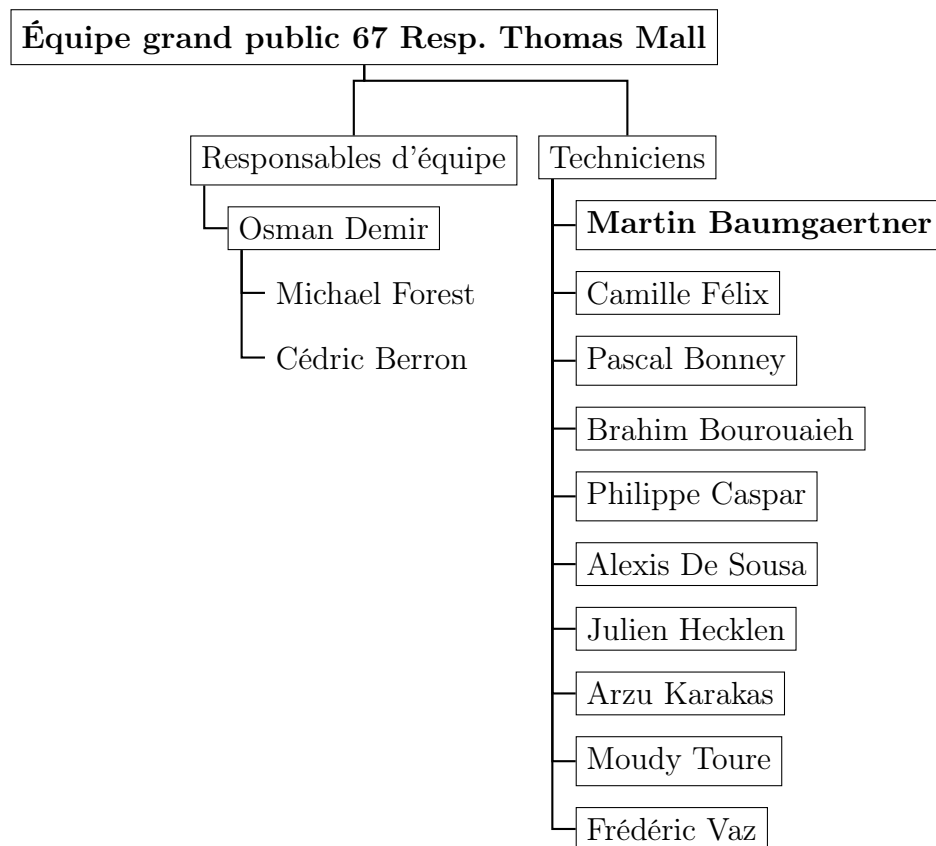


FIGURE 1 – L'équipe GP 67

Nous pouvons voir ci-dessus que je me trouve dans une équipe de 10 techniciens d'intervention grand public, couvrant tout le département du bas-rhin. Nous sommes la plupart du temps répartis par zones géographiques. Par exemple Félix Camille est du secteur de Hagenau, tandis que je suis du secteur de Strasbourg. Être réparti par secteur ne signifie pas que nous sommes limités à Strasbourg par exemple. Je peux très bien être le matin à Strasbourg et l'après-midi à Molsheim.

3 Mes missions

3.1 Introduction

Au cours de mon alternance de 2 ans. J'ai eu la chance de pouvoir effectuer des missions riches en enseignements, avec toujours des cas différents. Ma première année s'est déroulée en doublure avec mon tuteur Félix. Il m'a fait monter en compétences et m'a permis de découvrir le monde de l'entreprise. C'est grâce à lui que j'ai pu acquérir le nécessaires pour être autonome. Suite à cette première année, j'ai pu réaliser des missions seul, qui ont aussi été très enrichissantes. Car même si Félix m'a appris beaucoup de choses, il y a toujours des cas complexes sur lesquels nous n'étions jamais tombé en 1 an et qui nécessitent de la réflexion. Grâce à son soutien téléphonique en cas de besoin, j'ai pu alors devenir autonome de plus en plus.

3.2 Ma première installation

A mon arrivée dans l'équipe, et mes débuts chez Orange, je me rappellerai toujours de ma première installation avec Félix. C'était dans une mairie dans le nord de l'Alsace qui avait la particularité d'avoir souscrit à 2 offres Connect Pro (pour deux services différents) alors qu'ils étaient dans les mêmes locaux. Je me rappelle que Félix m'avait montré comment faire la première puis, il m'avait laissé faire la seconde. Assez facile me direz-vous, mais c'était sans compter sur le stress de découvrir une nouvelle solution, avec un "process"³ que je ne connaissais pas. C'était les débuts de l'apprentissage.

3.3 Connect Pro

3.3.1 Présentation

L'offre "Connect Pro" d'Orange représente une solution de téléphonie IP novatrice, spécialement conçue pour les petites entreprises. Elle offre la flexibilité et la facilité d'utilisation dont ces entreprises ont besoin pour gérer leurs communications de manière efficace, sans la nécessité d'investir dans un serveur IPBX physique sur site. Tout est géré de manière transparente dans le cloud, grâce aux serveurs d'Orange, à partir de la Livebox que nous installons.

Ce qui distingue cette offre, c'est sa personnalisation approfondie. Les clients ont la possibilité de créer des messages personnalisés fait par un studio d'enregistrement professionnel pour accueillir leurs appelants, des prédécrochés informatifs, des messages d'attente professionnels et des répondeurs adaptés à leurs besoins spécifiques. Cela leurs permet de fournir une expérience de communication personnalisée à leurs clients et partenaires.

Mais ce n'est pas tout, car la personnalisation va encore plus loin. Par exemple, nous pouvons paramétrer un envoi automatique de mails à chaque fois qu'un message est déposé sur le répondeur. Ces mails peuvent contenir le message vocal en pièce jointe, ce qui facilite la gestion et le suivi des messages importants.

3. Process : terme utilisé chez Orange pour désigner une procédure spécifique à suivre

De plus, "Connect Pro" propose une variété d'options en matière de téléphones, que ce soit des téléphones sans fil pour une mobilité accrue ou des téléphones filaires pour une utilisation plus traditionnelle. Cela signifie que nous pouvons adapter la solution de téléphonie exactement aux besoins des clients et à leur environnement de travail. Ci-contre nous pouvons voir un poste Mittel 67i qui est un poste filaire, ainsi qu'un poste sans fil Yealink W76P.



FIGURE 2 – Poste Mittel 67i

Bien sûr, il est important de noter que l'offre "Connect Pro" d'Orange propose une flexibilité en fonction de la technologie d'accès disponible dans la zone du client. Pour les entreprises situées dans des zones couvertes par la fibre optique, l'offre "Connect Pro Fibre" offre la possibilité de bénéficier de jusqu'à 20 lignes téléphoniques.

Cependant, il est important de noter qu'il existe également une version de l'offre "Connect Pro" pour les entreprises situées dans des zones couvertes par le cuivre. L'offre "Connect Pro Cuivre" est disponible dans ces régions, mais elle est généralement limitée en termes de capacité et de fonctionnalités par rapport à la version fibre. En général, les entreprises optent pour l'offre "Connect Pro Cuivre" uniquement lorsqu'elles ont des besoins de communication très basiques, tels que 1 ou 2 postes de travail, car les réseaux cuivre ne permettent pas une utilisation aussi étendue ni des fonctionnalités aussi avancées que la fibre.



FIGURE 3 – Poste Yealink W76P

En fin de compte, le choix entre "Connect Pro Fibre" et "Connect Pro Cuivre" dépendra de la disponibilité de la technologie dans votre région, ainsi que de vos besoins en matière de communication. Les entreprises ayant des besoins plus importants et souhaitant exploiter pleinement les fonctionnalités offertes par "Connect Pro" opteront généralement pour la fibre, tandis que celles situées dans des zones couvertes par le cuivre et ayant des besoins plus modestes pourront envisager la version cuivre de l'offre. Il est toujours recommandé de consulter Orange pour obtenir des informations spécifiques sur les offres disponibles dans votre région.