

Remerciements

Ce rapport est le fruit du mois de stage que j'ai eu le plaisir de passer au sein de la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz.

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il m'apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par exprimer ma gratitude envers tous ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage et même ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Aussi je remercie Monsieur lotfi Ben Zeid qui m'a accompagnée tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie.

Enfin, je remercie tout le personnel administratif et ouvrier de la STEG pour leur accueil chaleureux et les conseils qu'ils ont pu me prodiguer pendant ce mois.

Sommaire

Remerciements.....	- 1 -
Sommaire.....	- 2 -
Introduction.....	- 3 -
I. Présentation de la STEG :.....	- 4 -
1. Présentation de La société :.....	- 4 -
2. Organigramme :.....	- 4 -
3. Activités:.....	- 6 -
4. Démarche qualité de la STEG :.....	- 7 -
5. Ouverture technologique de la STEG :.....	- 9 -
II. District de Menzel Bourguiba :.....	- 10 -
1. Données générales du District:.....	- 11 -
2. Organigramme du District :.....	- 11 -
III. L'unité abonné :.....	- 13 -
1. L'accueil :.....	- 13 -
2. Programmation centralisée des interventions :.....	- 15 -
3. Pré fichier :.....	- 15 -
4. Fichier :.....	- 15 -
5. Relève et présentation :.....	- 16 -
6. Facturation Basse Tension :.....	- 16 -
7. La coupure :.....	- 16 -
8. La gestion MT :.....	- 17 -
9. Recouvrement des impayés :.....	- 17 -
Conclusion.....	- 18 -

Introduction

Dans l'intérêt que porte la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz, j'ai pu effectuer mon stage du 12 janvier 2011 jusqu'au 07 Février 2011. Ce stage de découverte du milieu professionnel, a été effectué précisément au niveau du district de Menzel Bourguiba.

Ce stage fait partie intégrante du programme de la formation de Iset'com. Il m'a permis de prendre contact avec l'environnement de travail, de découvrir les activités de la société, ses secteurs et son mode de fonctionnement ; un aperçu de la vie socioprofessionnelle et de ses exigences et une prise de conscience du rôle primordial des entreprises dans le développement.

Mon rapport sera consacré en exclusivité à la description des procédés de travail, surtout sur son déroulement au sein de l'unité d'abonné.

Il m'apparaît évident de présenter tout d'abord l'environnement du stage puis d'envisager le cadre du stage au point de vue de la pratique.

Enfin, il sera à préciser les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein du service.

I. Présentation de la STEG :

1. Présentation de La société :

Jusqu'en août 1959 l'industrie de l'électricité en Tunisie était répartie entre huit sociétés différentes mais certaines s'interpénétraient financièrement.

A la date du 19 juillet 1960, il ne subsistait plus que trois organismes s'occupant de la gestion de l'électricité et du gaz en Tunisie.

Pour mettre fin à cette situation l'Etat décide par la loi n°62-8 du 3 avril 1962 de nationaliser la production, le transport, et la distribution de l'électricité et du gaz combustible et de donner la responsabilité de toutes ces activités à un établissement public à caractère industriel et commercial ayant le nom de : *Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz*.

A la veille de la nationalisation, les objectifs étaient d'associer pleinement le personnel tunisien au fonctionnement et à la gestion de l'énergie, de renforcer la capacité de production électrique et gazière pour répondre à une demande accrue de sa clientèle en énergie électrique et gazière.

Trois types de moyens de production ont été développés :

- Les centrales thermiques vapeur pour assurer la demande de base
- Les centrales turbines à combustion pour assurer la demande en pointe.
- Les centrales hydrauliques et éoliennes pour tirer profit des sources naturelles comme l'eau et le vent.

La consommation de l'électricité a évolué au cours de ces 35 dernières années à un rythme relativement élevé de 10,5 % par an en moyenne, passant de 240 GWh en 1962 à 4520 GWh en 1991.

Le nombre d'abonnés qui n'était que 200.000 en 1962, a avoisiné 2500.000 en 1999 soit un raccordement moyen de l'ordre de 55.000 abonnés par an.

La STEG compte aujourd'hui plus que 12.000 employés dont 23 % des cadres, 51 % de maîtrise et 24% d'agents d'exécution qui sont répartis sur tout le pays suivant le besoin des régions.

2. Organigramme :

L'organigramme de la **STEG** est représenté par la figure suivante :

CONSEIL D'ADMINISTRATION DIRECTION GENERALE

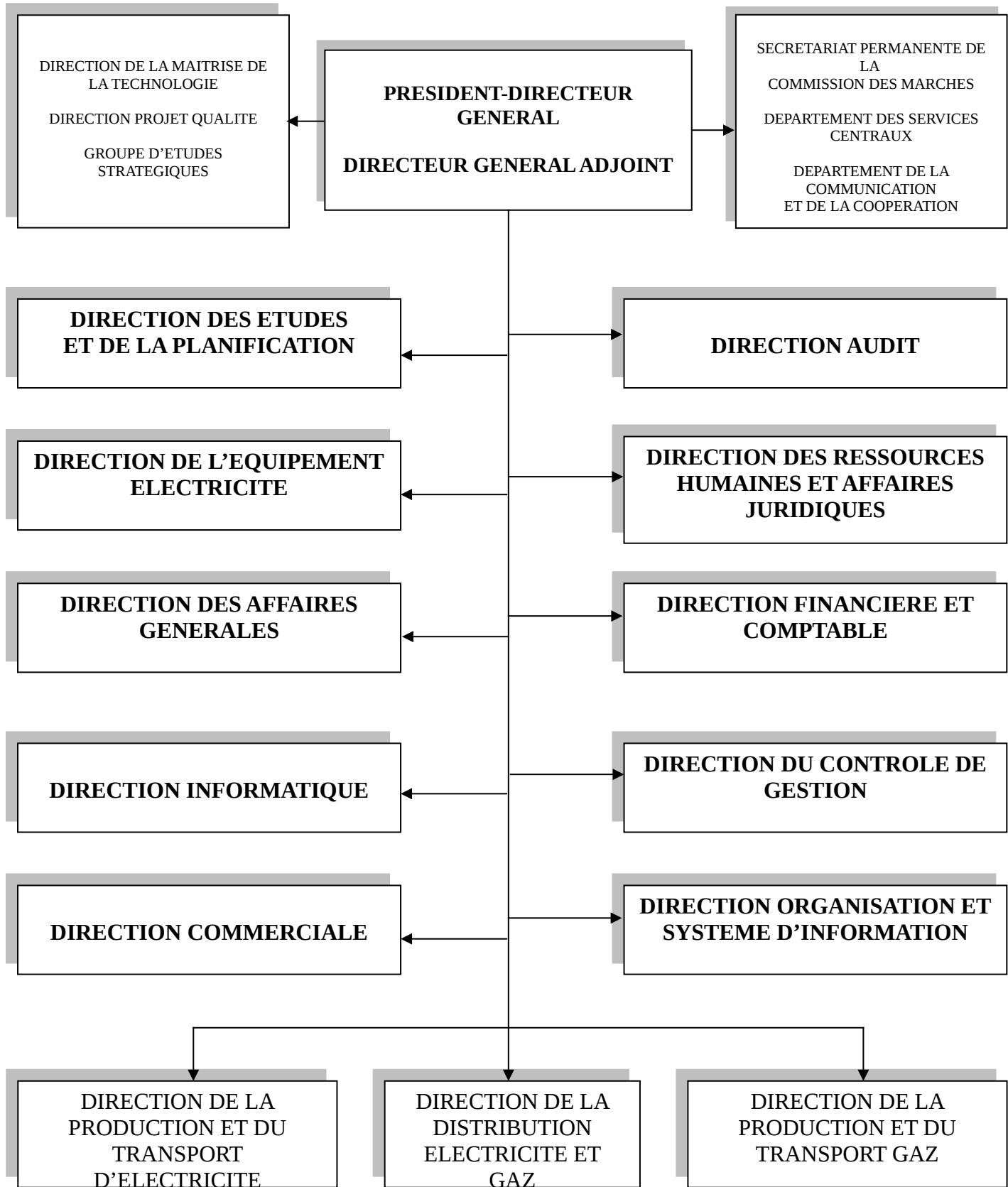


Figure 1:organigramme de la STEG

3. Activités:

La STEG a pour activités la production, le transport et la distribution d'électricité et du gaz naturel sur tout le territoire TUNISIEN :

a. L'activité électricité :

- La production :

La STEG dispose d'un parc de production diversifié réparti en une vingtaine de centrales et composé de turbines à gaz, turbines à vapeur, cycles combinés, turbines hydrauliques et éoliennes. Les choix technologiques sont basés sur la recherche du meilleur compromis entre les exigences de fiabilité, de disponibilité, de moindre coût et de respect de l'environnement.

Toujours dans l'objectif de contribuer à préserver l'environnement, la STEG a intégré les éoliennes parmi ses choix. Ainsi, une première centrale de 20 MW a été mise en service à partir de 2000 à sidi Daoued au Nord-est du pays. En outre une deuxième centrale est prévue pour le dixième plan national.

- le Transport :

La STEG exploite le réseau national de transport. Il comporte une cinquantaine de postes haute tension HT et près de 4500 Km de lignes haute tension HT.

Afin de réduire l'indisponibilité des ouvrages, la STEG a introduit les travaux sous tension HT et les techniques numériques dans le système de production des lignes HT.

Le réseau de transport de la STEG est interconnecté avec l'Europe via les réseaux algérien et marocain. L'interconnexion avec la Libye, déjà achevée, permettra d'étendre la zone de synchronisme aux pays de l'orient jusqu'à la Syrie, via la Libye, l'Egypte et la Jordanie.

La liaison entre la Tunisie et l'Italie est à l'étude. Elle viendrait renforcer la boucle méditerranéenne et permettrait la constitution d'un marché régional d'électricité.

L'attente de l'ouverture du marché de l'électricité au cours de la présente décennie justifiera la construction de couloirs de transport de grande capacité entre les réseaux des pays voisins de la Tunisie. Une étude de faisabilité d'un axe de transport, depuis l'Egypte jusqu'au Maroc, a été déjà lancée dans le but de déterminer les renforcements nécessaires pour assurer un transit maximal.

- La Distribution :

La STEG exploite actuellement un réseau de près de 46.000 Km de lignes moyenne tension et 48.000 Km de lignes haute tension.

La STEG alimente près de 2,7 millions de clients : domestiques, professionnels, industriels, agricoles, administratifs. Le taux d'électricité global (urbain et rural) du pays est de 99,2%. Les ventes annuelles d'électricité sont d'environ 10.500 GWh soit 871 263 676 DT.

b. L'activité Gaz naturel

Grâce à ses qualités intrinsèques, le gaz naturel occupe aujourd'hui une place privilégiée dans le secteur énergétique à tous les niveaux de la chaîne gazière. En effet, Il présente 46% des ressources énergétiques nationales.

L'extension du réseau de gaz naturel devrait s'améliorer dans tous les secteurs (industriel, tertiaire, résidentiel).

Le pays est doté aujourd'hui d'un réseau de plus de 6.000 Km qui assure le transport, la répartition et la distribution du gaz naturel.

La STEG alimente près de 238.000 clients. La consommation de gaz naturel est en forte croissance. Elle dépasse actuellement plus de 3.600 ktep, dont 79% pour la production électrique, 16% pour l'industrie et 5% pour résidentiel et le tertiaire.

4. Démarche qualité de la STEG :

Le programme de mise à niveau global de l'économie nationale institué par l'Etat a touché notamment la qualité des services fournis aux citoyens, la promotion de l'entrepreneuriat en tant que générateur de croissance et d'emploi, la promotion des compétences et la préservation de l'environnement.

Soucieuse d'être au diapason avec ce choix national, la STEG qui a mené de multiples actions pour promouvoir la qualité au sein de l'entreprise et également chez ses fournisseurs locaux au cours de la décennie précédente, déploie aujourd'hui une démarche qualité dans l'ensemble de ses structures et principalement celles en contact avec ses clients.

Le système de management de la qualité adopté par la STEG, selon le référentiel ISO9001 version 2000, offre un cadre et un outil approprié de par son orientation vers :

- La satisfaction client
- L'implication du personnel par la reconnaissance, la motivation et l'intéressement
- L'engagement de l'équipe dirigeante (leadership)
- L'approche processus (concentration sur les métiers)
- L'approche système (approche globale)
- L'amélioration continue
- L'approche factuelle pour la prise de décision
- Les relations bénéfiques avec les fournisseurs.

Dans sa stratégie à trois temps, à savoir : L'efficacité, L'efficience et L'excellence, la STEG s'appuiera sur les acquis issus de l'application du référentiel ISO9001, basé sur l'efficacité, pour atteindre sa vision qui est « de se placer parmi les meilleures entreprises méditerranéennes de l'électricité et du gaz » dans un futur proche.

Un programme ambitieux de certification et d'accréditation des structures de la STEG pour les années 2005, 2006, 2007 et 2008 comprend environ 65 structures touchant les domaines d'activités de l'entreprise suivants :

- Toutes les structures en contact avec les clients (les districts),
- Tous les départements achat de l'entreprise,
- Les laboratoires d'essais et d'étalonnages,
- Les structures régionales de transport et distribution d'électricité et du gaz,
- Les centres de production d'électricité et du gaz,
- Les structures centrales (audit, planification, informatique, organisation et systèmes d'information, formation...),
- Le centre de formation aux métiers spécifiques de l'entreprise.

L'implantation du Système de Management de la Qualité dans les districts a permis de faire à priori les constatations suivantes :

- Introduction de la culture qualité
- Introduction de la gestion par processus qui a permis une remise en cause complète de la manière de travailler
- Mobilisation du personnel autour d'un projet commun
- Amélioration de communication verticale
- Une formation complète de la gestion
- Introduction du pilotage par objectif à tous les niveaux hiérarchiques
- Amélioration des performances, surtout celles qui touchent directement à la satisfaction des clients
- Développement du sentiment d'obligation de résultats
- Meilleure cohésion entre les services et meilleure coopération interne.

5. Ouverture technologique de la STEG :

L'ouverture de la STEG sur les technologies de l'information et le la communication ainsi que le déploiement de l'administration électronique et des services à distance, constituent une orientation inscrite dans sa démarche conformément à la politique nationale de l'Etat. La STEG s'est en fait engagée dès les premières années de sa création et sur plusieurs étapes dans l'introduction des TIC au niveau de ses activités, dans diverses applications des réseaux d'énergie telles que la télé conduite, le réseau de communication privé de l'entreprise, la gestion de la relève et de la facturation, le système intégré de la gestion de la clientèle ...

Actuellement et compte tenu de son orientation ``client`` et de la nécessité de suivre l'évolution des technologies de l'information et le la communication, de la recherche de l'amélioration de la productivité des ressources humaines et des orientations nationales en matière de qualité et de célérité des services rendus aux citoyens, la STEG s'est attelée à un vaste programme

de réorganisation de son système 'information et des moyens utilisés pour les traitements automatisés.

De multiples produits et systèmes pilotes ont été mis en place au niveau de l'accueil et des services rendus. Citons essentiellement la mise à la disposition du citoyen du paiement des factures par le e-dinar, l'intégration du paiement par carte bancaire via le site ou via les terminaux de paiement électronique installés dans les caisses de la STEG, un site web dynamique et fonctionnel et l'implantation d'une agence virtuelle des services à distance à Tunis.

Au-delà d'un nouveau mode de communication avec le consommateur, c'est en effet une démarche à travers laquelle la STEG plaide en faveur du décloisonnement de l'administration et entérine sa vision de proximité.

Au niveau interne, le déploiement des TIC est aussi un levier fondamental pour la STEG avec l'exploitation de logiciels de traitement de courrier et un réseau intranet constamment renouvelé comme outil de travail collaboratif permettant aux utilisateurs de la STEG d'atteindre un objectif commun et fournissant une interface pour un environnement partagé. Le projet e-com a été mis sur pied dans le but de favoriser la communication au sein de l'entreprise et dynamiser les circuits de la circulation de l'information.

II. District de Menzel Bourguiba :

Dans un marché mondial d'énergie caractérisé par d'importants changements institutionnels et techniques, la STEG a recherché à renforcer sa capacité d'adaptation à ces changements par la mise en œuvre d'une nouvelle organisation et d'une amélioration continue de produit et service offerts à sa clientèle.

En effet il est devenu indispensable de créer le district de Menzel Bourguiba en janvier 2004 qui était une agence technico-commerciale malgré les déficits dégagés en personnel afin de :

- Diminuer le volume de la charge du district de BIZERTE.

- Eviter les difficultés rencontrées dans les domaines d'exploitation, de couverture du territoire et de contrôle.
- Impulser une gestion plus fluide et plus saine dans les domaines administratif et technique.
- Répondre aux exigences de la clientèle et leur servir un produit meilleur.

1. Données générales du District:

✓ Le nombre d'abonnés relatif à l'année 2006 est réparti comme suit :

- Basse Tension : 54529
- Moyenne Tension : 231
- Haute Tension : 2

✓ Le taux d'électrification urbain est de 98 %.

✓ Le taux d'électrification rural est de 95 %.

✓ L'effectif du District : 77 agents réparti comme suit :

- cadre : 13
- maîtrise : 41
- Exécution : 23

2. Organigramme du District :

L'organigramme du district de Menzel Bourguiba est représenté par la figure suivante :

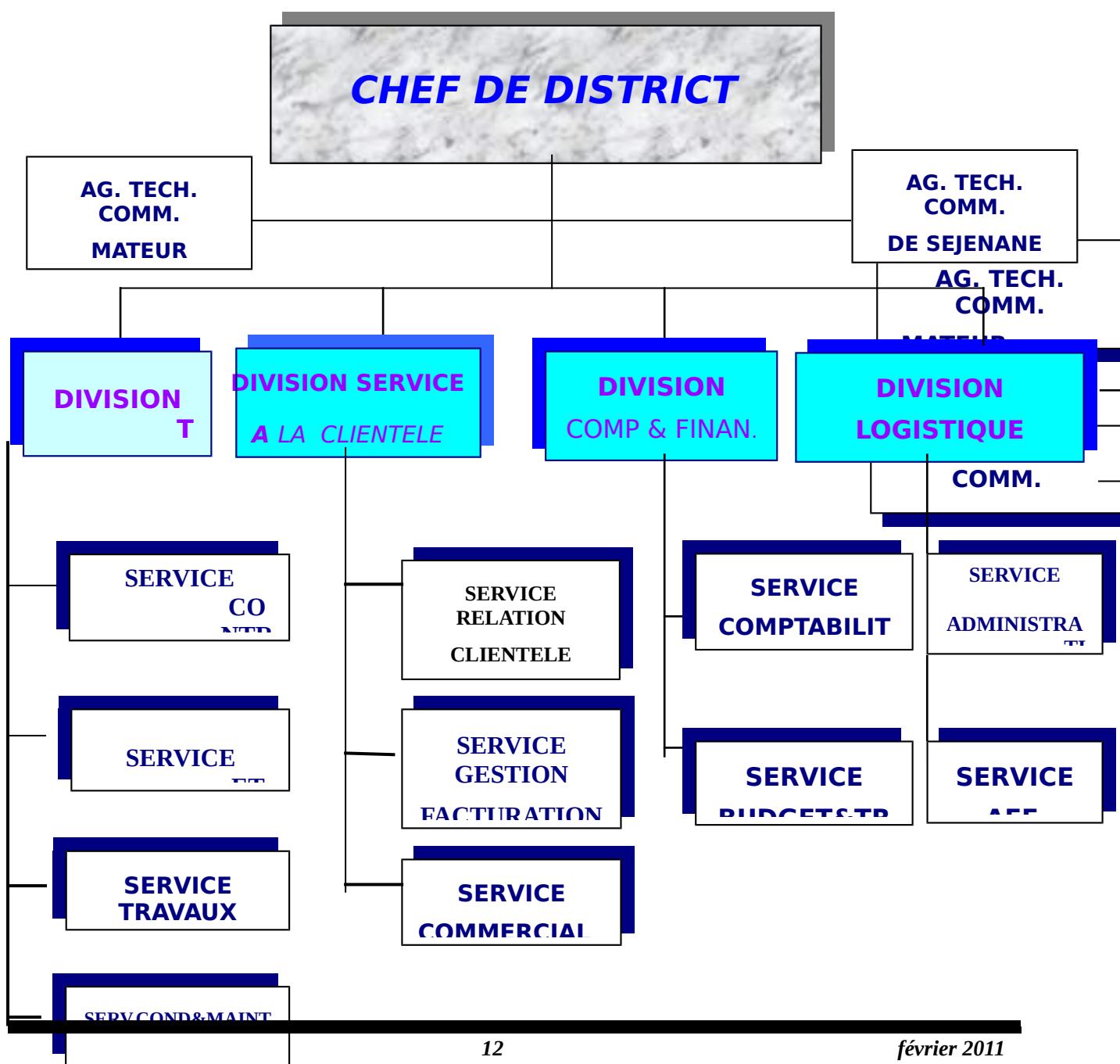


Figure 2:organigramme du District de Menzel Bourguiba

III. L'unité abonné :

L'unité abonné est l'unité qui assure la gestion de l'abonnement de la vente d'énergie et du suivi de toutes ces opérations dans les domaines : accueil, recouvrement...

L'unité abonné se caractérise par son contact permanent avec les abonnés ; cette unité est un groupe de plusieurs sections qui offrent leurs services au profit de la clientèle.

L'unité abonné est dirigée par un chef d'unité qui assure la coordination entre sa hiérarchie. Elle a pour but de satisfaire dans les meilleures qualités de service les demandes des abonnés.

Le chef d'unité est le premier responsable de la bonne marche des tâches assurées par les agents de son unité.

L'unité abonné se compose de six sections :

1. L'accueil :

L'objectif de la STEG est de bien servir le client .Pour ce fait, la qualité de l'accueil ne dépend pas de l'ensemble des documents remplis par l'agent mais plutôt de la façon dont ce dernier suit les affaires et résout les problèmes.

L'accueil est une tâche importante de l'unité abonné en raison du contact direct du personnel avec les abonnés. En effet, l'accueil est un poste très délicat de part son influence sur l'image de marque de la STEG.

L'agent doit réunir :

- La compétence
- Le calme d'esprit
- La compréhension

- La polyvalence
- La bonne moralité
- La maîtrise du traitement de réclamation écrite, verbale et téléphonique des clients

Après vérification des pièces fournies par le client, l'agent d'accueil doit prendre en charge les demandes d'interventions sur son poste de travail, et en présence du client, il aura à choisir, d'après la liste des objets et caractéristiques proposés ce qui convient à cette demande : Nom, Prénom, adresse, usage , ampérage ...

Ensuite, sur le document «accord d'intervention » l'agent note le numéro de l'affaire. Après l'étude et lors du paiement, le client doit se présenter au guichet accompagné de l'accord d'intervention et des pièces nécessaires pour que l'agent d'accueil puisse établir un devis facture (DF) .En effet , l'agent d'accueil pourra consulter l'affaire ainsi prise en charge à chaque étape de son déroulement .

Des outils sont à la disposition de l'agent pour réaliser sa tâche :

- Le coupon d'encaissement
- L'ordre de petite intervention programmable (OPIP)
- Le document d'alimentation (DAL)
- L'ordre de dépannage et de rétablissement (ODR)
- Le coupon de remboursement (CR)
- Les engagements La fiche collecte des réclamations.

En effet, l'agent rencontre plusieurs demandes :

- Création d'un nouveau branchement (forfaitaire ou non forfaitaire)
- Modification d'abonnement (augmentation de puissance, déplacement ou remplacement du compteur...)
- Reprise d'abonnement, de résiliation...
- Prise en charge d'une affaire

- Etablissement d'une affaire
- Etablissement des DAL, DF, ODR, CEN, OPIP
- Renseignement sur facture
- Mise en service, rappel d'étude et d'exécution

2. Programmation centralisée des interventions :

C'est une activité importante de gestion des interventions demandées par l'abonné. Elle constitue un intermédiaire entre toutes les sections de l'unité afin de suivre les étapes de réalisation de chaque affaire depuis d'arrivée des demandes à la PCI et d'optimiser les délais de son exécution. En cas de non-exécution elle doit signaler les causes qui ont empêché les unités d'intervenir.

Grâce au réseau intranet, on a pu s'en passer de cette section puisque les applications sont établies en temps réel.

3. Pré fichier :

Dans le circuit d'un nouvel abonnement, cette section a pour rôle de changer la situation d'un abonné n'ayant ni numéro de compteur ni référence.

L'agent du pré fichier procède à :

- Vérifier que le total des nets à payer des DF de la journée est égal au total des montants encaissés
- Vérifier que toutes les demandes d'alimentation DAL sont authentifiées aux DF
- Saisir les DF de la journée
- Saisir les cartes A et H
- Transmettre les cartes 211 à l'unité relève pour affectation des références.

4. Fichier :

Le client étant déjà référencé, l'agent procède à :

- Contrôler les mouvements autres que financiers : fiches mouvements, réponse à la coupure, création et annulation des frais...
- Contrôler la comptabilité des codes
- Contrôler la validité
- Justifier les frais annulés
- Facturer les frais d'intervention.

5. Relève et présentation :

Le chef releveur contrôle les émissions des fiches relève et des factures selon le planning. Il les répartit ensuite sur l'ensemble des agents. On note que la relève se fait tous les quatre mois tandis que la facturation s'établit tous les deux mois.

Chaque agent dispose de fiches pré abonné pour référencier les nouveaux abonnés selon leurs secteurs, leurs voisins...Il s'agit de classement.

En plus de la relève des index, le releveur doit remplir des fiches d'observations afin de contrôler les anomalies de gestion et les anomalies techniques.

Les fiches d'observations sont remises le lendemain au chef releveur qui s'occupe de leur suivi. Celui-ci établit un ordre de petite intervention programmable (OPIP) pour le renvoyer à l'unité technique pour contrôle et exploitation.

Le chef releveur doit remplir le rapport d'activité journalier ainsi que le compte rendu de la relève en se basant sur les fiches relève.

6. Facturation Basse Tension :

Cette section prend en charge la facturation des frais de :

- Remplacement du compteur suite à une anomalie : compteur cabossé, vitre brisée ...
- Changement ou attribution de la référence du nouveau compteur

Des fiches mouvement et des OPIP sont établis afin de suivre les étapes de chaque intervention.

Dans le cas d'un compteur bloqué, on estime la consommation de l'abonné selon le nouveau compteur pour déterminer la consommation durant laquelle le compteur est resté bloqué.

7. La coupure :

Après 15 jours de l'expiration du délai de la facture, des ordres de coupure et des bordereaux sont émis au service de coupure.

Des groupes de coupeurs se dirigent vers les différents secteurs avec des acquits de coupure.

En arrivant chez l'abonné, ce dernier soit qu'il a déjà payé la facture donc il montre le reçu au coupeur, soit il paye la facture immédiatement plus 7D comme frais de transport. Sinon le coupeur sera obligé de couper le courant de l'intérieur ou de l'extérieur en cas de local fermé ou riposte de l'abonné.

Pour rétablir le courant, des frais de 17.700D seront ajoutés à la facture.

Un pointage des bordereaux doit être établi pour les encaissements et les engagements, en plus de la saisie des frais, la consultation régulière des listes des encaissements et l'élaboration des rapports journaliers.

8. La gestion MT :

Les abonnés MT sont des gros consommateurs d'énergie électrique tels que les lycées, hôtels, usines, ...et qui sont caractérisés par :

- Un poste de transformation privé
- Alimentation à partir d'une ligne Moyenne Tension
- Facturation mensuelle

L'agent concerné est chargé de :

- Prendre en charge les nouveaux branchements MT
- Traiter la mise à jour MT et contrôler les factures
- Suivre les demandes d'augmentation et de diminution de la puissance souscrite et la résiliation des abonnements.

9. Recouvrement des impayés :

Le recouvrement présente la dernière étape dans le système de l'unité abonné. Il consiste à réduire constamment le volume des impayés de telle sorte que les créances dites impayés ne s'accumulent pas et ceci nécessite une organisation dans le domaine de la tâche .

L'activité recouvrement englobe toute nature de créances, énergie haute tension, basse tension, gaz et travaux. Elle est totalement gérée au sein du district et regroupe les quatre principaux volets suivants :

- | | |
|-------------------------|---|
| +gestion de la coupure | +gestion des impayées des abonnées, BT, MT et ADM |
| +gestion du contentieux | +facturation BT |

Conclusion

Ce stage de découverte du milieu professionnel m'a été d'un apport indéniable, aussi bien sur le plan technique que sur le plan social. En effet, Ce stage fut pour moi une occasion d'élargir mes connaissances sur la procédure de travail au sein de la STEG et de m'intégrer dans la vie professionnelle

Sur le plan social, côtoyer les agents de près m'a aidé à mieux connaître leurs responsabilités, à repérer les différentes interactions qui régissent leurs services et ainsi se familiariser avec le cadre général de travail.

J'espère enfin que les objectifs désirés par ce stage ont bien été atteints.

