

Rapport de Stage

Réalisé par :

KOUBAA WAFA

Encadré par :

SAMET Noureddine

Responsable Management de la Qualité

Organisme d'affectation :

Société Tunisienne d'Electricité et du Gaz

District Sfax Nord (Certifié ISO 9001 v 2008)



Thème :

« Allègement du Système Management de la Qualité »

Période de stage :

01/07/2009 au 31/07/2009

Remercîment

Je tiens à remercier **le personnel du DISTRICT SFAX NORD** où j'ai eu la chance de passer mon stage.

Il m'est très agréable de remercier le chef du district Sfax Nord de la STEG, **Mr Mohamed ZAIBI** pour m'avoir accueilli dans son établissement, **Mr. SAMET Noureddine**, un encadreur et un guide qui m'a été de grand aide pour mettre au point ce rapport de stage, le chef administratif **Mr BELHADJ Noureddine** le chef de la division technique, **Mr BAHRI Najjar**.

Je tiens enfin à remercier également tout ceux qui m'ont aidés à avoir un tout petit peu plus de savoir par l'occasion qui m'a été fournie tout au long de la période de mon stage, et surtout **Mme TRABELSI Nabaouia** et **Mme Zouari Najoua**.

Plan

INTRODUCTION

PARTIE I : PRESENTATION DE LA STEG :

I) PRESENTATION GENERALE DE LA STEG

I.1/ Présentation générale

I.2/ Organigramme générale de la STEG

I.3/ Organigramme générale de la Direction Distribution

II) PRESENTATION GENERALE DU DISTRICT SFAX NORD

II-1/ Les Divisions du District

II-2/ Les Services

II-3/ Les agents

II-4/ Organigramme du district Sfax Nord

PARTIE II : II-1 LE SYSTEME MANAGMENT DE LA QUALITE DU DISTRICT SFAX NORD :

II-1-1 Les activités couvertes par le système de management de la qualité au district Sfax Nord

II-1-2 Structure documentaire du SMQ du District Sfax Nord

II-1-3 L'approche processus ET Cartographie des processus du District Sfax Nord

II-1-4 Engagement de la direction

II-2 ALLEGEMENT DU SYSTEME :

II-2-1 PSS-07 avant l'allègement

II-2-2 PSSs-01 avant l'allègement

II-2-3 PSSs-02 avant l'allègement

II-2-4 PSS Après l'allègement

CONCLUSION

ABREVIATION

ANNEXES

PARTIE I : PRESENTATION DE LA STEG

I) PRESENTATION GENERALE DE LA STEG

I.1/ PRESENTATION GENERALE :

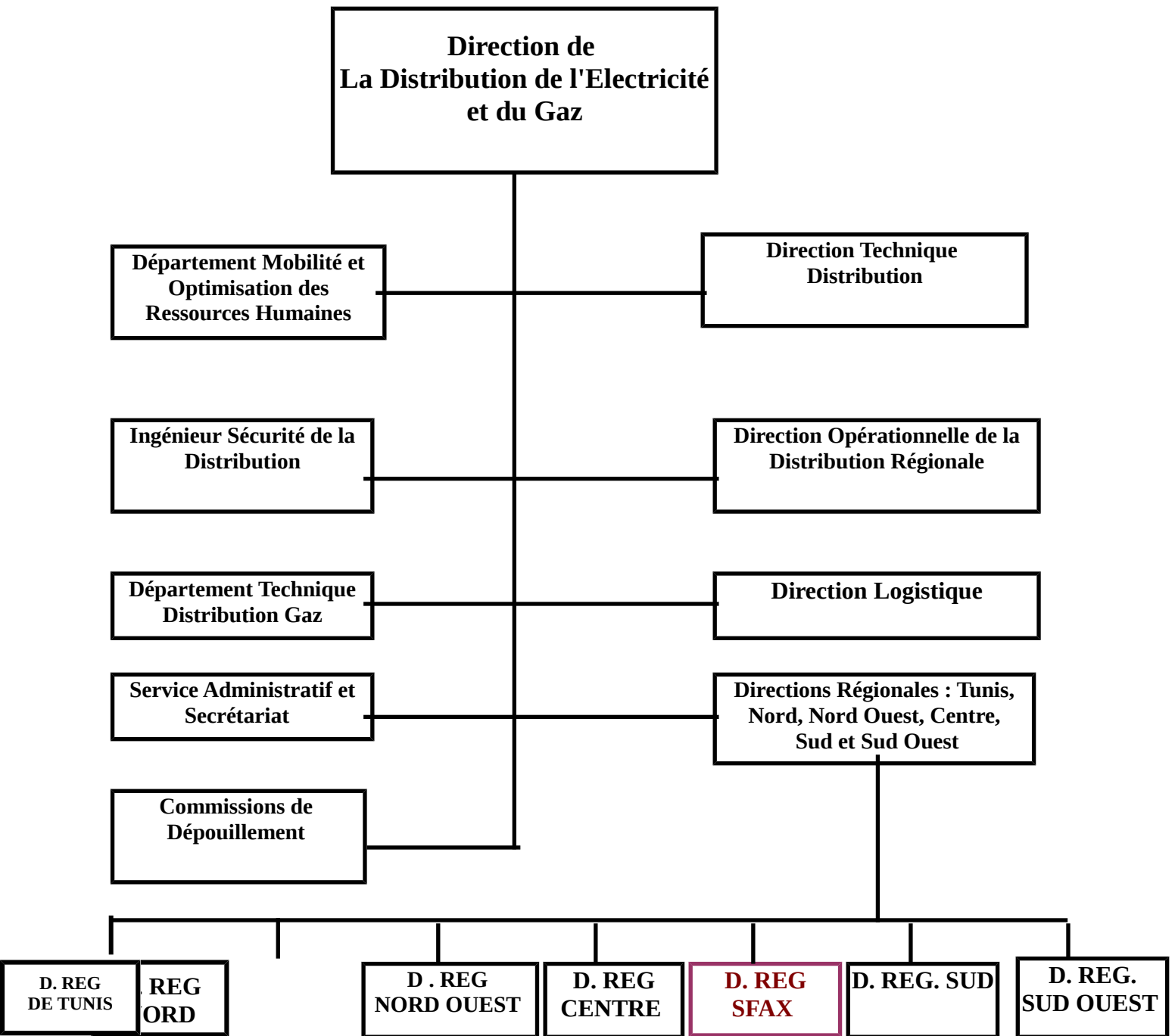
La STEG, Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz, est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) appartenant à l'Etat Tunisien sous tutelle du Ministère de l'Industrie. Elle a pour missions de produire, transporter et distribuer l'énergie électrique ainsi que le transport et la distribution du gaz naturel sur tout le territoire tunisien. A part l'activité production de l'énergie électrique, les autres activités sont monopolistiques.

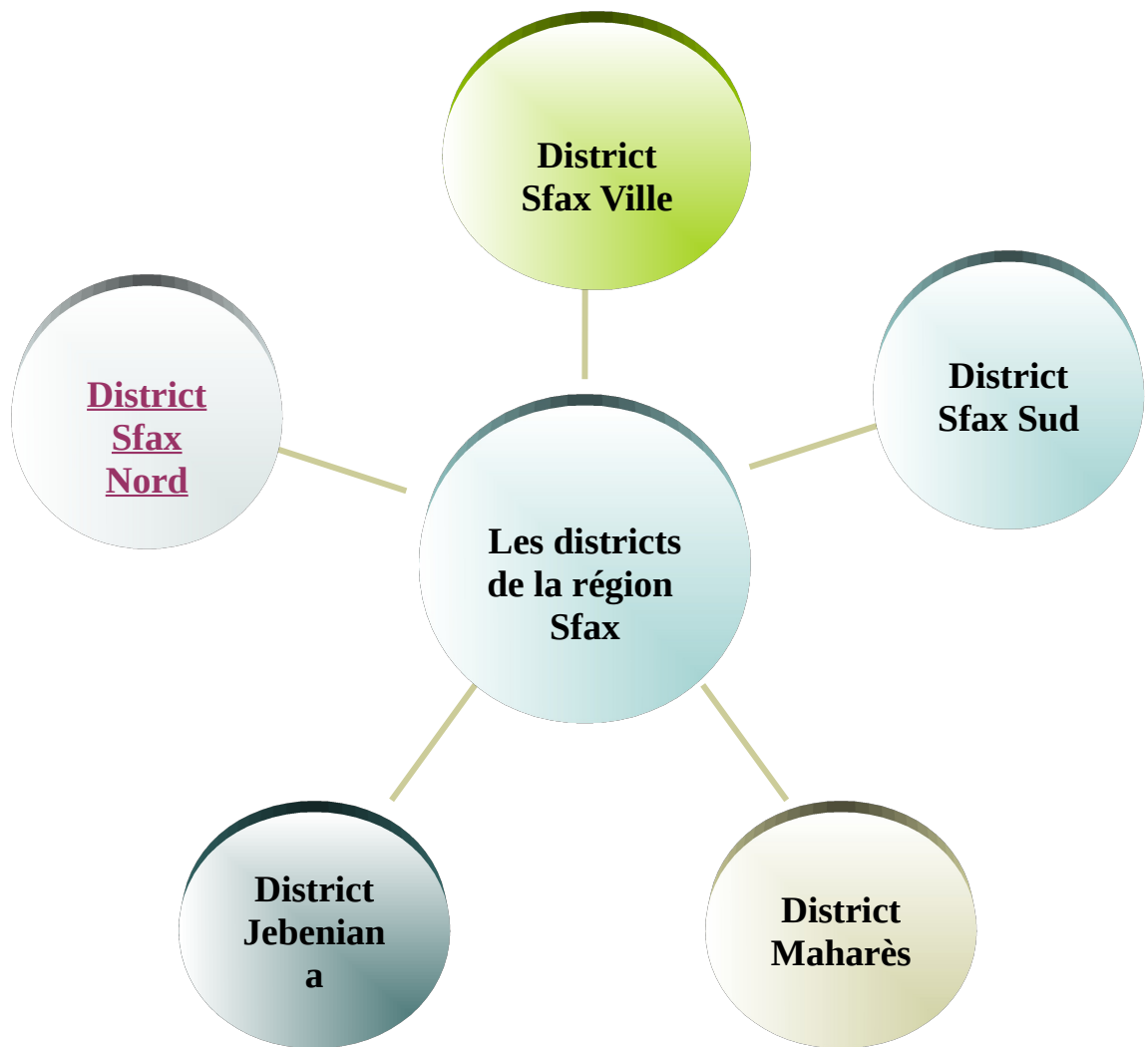
La STEG emploie plus de 10 000 agents et gère environ 2,8 millions de clients (électricité et gaz) ; la production annuelle d'énergie électrique s'élève à plus de 11 500 GWh pour une puissance installée de l'ordre de 2512 MW ; les utilisations du gaz s'élèvent à environ 4300 K tep/an.

La Direction Générale de la STEG est constituée d'un Président Directeur Général et d'un Directeur Général Adjoint ; le PDG est en même temps le Président du Conseil d'Administration, ce dernier étant composé de représentants de l'Etat et du personnel de l'entreprise.

La structure de la STEG fait apparaître 15 Directions dont la Direction Distribution rattachées directement à la Direction Générale, la Direction Distribution compte plus de 5000 agents et est composée de 3 Directions Centrales Fonctionnelles et de 7 Directions Régionales comportant 39 Districts territoriaux.

1.2/ ORGANIGRAMME GENERAL DE LA DIRECTION DISTRIBUTION :





II) PRESENTATION GENERALE DU DISTRICT SFAX NORD

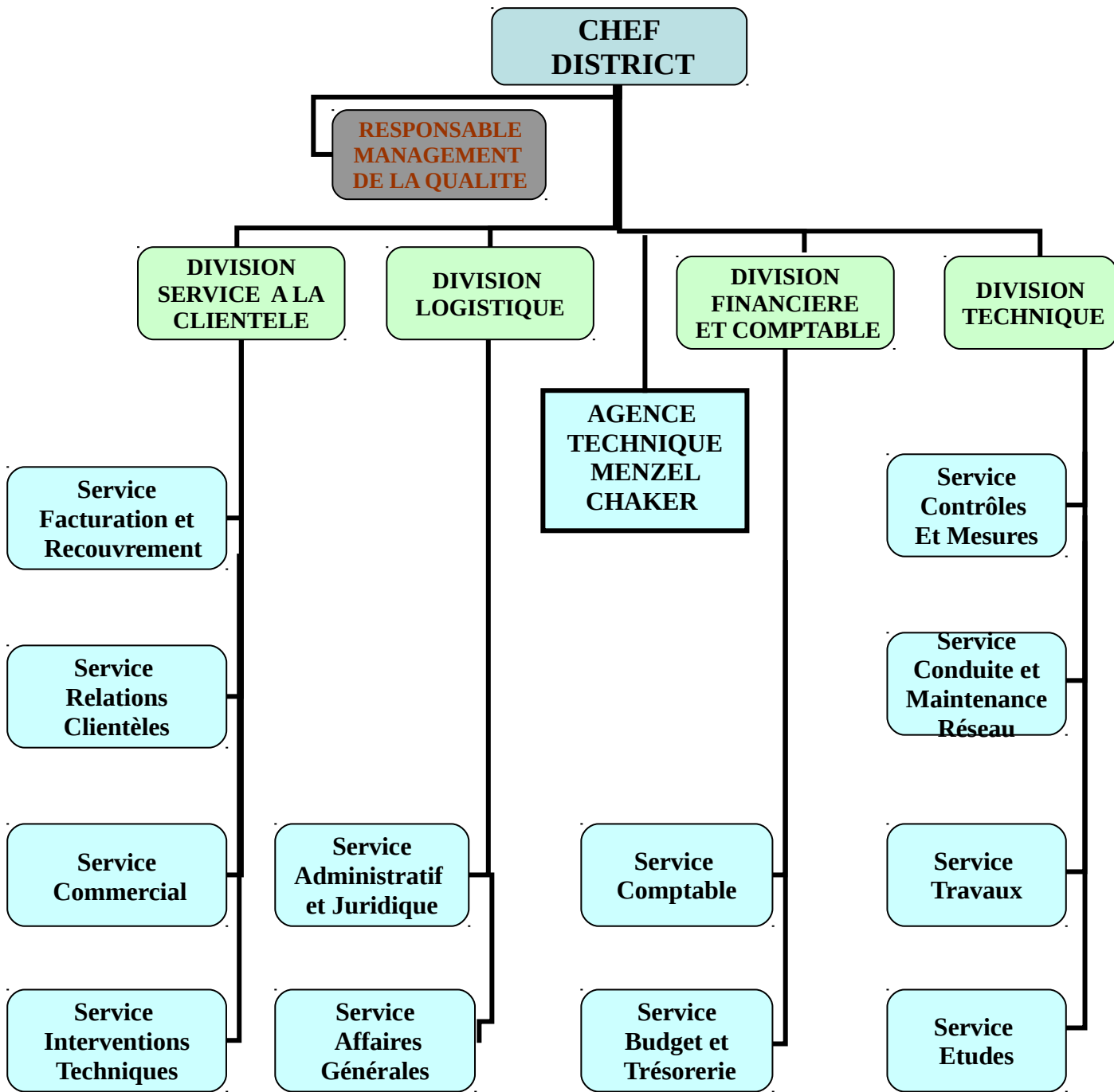
Le District de Sfax Nord a été créé en 1989 ; il a pour mission d'assurer l'alimentation en énergie électrique des clients relevant de son rayon d'action. En fin Mai 2009, le nombre de clients électricité s'élève à environ 67500.

Le District de Sfax Nord est composé de 4 Divisions et de 12 Services, ainsi qu'une Agence Technique à Menzel Chaker.

II-1 / Description du District :

<p style="text-align: center;">Les Divisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Division technique *Division logistique *Division financière et comptable *Division services à la clientèle
<p style="text-align: center;">Les services</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Service Administratif et Juridique •Service Affaires Générales •Service Commercial •Service Relations Clientèles •Service Facturation & Recouvrement •Service Intervention Technique •Service Etudes Electricité •Service Travaux Electricité •Service Conduite et Maintenance Réseaux •Service Contrôles & Mesures •Service Budget & Trésorerie •Service Comptabilité
<p style="text-align: center;">Les agents</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖21 cadres ❖44 agents de Maîtrise ❖28 agents d'exécution

II-2 / Organigramme du District Sfax Nord :



PARTIE II : II-1 LE SYSTEME MANAGEMENT DE LA QUALITE DU DISTRICT SFAX NORD :

II-1-1/ Les activités couvertes par le système de management de la qualité au district Sfax Nord :

Le SMQ est basé sur la norme ISO 9001 Version 2008. Son périmètre couvre : La gestion de la Clientèle pour les activités de distribution de l'énergie électrique incluant : La conception, les études techniques, la réalisation et l'exploitation des réseaux, ainsi que les prestations de dépannage et de maintenance.

Site : District Sfax Nord : Route de Tunis Km 4, 3031 Sfax

Téléphone : Standard : (74) 237.706 Réclamation : (74) 236. 692

Fax : (74) 259.158

Adresse : Route de Tunis, Km 4 Merkez BOUACIDA **3031 SFAX**

Agence Technique de MENZEL CHAKER : Av. de l'Environnement,
3020 MENZEL CHAKER

II-1-2/ Structure documentaire du SMQ du District Sfax Nord

La structure documentaire du District est hiérarchisée en 6 niveaux correspondant aux différents types de documents : Manuel Qualité, Processus, Procédures, Instructions, Supports d'Enregistrement et Documents d'Origine Externe.

- LES DOCUMENTS DU SYSTEME QUALITE :

- * **MANUEL QUALITE :**

Le manuel qualité a pour vocation de présenter et de faire connaître la politique qualité ainsi que la structure documentaire du SMQ ; il présente également :

- Le domaine d'application du SMQ
- La cartographie des processus où figure la liste exhaustive des processus ainsi que les interactions entre les processus.
- Les références aux procédures, l'organisation générale, l'engagement de la Direction ainsi que les principes des dispositions mises en œuvre au District de Sfax Nord permettant de satisfaire les exigences du référentiel choisi (ISO 9001 version 2008).

*** PROCESSUS :**

Lorsque s'est approprié, l'ensemble des informations permettant d'illustrer la maîtrise des processus est regroupé dans un seul document écrit (processus) ; dans ce document sont mentionnés également le pilote du processus et la fréquence de sa revue.

*** PROCEDURES :**

Les procédures du SMQ complètent et explicitent les dispositions du manuel qualité et des processus.

Une procédure décrit un ensemble de tâches ; elle a pour objectif de définir son objet et d'indiquer pour chaque tâche :

- ⇒ Qui la réalise ?
- ⇒ Quand ?
- ⇒ Comment ?
- ⇒ Où ?
- ⇒ etc.

Elle définit, si approprié, le circuit administratif, les contrôles opérés ainsi que les moyens mis en œuvre ; on distingue deux types de procédures :

- PO : Procédures organisationnelles
- PM : Procédures métier

*** INSTRUCTIONS :**

Elles décrivent de façon détaillée le déroulement des tâches et s'apparentent à des modes opératoires.

*** SUPPORTS D'ENREGISTREMENT :**

Il s'agit de supports destinés à recevoir des informations ou des résultats se rapportant à une activité, nécessaire à la mise en œuvre des processus du District. Une fois renseignés, les supports d'enregistrement constituent la preuve tangible de la réalisation d'une activité et de sa conformité ou de sa non-conformité aux seuils et dispositions prévus.

*** DOCUMENTS D'ORIGINE INTERNE :**

Cet ensemble est constitué par le manuel qualité, les processus, les procédures, les instructions et les supports d'enregistrement.

*** DOCUMENTS D'ORIGINE EXTERNE :**

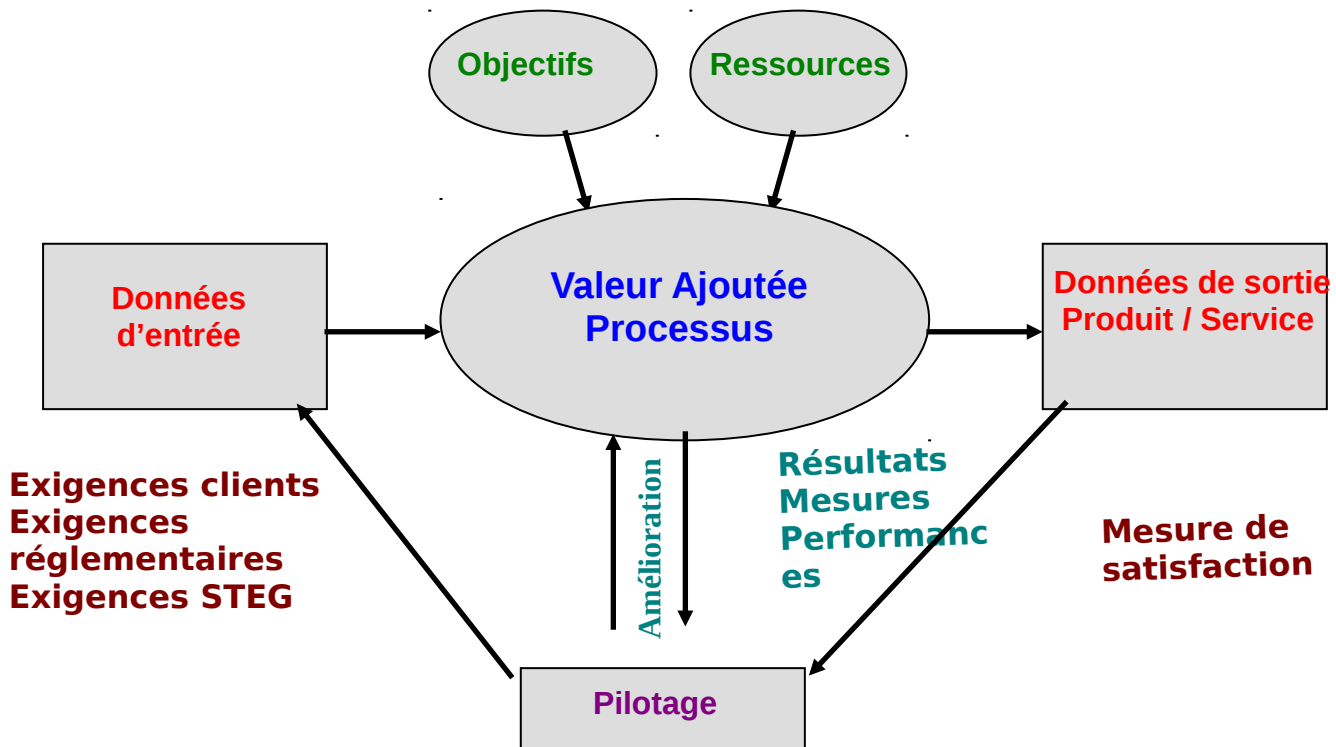
Il s'agit :

- Des documents, établis en dehors du District, tels que les guides techniques de la Distribution, la mercuriale, les lettres d'instructions émanant de la direction générale de la STEG, etc.
- Des logiciels établis par les Directions Centrales de la STEG et utilisés par le District.

II-1-3) L'APPROCHE PROCESSUS et CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS du district Sfax Nord:

*L'APPROCHE PROCESSUS

Tous les processus du SMQ du District de Sfax Nord ont la structure schématique suivante :



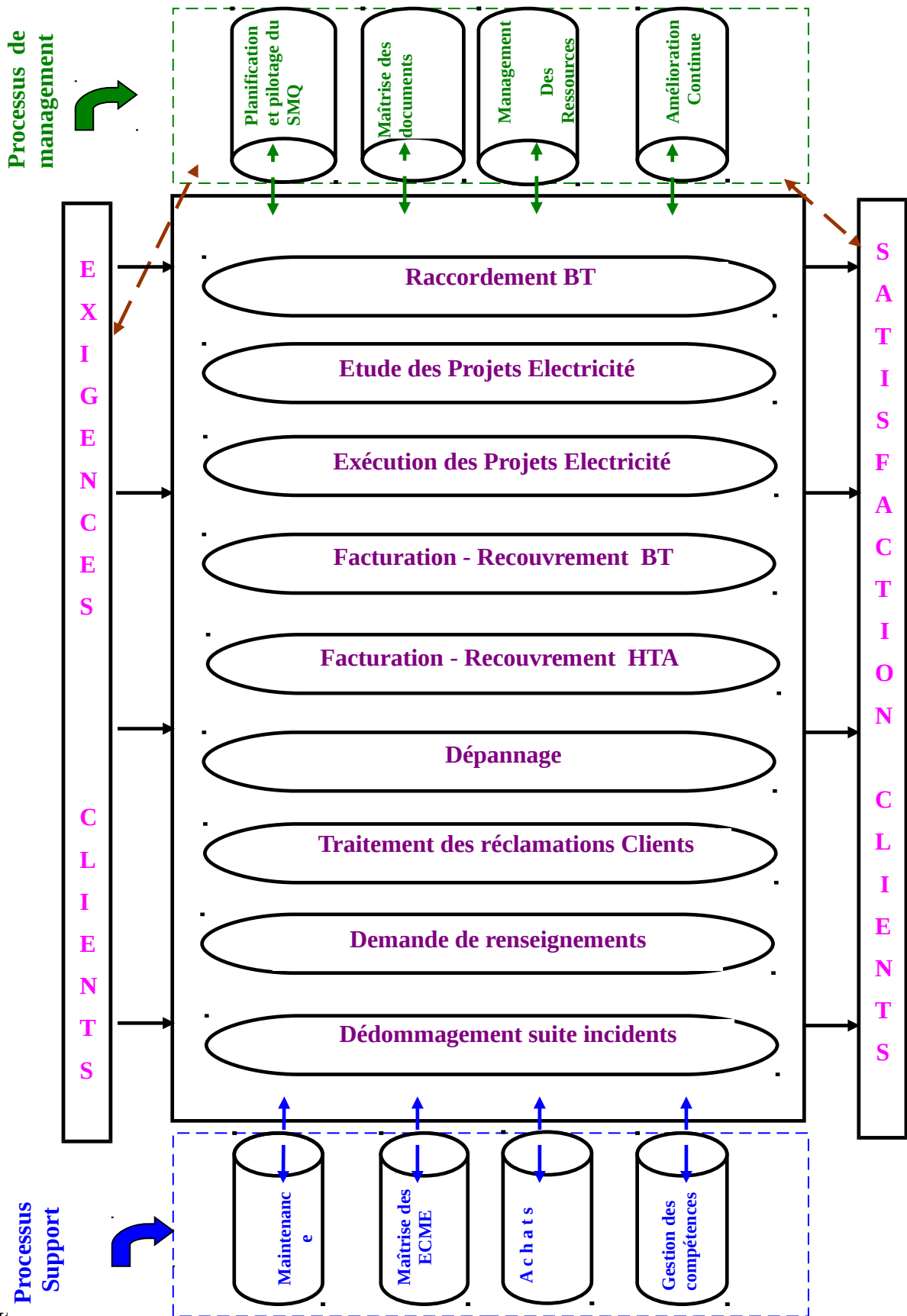
Les processus représentent d'une manière globale un ensemble de tâches transformant les éléments d'entrée en éléments de sortie en leur donnant de la valeur ajoutée et utilisant des ressources.

Chaque processus est défini par :

- o Les données d'entrée
- o Les données de sortie
- o Les points sensibles
- o Description des différentes opérations (Logigramme).
- o Les références aux procédures et instructions (et éventuellement aux autres processus)
- o Les intervenants internes
- o Les intervenants externes
- o Les objectifs
- o Les seuils d'inacceptabilité
- o Les documents d'origine extérieure applicables.

Les processus du SMQ du District de Sfax Nord sont répartis en trois familles comme le montre la cartographie ci-après ; il s'agit : - Des processus de réalisation (Opérationnels) : 9 processus sont identifiés (voir cartographie), - Deux processus support : on distingue 2 processus comme le montre la cartographie ci-après, - Et deux processus de management (voir cartographie).

* CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS :



II-1-4/ Engagement de la direction

La politique qualité du District Sfax Nord est définie comme suit :

- Garantir la continuité de la fourniture de l'électricité ;
- Développer l'orientation client par :
 - ✓ **Une meilleure écoute,**
 - ✓ **L'optimisation des délais de réponse,**
 - ✓ **L'amélioration de la qualité des services fournis,**
 - ✓ **L'accroissement continu du taux de satisfaction des clients.**
- Améliorer le niveau de professionnalisme et diffuser une culture qualité auprès du personnel
- Améliorer la situation financière du district
- Veiller à la maîtrise de l'énergie et à la sécurité du personnel, des tiers et des ouvrages

Le moyen adopté pour relever ces défis est la mise en place d'un Système de Management de la Qualité basé sur le référentiel ISO 9001 v 2008.

II-2 L'ALLEGEMENT DU SYSTEME

Dans le but d'améliorer d'avantage le fonctionnement du SMQ et pour minimiser l'utilisation du maximum du papier, la direction du district Sfax nord, a décidé lors des réunions du comité qualité et de la revue de direction n°5 du 19/02/2009, l'allègement de son SMQ, vu qu'il est photocopié du district Bardo et devenu lourd du fait du nombre important de ces processus (17) et de ses indicateurs (79), et ce par la réduction du nombre des indicateurs surtout ceux qui ont les même significations et de fusionner les processus dont les activités se rapprochent.

Les processus qui vont être fusionnés sont :

⊗ Les processus management :

- 1) + PSSm-01 : Planification et pilotage du SMQ
 - + PSSm-02 : Maîtrise des document
 - + PSSm-03 : Amélioration continue
- 2) * PSSm-04 : Management des ressources
 - * PSSs-04 : gestion des compétences

📍 Les processus support :

- 1) + : PSSs-01 : maintenance des réseaux électriques
+ : PSSs-02 : maîtrise des ECME
+ : PSS-07 : Dépannage
- 2) PSSs-03 : Achat de la sous-traitance et approvisionnement

📍 Les processus opérationnels :

- 1) PSS-01 : Raccordement BT
- 2) PSS-03 : étude des projets et d'électricité
- 3) *PSS-04 : exécution des projets électricité
*demande de renseignement
- 4) +PSS-05 : relève facturation, recouvrement BT
+PSS-06 : relève facturation, recouvrement HTA
- 5) PSS-09 : dédommagement suite incidents électrique
- 6) PSS-11 : traitement des réclamations clients

J'ai eu la chance de participer à l'allègement de système du district par le fusionnement de 3 processus : dépannage, maintenance des réseaux électrique et maîtrise des ECME (Equipement de Contrôle et Mesure d'Electricité).

II-2-1/ PSS-07 avant l'allègement :

Le processus PSS-07 « Dépannage » est piloté par le chef service Conduite et Maintenance Réseau en même temps que le processus PSSs-01 Maintenance des Réseaux électriques. De ce fait il est opportun de le fusionner ces deux processus puisqu'ils sont gérés dans un même service. (Voir Annexes)

II-2-2/ PSSs-01 avant l'allègement :

Le processus PSSs-01 Maintenance des Réseaux électriques est un complément du processus PSS-07 « Dépannage », car la maintenance est le suivi des dépannages et vis versa. De ce fait il est opportun de fusionner ces deux processus. (Voir Annexes)

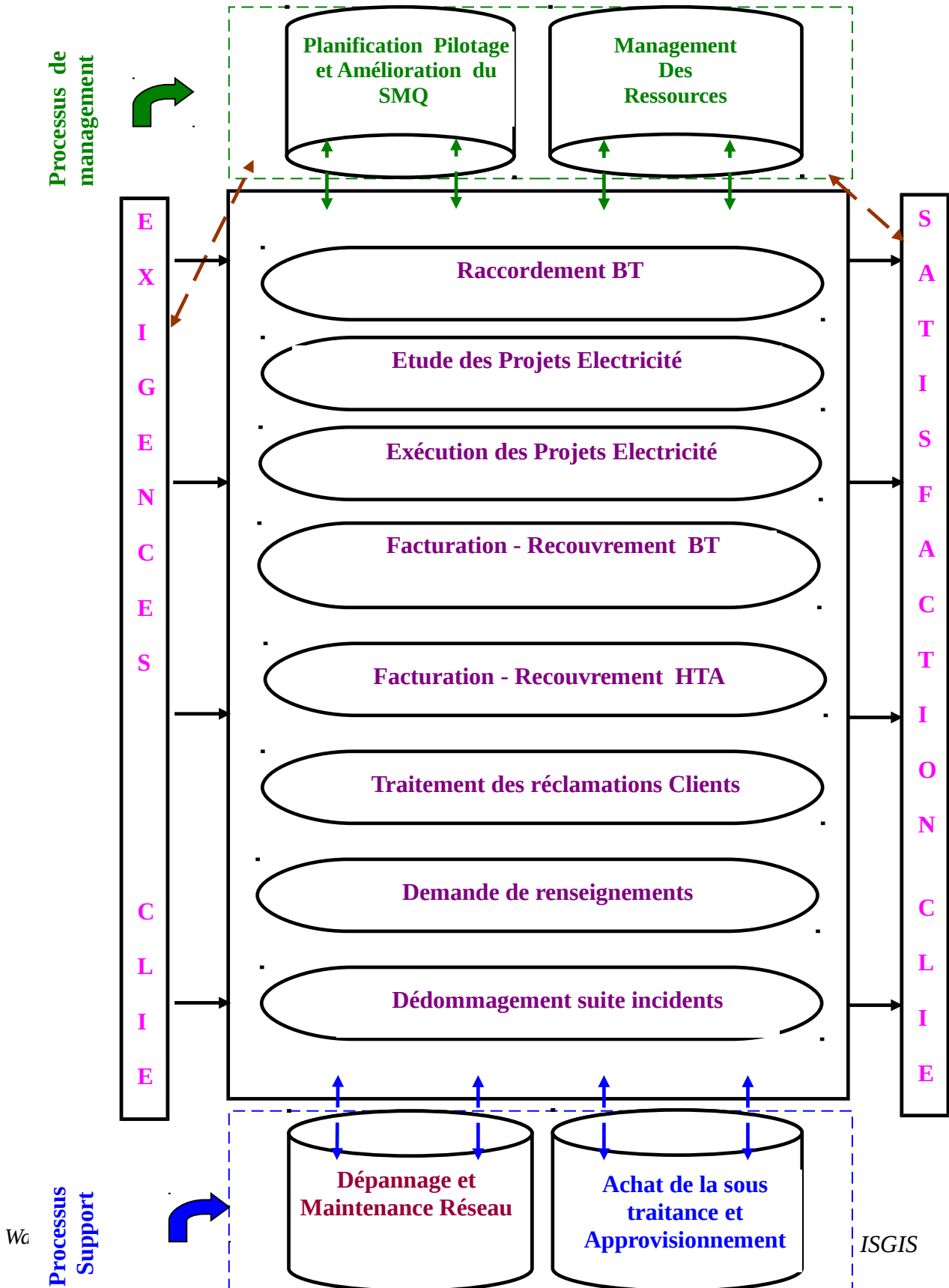
II-2-3/ PSSs-02 avant l'allègement :

Le processus PSSs-02 « Maîtrise des ECME », portant un seul unique indicateur, est très important et essentiel pour les travaux de dépannage et aussi pour la Maintenance des Réseaux électriques, donc il est nécessaire de le fusionner avec les deux processus PSS-07 et PSSs-01. (Voir Annexes)

II-2-4/ PSS-07 après l'allègement :

Enfin et après les travaux q'on a fait avec le groupe de pilotes intéressés de ces processus vous avons obtenu le nouveau processus PSS-07. (Voir Annexes)

Cartographie des processus après l'allègement du SMQ



CONCLUSION

- *La mise en place d'une démarche qualité conforme à la norme ISO 9001 versions 2008 oblige l'entreprise à mettre en œuvre des moyens de communication afin de recueillir ses attentes et son niveau de satisfaction.*
- *Ce stage a constitué une occasion très importante pour mettre en valeur mes connaissances théoriques, il est intéressant d'ajouter à la formation théorique une formation pratique qui nous permettra d'avoir une idée sur la vie professionnelle.*
- *Et pour cela, j'ai l'honneur d'effectuer un stage au sein de la société Tunisienne d'électricité et de gaz « District Sfax Nord ».*
- *Ce stage m'a permis aussi d'enrichir mon savoir académique et à mettre pleins pieds dans le monde professionnel riche, complexe et ramifié.*

ABREVIATION

- ◆ **STEG** : Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz
- ◆ **EPIC** : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
- ◆ **DSFN** : District Sfax Nord
- ◆ **SMQ** : Le système de Management de la Qualité
- ◆ **RMQ** : Responsable de Management de la Qualité
- ◆ **PO** : Procédure Organisationnelles
- ◆ **PM** : Procédure Métier
- ◆ **HTA** : Haute Tension catégorie A
- ◆ **BT** : Basse Tension

◆ ANNEXES