

Sommaire

- I. Sommaire
- II. Introduction
- III. Présentation générale
 - ✚ Définition
 - ✚ Organigramme
 - ✚ Structure de l'Actel
- IV. Les services de l'agence commerciale :
 - **Le téléphone fixe :**
 - 1) Services de base
 - 2) Services supplémentaires
 - 3) Services complémentaires
 - 4) Le processus d'abonnement au réseau fixe
 - 5) Les différents services liés au fixe
 - **Le téléphone mobile GSM :**
 - 1) Demande d'abonnement au réseau GSM :
 - 2) Les services de GSM :
 - 3) Le processus d'abonnement au réseau GSM :
 - 4) Les différentes postes liés au GSM :
- I. Conclusion
- II. Annexes

Remerciement

Au début, je profite de cette occasion pour présenter mes remerciements à tous les personnels de Tunisie Télécom de Tataouine et j'exprime mes vifs respects et gratitude à tous ceux qui m'ont aidé à la réalisation de ce travail dont je souhaite être au niveau.

En outre, j'exprime ma profonde gratitude à monsieur [Ghrab Omar](#) le chef de l'agence commerciale de télécommunication de Tataouine, mon encadreur monsieur Hammouda Nasser ainsi que tous ceux qui m'ont aidé à rédiger ce rapport de stage pour consolider mes acquis théoriques par un aperçu pratique afin de bien affronter la vie professionnelle.

Aussi, j'adresse mes profonds remerciements à tous les responsables de [l'institut supérieur d'administrations des entreprises Gafsa](#) qui se chargent de fournir aux étudiants des stages en leur permettant de découvrir la vie professionnelle.

Finalement, je tiens de remercier tous les membres qui ont participé au bon déroulement de mon stage dans les bonnes conditions et qui ont essayé de me transmettre certaines connaissances.

Introduction

En raison de l'importance accrue de la formation qui devient un outil très important pour garantir l'adéquation de futur des employés a leurs travaux, l'institut supérieur d'administrations des entreprises de Gafsa nous a donné la chance des 'intégrer dans la vie pratique à travers un stage qui constitue une occasion pour connaitre de plus proche les services dans le domaine de télécommunication et confronter les connaissances théoriques à l'exercice pratique.

C'est avec une satisfaction et un encadrement trop efficace que j'ai passé mon stage pour une durée d'un mois au sein de l'agence commerciale de la télécommunication de Tataouine pour mieux connaitre le processus de travail et de s'intégrer dans la vie professionnelle et surtout pour améliorer mes connaissances et mes formations dans le domine comptable et financière qui m'intéresse en premier lieu.

Enfin, ce stage me donne une superbe occasion de découvrir le monde réel de travail et les meilleurs moyens pour rapprocher mes connaissances théoriques avec les formations dans le pratique.

Présentation générale

Présentation de Tunisie télécom :

Tunisie télécom est une société industrielle à caractère commerciale qui a pour objectif de servir au besoin de ces clientèles en matières de réseaux de télécommunication et qui est chargé de :

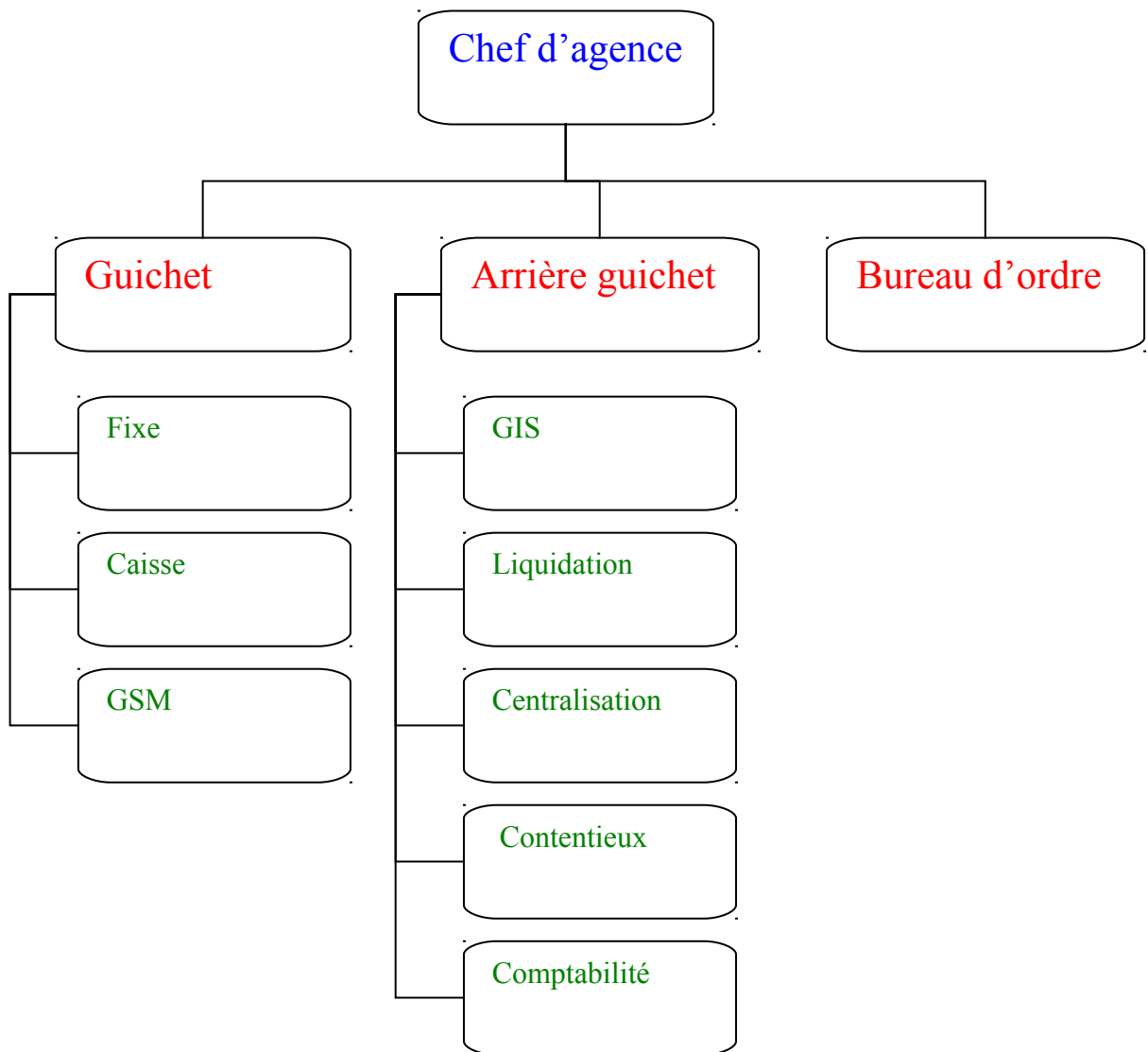
- ❖ L'installation, l'entretien et l'exploitation des réseaux publics de télécommunications.
- ❖ L'offre de tous les services publics ou privés de télécommunications correspondants aux divers besoins à caractère social et économique.
- ❖ La promotion des nouveaux services de télécommunications tels que « LOL,.. »
- ❖ La contribution au développement des études et recherches scientifiques liées au secteur des télécommunications
- ❖ La participation à l'effort national d'enseignement supérieur en matière de télécommunications.
- ❖ L'application des conventions et traiter des organisations internationales et régional spécialisées dans le domaine des télécommunications.

Présentation de l'Actel :

L'agence commerciale de télécommunication nommée « Actel » est l'unité qui entre en contact direct avec les clients, elle assure la gestion de toute demande d'abonnement aux services de télécommunications. Ainsi l'Actel est une entreprise à services commerciaux se manifestant au niveau de liquidation, de paiement d'abonnement et aussi administratif c'est-à-dire que le chef d'agence possède tout le pouvoir pour gérer l'entreprise pour superviser les différents services.

En outre cette agence est le représentant de Tunisie Télécom à propos des clients puisqu'elle permet la gestion commerciale de chaque demande téléphonique quelque soit, nouvelle installation, transfert ou résiliation.

L'organigramme de l'Actel



Structure de l'Actel :

L'Actel est une entité indépendante dont le fonctionnement, elle est caractérisé par un circuit de postes et de services qui débutent par les demandes des abonnés et qui termine après le classement dans l'archive.

I. Chef d'agence :

La tâche principale de cet agent est de diriger et animer l'agence tout en coordonnant l'action de cette dernière avec les autres établissements, ainsi que l'organisation des différentes cellules et au niveau de la comptabilité, il contrôle la régularité des opérations commerciales veillant à assurer une meilleure sécurité.

Ainsi les principales tâches qu'occupe le chef d'agence sont les suivantes :

- ❖ Assurer la signature du journal de caisse par le caissier, le centralisateur et le comptable.
- ❖ La gestion du personnel.
- ❖ Enregistrement des versements reçus et des sorties de recettes.
- ❖ Le contrôle de registres comptables.
- ❖ Application et suivi de la politique générale et commerciale proposée par Tunisie Télécom
- ❖ La participation aux réunions organisées par les divisions et par la direction régionale.

II. Le guichet :

i. Le service GSM :

Ce service est fait pour l'abonnement, la consultation et la mise à jour des services GSM.

- ii. Le service FIXE :** ce service est conçu pour l'abonnement, la consultation et la mise à jour des services relatifs au réseau téléphonique fixe.

iii. La caisse :

Ce service est destiné pour le paiement des frais des différents services accomplis dans les autres guichets.

III. Arrière guichet :

1. Cellule GIS (Système d'Information Géographique) :

Ce service assure la réservation des lignes et la préparation des convocations

2. Cellule d'abonnement :

C'est service essentiel dont on trouve dans toute agence commerciale chaque demande d'abonnement doit passer par cette étape. De plus elle est chargée de la gestion est suivie des abonnements téléphoniques et télex des modifications techniques et contractuelles de l'installation d'abonnés.

Les procédures de services d'abonnement :

Pour les abonnés :

L'abonné dispose d'une demande relative au service (nouvelle installation techniques, transfert)

La demande doit être accompagné d'une copie de CIN pour les clients résidents et une copie de séjour pour les non résidents.

Pour l'agent de l'Actel :

La demande sera enregistrée sur un logiciel approprié en indiquant par le nom et le prénom ou la raison sociale du demandeur, l'adresse...

3. Cellule liquidation :

Ce service est chargé pour le traitement des dossiers relatifs aux abonnements au réseau fixe. Le service nécessite les étapes suivantes :

- ✚ Savoir la nature de l'opération
- ✚ Enregistrer toutes les informations concernées de l'abonnée tel que la date de mise en service de la ligne, les redevances trimestrielles et /ou annuelles, le numéro d'appel et la date de premier facture
- ✚ Vérifier l'existence de documents nécessaire pour chaque demande de dossier.

✚ Indiquer les dossiers retenus ceux qui sont rejetés.

✚ Indiquer la date de paiement

4. Le service centralisateur :

Ce service s'occupe de la centralisation des différentes recettes au niveau de l'agence.

5. Cellule contentieuse :


Ce service intervient lors de l'absence de l'abonné pour payer sa créance et ses frais dans le délai indiqué sur facture à cause d'un montant élevé ou pour autres raisons.

6. Cellule comptabilité :

La comptabilité est un service fondamental dans l'activité de l'agence.

Le service comptable s'intéresse de recouvrements des factures de taxiphone publics, de la gestion de la carte magnétique et des annuaires, mentionner le solde initial : le total des recettes de la journée (en espèce et par chèque) et le montant versé à la banque BNA.

Le service de comptabilité tient toutes les pièces comptable et les journaux dans les quelles sont enregistrés les opérations d'encaissement et de décaissement journalière, mensuelles et annuelles.

 Ce service suit et de tient la situation comptable de l'agence.

IV. Bureau d'ordre :

Il est rattaché directement chef de l'Actel et de charger de traiter les courriers de départ et d'arrivée, diriger la situation de la gestion des moyens et d'établissements du tableau de bord des activités de l'Actel come il prend en charge la gestion du personnel.

Les services de l'agence commerciale

Le téléphone fixe :

1) Services de base :

Les appels nationaux émis et reçus

Les appels internationaux émis et reçus

2) Services supplémentaires

Transfert d'appel : il permet à l'abonné de transférer ses appels à un autre numéro en contre partie de montant bien déterminé par mois plus un coût fixe pour chaque programmation.

Appel en attente : il permet aux clients la mise en attente d'un autre appel en cas de communication en cours.

Hot ligne : il permet de communiquer directement avec un numéro téléphonique qui a été choisi et programmé initialement.

Clé électrique : il permet de changer de régime post payé au prépayé.

3) Services complémentaires :

- Chargement d'intitulé ou de raison sociale ; ce service permet à l'abonné de changer le nom de l'utilisateur de la ligne.
- Inscription à la liste rouge : il permet à l'abonné de garder son numéro secret, n'apparaît pas dans l'annuaire téléphonique.
- Dé-numérotation : changer le numéro d'appel.
- Relevé détaillé des communications dont le client doit remplir un formulaire.
- Inscription à l'annuaire.
- Rétablissements de ligne.
- Récupération d'une ligne résiliée.
- Suspension provisoire de ligne.
- Le regroupement ou le dégroupement de lignes.
- la cession d'une à une autre personne.
- Le transfert de ligne téléphonique.

4) Le processus d'abonnement au réseau fixe :

Pour bénéficier d'un abonnement prépayé ou post-payé au réseau fixe, le client est appelé à remplir une demande prise de l'agence commerciale qui comporte toute les informations nécessaires relative à l'abonné (nom, prénom, adresse,..).

Ainsi les pièces jointes tels que :

✓ Pour les personnes physique :

- Copie de la CIN
- Quittance d'impôt

✓ Pour les personnes morales :

- Registre de commerce actualisé
- Statut juridique de la société
- Demande+cachet+signature

Le client déposé sa demande, prend une référence c'est-à-dire un accusé de réception contenant :

- ❖ Nom et prénom ou raison sociale.
- ❖ Référence de la demande.
- ❖ Cachet du point de vente.
- ❖ Signature de l'agent responsable.

Le client reçoit la réponse à sa demande par téléphone ou par voie postale.

Ensuite, l'étude de cette demande est organisée par une commission à travers laquelle on tient compte de plusieurs contraintes (disponibilité de lignes, l'infrastructure...).

Dans le cas où la commission est acceptée, dans ce cas l'abonné doit se présenter en personne muni de sa CIN pour signer le contrat et payer les frais d'installation. Dans ce cas l'agence commerciale établit un bordereau pour concrétiser l'accord du contrat dont :

- 3 exemplaires au centre téléphonique.
- 2 exemplaires au centre de construction de lignes.
- Un exemplaire reste à l'Actel

Dans le cas d'une installation complexe il faut :

- La demande d'autorisation d'installation
- Le contrat d'installation et ses annexes
- Le contrat de maintenance

L'entreprise dépose le dossier d'installation à l'Actel territorialement compétente.

Dans le cas de changement du régime poste-payé au régime prépayé :

Tout d'abord, il faut que l'abonné règle sa situation au niveau de paiement des factures

On classe la demande présentée par le client dans un registre de prépayer.

On fait de vérification dans le registre pour les clients au niveau de n° de téléphone, adresse, nom, prénom,...)

On remplit un avis de travaux et on l'ajoute au dossier qui contient une copie de CIN, reçue de la dernière facture payée, une copie de l'avis de travaux.

Ensuite on passe ces informations sur le micro ordinateur puis on les transmet au réseau intelligent.

Enfin, on réclame par courrier la centrale automatique qui contient l'avis de travaux.

La demande sera saisie sur le GIS et l'agent responsable fait la réservation de la ligne et donne l'ordre d'installation de ce ligne.

Une fois l'installation est complète le dossier sera transférer au bureau de liquidation pour le liquider.

5) Les différents services liés au fixe :

i. Le guichet :

C'est le point de contact direct avec le client :

Les agents de guichets ont plusieurs tâches à savoir :

Le dépôt de demande d'une nouvelle installation, de l'un des services optionnels.

Aussi, le cas où le client n'a pas reçu une facture, peut demander un duplicata, ou un relevé détaillé de communication interurbaine, internationale.

ii. L'arrière de guichet :

❖ Le bureau de service abonnement

Pour ce service l'agent reçoit tous les demandes d'abonnement de :

- Nouvelle installation ou transfert ou résiliation.
- Relevé de communication
- Arrêt de compte, ...

❖ Service contentieux :

Ce service a pour rôle le recouvrement et la suivie des créances des abonnés défaillants.

✚ **Le suivi d'une facture non payée :**

- La réception d'état provisoire qui contient tous les noms des abonnés défaillants.
- L'agent doit vérifier si l'abonné a réglé sa dette après établissement de l'état provisoire.
- Mise en demeure des abonnés : si l'abonné ne paye pas dans un délai de 15 à 20j, il établit un dossier puis un avis de paiement et l'envoi à l'abonné.
- Le CFRT « centre de facturation et de recouvrement téléphonique » envoi l'état définitif qui contient tous les abonnés qui n'ont pas réglé leurs dettes.
- L'agent doit faire ces recherches pour voir les coordonnées du client pour le contacter et lui expliquer la situation.
- Le dossier sera transmis à l'avocat.

✚ **Procédure de facilité de paiement :**

Les impayés doivent normalement être payés au comptant toute fois et dans le but de reprendre positivement aux demandes de certains clients, il a été décidé d'accorder à titre exceptionnel

❖ Service suivie chèque :

Il s'occupe de régler les dossiers qui seront portés à l'avocat. Les étapes de suivie d'un chèque sont :

- Mise en demeure
- Couper la ligne pour obliger l'abonné à payer
- Le reste des traites non payées doivent être en espèce : l'intérêt de retard.
- S'il paye sa ligne sera activée sinon l'affaire sera attribuée à l'avocat.

❖ Service liquidation

La liquidation est une inscription de tous les dossiers d'abonnés nouvellement créés sur un registre ainsi que toute les modification tels que le changement des numéros, la résiliation, la suspension provisoire, la cession ou le changement de l'intitulé...

Le service de liquidation nécessite la présence de la fiche d'étude pour approvisionner le responsable pour tous renseignements fondamentaux concernant l'abonné, c'est une étape obligatoire pour que l'abonnement soit réalisable.

Le service nécessite les étapes suivantes :

- Savoir la nature d'opération : une nouvelle installation, transfert, résiliation.
- Enregistrer tous les informations nécessaires telles que le nom, prénom, adresse, la date de mise en service de la ligne et la date de premier facture ainsi que les redevances trimestrielles et annuelles.
- Vérifier l'existence des documents nécessaires pour chaque demande.
- Toutes ces étapes doivent être informatisées pour qu'ils soient transférés au centre de facturation.

❖ Service publitel :

L'agent traite les nouvelles demandes de taxiphones.

Les étapes nécessaires à suivre par l'agent sont :

- ◆ Après avoir reçu une demande accompagnée de deux copies de la CIN et une fiche d'inscription individuelle de l'intéressé, l'agent établit une fiche pour l'étudier.
- ◆ Si la demande est réalisable, l'agent de service doit visiter le local pour vérification de la distance qui lui sépare des autres taxiphones et de sa taille, ensuite le dossier sera étudié par le gouvernorat.
- ◆ Préparer les imprimés nécessaires destinés au visa d'accord de monsieur le ministre de communications.
- ◆ Après signatures de ministre, l'agent établit un avis à l'intéresser pour préparer les pièces demandées à savoir :
 - Potence d'ouverture.
 - Validité de local.
 - Contrat de maintenance des appareils téléphoniques avec une société spécialiste.
 - Paiement de la taxe de l'accordement et avance sur consommation.

Une fois le client arrive à cette étape, il y a:

- Etablissement des ordres d'installation.
- Un procès verbal.
- Autorisation d'installation.
- Etablissement d'un avis de la mise en service.

Le téléphone mobile GSM

Le GSM est le téléphone mobile cellulaire utilisant la technologie numérique qui permet l'accès à des services complémentaires et utiles.

Chaque abonné est identifié par une carte personnelle d'accès au réseau appelé « carte SIM ».

1) Demande d'abonnement au réseau GSM :

La demande est réalisée par la présence d'une copie de la carte d'identité nationale du candidat abonné à l'agent de service GSM.

Ce dernier va saisir le nom, le prénom, l'adresse, n° CIN, ainsi que carte SIM sur une application spéciale sur le micro.

Après avoir payé à la caisse le montant de contrat mentionné, l'abonné signe sur le contrat puis prend sa carte SIM avec une copie de contrat.

2) Les services de GSM :

❖ Les services de base :

- ◆ Appels d'urgence : c'est la possibilité d'appeler un numéro d'urgence.
- ◆ La mini messagerie : c'est la réception et l'émission d'un message écrit ou image sur écran de poste téléphonique mobile.
- ◆ La messagerie vocale : c'est un service similaire au répondeur automatique. Il accueille et enregistre tous les messages si l'abonné est non joignable.
- ◆ Le transfert d'appels : ce service permet le renvoi d'appels vers un numéro fixe ou mobile, l'activation de ce service et son annulation se fait à partir du menu terminal.

❖ Les services optionnels :

- ◆ Identification de l'appelant : c'est un service qui permet d'afficher le numéro de l'appelant sur l'écran de votre poste téléphonique.
- ◆ Suspension provisoire de ligne.
- ◆ Rétablissement de ligne.

- ◆ Renouvellement de la carte SIM.
- ◆ Changement d'adresse de correspondant.
- ◆ Le roaming : c'est une facilité qui permet à un abonné qui permet à un abonné les services d'un autre réseau GSM avec lequel son réseau d'origine a passé des accords dits « roaming ».
- ◆ Limitation des appels : cette option vous permet de limiter vos communications en régime national et international.
- ◆ Facture détaillée : c'est la possibilité de voir les numéros appelés et reçus et le coût d'appel.
- ◆ Déblocage de la carte SIM.
- ◆ Demande de cession d'une ligne GSM ;...

3) Le processus d'abonnement au réseau GSM :

Pour bénéficier d'une ligne GSM, le client doit remplir un formulaire (demande d'abonnement) ;

Pour les personnes physiques :

- Copie de CIN
- Demande remplie convenablement
- Frais d'abonnement

Pour les personnes morales :

- Statut juridique
- Registre de commerce actualisé
- Demande+signature+cachet.
- Frais d'abonnement.

Le client dépose la demande, prend un accusé de réception, paye à la caisse les frais d'abonnement, ensuite il prend carte SIM et le contrat de vente.

4) Les différentes postes liés au GSM :

❖ Le guichet :

C'est le point de contact direct avec les clients, les agents des guichets ont plusieurs tâches :

- Le dépôt de demande pour avoir une ligne.
- Le client peut avoir un duplicata de facture, relevé détaillé de communication.

Le CGSM : cette application peut ajouter un contrat, accomplir un contrat, remplacer une carte SIM, paiement d'une facture.

Le service gestion de clients permet de :

- Changer de ligne post-payée au prépayée.
- Donner les informations nécessaires.
- Roaming.

❖ L'arrière guichet :

✚ Le service contentieux :

C'est le même service que le fixe.

✚ La liquidation :

La liquidation est l'opération de calcul de montants, de redevances à régler suite aux opérations d'installation des lignes téléphoniques par les entreprises privées agréées par Tunisie Télécom ou par SOTETEL. C'est la dernière étape avant le classement dans l'archive.

Une ligne GSM prépayée est une ligne d'abonnement au service GSM facture qui permet à l'abonné de fixer le seuil de sa communication téléphonique.

L'abonné peut téléphoner jusqu'à l'épuisement de son crédit ou jusqu'à la fin de sa période de validité.

Pendant cette période l'abonné peut à tous moments augmenter son crédit.

✚ La comptabilité :

C'est un service essentielle et fondamental dans l'activité de l'agence en écriture comptable. L'agent comptable s'intéresse aux activités suivantes :

- Le recouvrement des factures de taxiphones.
- La gestion de cartes magnétiques
- La gestion des annuaires.
- L'arrêt de la comptabilité journalière et mensuelle.
- L'élaboration des états comptables.
- Mentionner le solde initial, le total de recettes de la journée (en espèce et en chèque) ainsi que le montant transférer à la banque.

✚ Le centralisateur :

Il s'occupe de la centralisation des différentes recettes au niveau de l'agence :

- Suivi de la ligne GSM : statistique fourmilière.
- Etat de versement journalières : versement au profit de la banque.
- Gestion des stocks : les entrées, les sorties, reliquat des cartes.
- L'établissement de l'état mensuel et la vérification de la conformité de stock réel avec le stock physique.
- Donner les fonds nécessaire au caissier.
- Il compare les résultats avec le journal récapitulatif.

✚ La caisse :

La caisse est liée aux autres services. Au début de chaque jour, le caissier doit remplir un bulletin dans lequel son mentionné les détails de fonds reçus, le bulletin contenant la signature de caissier.

Conclusion

Tunisie Télécom est une société bien organisée, elle a pour objectif de répondre aux besoins des citoyens (les abonnés) puisque sa raison d'être est d'assurer des prestations des services.

En plus, j'ai trouvé que mon stage effectué au sein de l'agence commerciale de télécommunication de Tataouine m'a été très important et intéressant. Ce stage nous permet d'avoir une idée cohérente sur la vie professionnelle et pratique et d'avoir une idée très importante sur le fonctionnement des établissements et la dépendance entre les différentes unités.

Il est important de signaler que la société Tunisie Télécom et sur tout l'Actel possède une bonne assimilation du système de gestion, bonne organisation du travail et meilleure exploitation des états informatiques. En outre ce stage constitue un élément indispensable à la formation des étudiants, c'est un contact direct de vivre la réalité administrative et socio économique

NB : tous les documents nécessaires pour faire le travail sont trouvés dans la partie des annexes

Annexes

Institut supérieur d'administration des entreprises Gafsa



Rapport de stage



Elaboré par : Mlihi Taher

Encadré par : Hammouda Nasser

Période de stage : 01/08/2007 à 30/08/2007

Lieu de stage : l'Agence commerciale de télécommunication

Tataouine