

Je prépare actuellement un Master STRI en alternance, cette formation m'offre la possibilité d'intégrer le monde de l'entreprise tout en poursuivant mes études.

Ainsi, cet apprentissage rend possible la mise en pratique des connaissances théoriques et pratiques acquises au cours de la formation, tout en apportant un regard approfondi sur ce qui peut être demandé dans le monde de l'entreprise.

J'effectue cet apprentissage chez Orange au sein du département IRM (Ingénierie des Réseaux Mobiles), et plus précisément dans le service DAO (Détection Analyse et Orientation) qui a pour mission de détecter à J+1, les dysfonctionnements majeurs sur le réseau mobile et de les résoudre dans les meilleurs délais.

Nous travaillons en partenariat avec différentes entités selon la nature des défauts constatés.

Lors de ces premiers mois de contact avec le monde professionnel, j'ai ainsi pu me familiariser avec la société, son système d'informations, son marché et ses technologies.

Ma mission au sein d'Orange, est d'analyser la méthode de travail actuelle, d'identifier les étapes ou pratiques à faire évoluer et permettre ainsi de proposer des axes d'amélioration pour les mettre en place.

## Présentation de l'environnement de l'entreprise

### 2.1. Présentation du groupe

Orange est la principale entreprise française de télécommunications. Avec un chiffre d'affaires de 39,44 milliards d'euros en 2014 le groupe compte plus de 215 millions de clients dans le monde, dont plus de 150 millions de clients mobile.

Ce groupe, présent dans 32 pays, employait 150.000 personnes dont 70.000 en France, au 31 décembre 2014. (Orange SA, 2014)

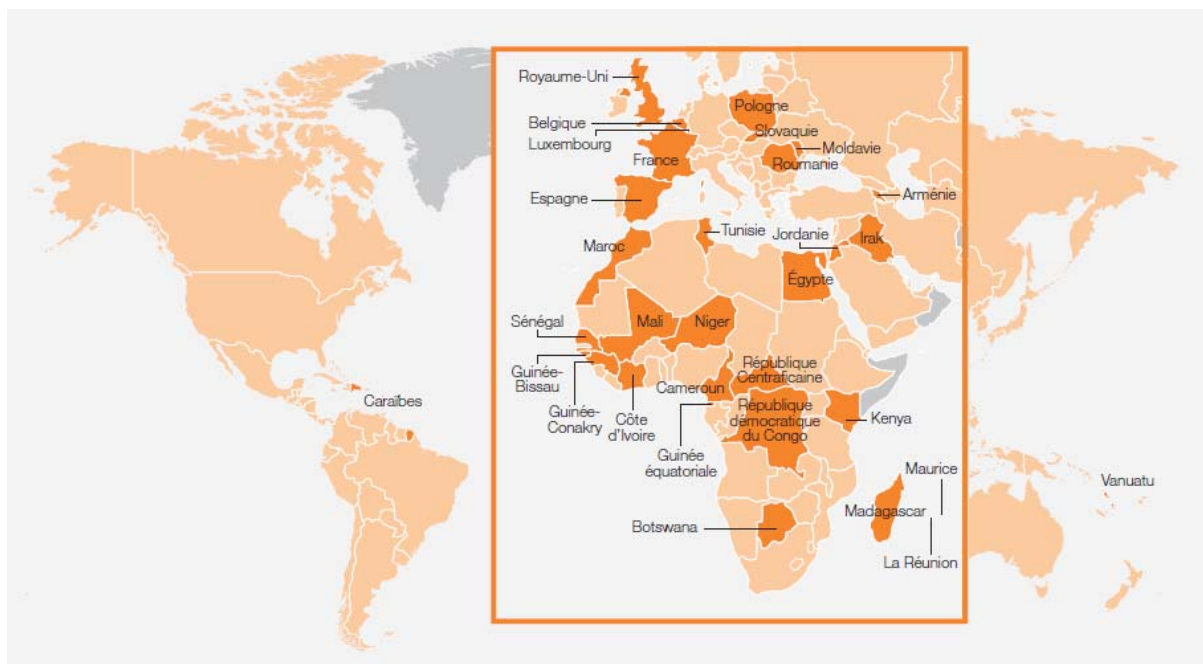


Figure n°1 : Présence mondiale du groupe Orange

### 2.2. L'offre Orange

Le marché des télécommunications, notamment celui d'Orange, est composé de deux Domaines d'Activité Stratégiques (DAS).



D'un côté la gamme grand public, commercialisée sous les marques :

- Orange pour la téléphonie fixe
- Orange et Sosh pour la téléphonie mobile, l'internet, la télévision.



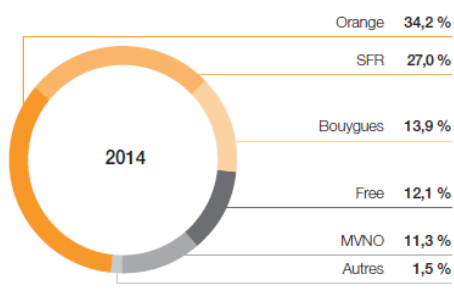
De l'autre, Orange Business Services qui est le nom donné à l'entité sous laquelle sont commercialisés tous les produits de la gamme entreprises.

La société étant un groupe international, chacun de ces deux éléments compte des subdivisions géographiques en fonction du pays d'implantation. Chaque région ayant ses

propres spécificités, son propre marché, sa propre culture, l'étude se contentera ici des Opérations France du Groupe.

## 2.3. Les clients Orange Mobile

Part de marché mobile



Source : estimations Orange (données à fin septembre).

Orange reste le leader du marché mobile national, devant ses concurrents SFR, Bouygues Télécom, Free Mobile, et l'ensemble des MVNO.

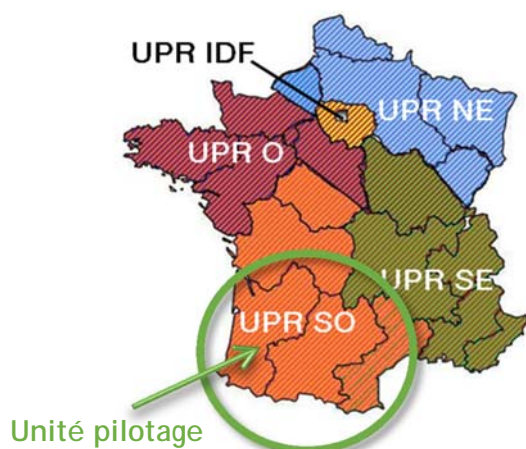
Le nombre total de clients mobile Orange en France s'élevait à 27 millions, fin 2013.

Orange est présent sur l'ensemble des segments du marché en proposant une gamme étendue d'offres.

	2014	2013	2012
<b>Chiffre d'affaires</b> (en milliards d'euros)	8,3	8,9	9,9
<b>Nombre total de clients</b> (en millions)	27,1	27,0	27,2
dont forfaits	22,0	20,9	19,7
dont offres prépayées	5,1	6,2	7,5
<b>Nombre de clients MVNO</b>	1,1	1,6	2,3
<b>ARPU total</b> (en euros par mois)	23	25	28
ARPU abonnements	28	31	36
ARPU prépayés	5	6	8
<b>AUPU total</b> (en minutes par mois)	241	222	206
Taux de résiliation (en %)	24,8 %	28,4 %	28,7 %

Source : Orange.

## 2.4. L'Unité de Pilotage Réseaux Sud-Ouest



La société Orange est divisée en 5 Unités Pilotage Réseau (UPR), en France.

Chaque UPR a pour mission de concevoir et de piloter la construction de réseaux optimisés en conformité avec les orientations stratégiques du groupe Orange.

L'UPR SO située à Portet-sur-Garonne compte 226 salariés. Elle a pour activité le déploiement et la supervision des réseaux mobile et fixe dans des zones définies (cf. carte), dans le Sud-Ouest de la France.

