

ORANGE

---

# RAPPORT DE STAGE

---

MARTIAL Jérémy

# MESURES DE PROTECTION DES DONNÉES

- Anonymisation des données : Toutes les informations personnelles, telles que noms, adresses, coordonnées, et IP, sont anonymisées ou masquées.
- Non-divulgation : Aucune information sensible ou confidentielle relative aux clients, prestations ou projets n'est divulguée sans autorisation préalable.
- Utilisation de données fictives : Les données réelles ont été remplacées par des exemples ou des données fictives pour préserver la confidentialité.
- Respect de la réglementation : Le traitement et la présentation des données respectent la législation en vigueur (ex. RGPD).
- Consentement : Tout client ou partenaire concerné a donné son accord pour la présentation des informations dans le cadre du rapport.
- Limitation d'accès : Le rapport est destiné à un usage interne ou à un public restreint pour éviter toute fuite d'informations sensibles.

## **GLOSSAIRE**

**Bagots** : Les termes "Bagots" est la version française du mot "flap", qui n'a pas d'équivalent en français. Nous utilisons ce terme pour décrire une "instabilité" sur une interface ou une ligne, indiquant un état de connexion "actif/inactif".

**BOA** : Back Office Access, ils s'occupent du support (exemple boucle locale), s'il y a des problèmes sur la ligne, c'est le BOA qui intervient.

**CA** : La CA, qui signifie Conduite d'Activité, est chargée de la gestion du matériel (par exemple, les routeurs). C'est la CA qui coordonne les interventions et alloue les ressources nécessaires, y compris les techniciens.

**GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement

**IAI (Integrated and Intelligent Automate Interface)** : Il s'agit d'une interface logicielle qui facilite l'échange de données entre plusieurs systèmes d'information.

**SAV** : Service Après-Vente

**FW (Firewall)** : Un firewall est un dispositif ou un logiciel de sécurité qui contrôle et filtre le trafic réseau entrant et sortant selon des règles prédéfinies. Il sert à protéger un réseau ou un ordinateur contre les accès non autorisés et les menaces potentielles.

TOUT LES TERMES AVEC UNE “\*”  
APPARAÎTIONS DANS LE GLOSSAIRE

**BES2** : SERVICE DE CONNECTIVITÉ HAUT DÉBITS  
CONÇU SPÉCIFIQUEMENT POUR LES ENTREPRISES  
QUI S'APPUIE SUR L'ETHERNET

**P2P** : PEER TO PEER

**FW (Firewall)** :Un firewall est un dispositif ou  
un logiciel de sécurité qui contrôle et filtre le  
trafic réseau entrant et sortant selon des  
règles prédéfinies. Il sert à protéger un  
réseau ou un ordinateur contre les accès non  
autorisés et les menaces potentielles.

# SOMMAIRE

**structure d'accueil** 1

**Contexte du stage** 2

**Environnement Technique** 3

**Activités** 4

**Retour d'expérience** 5

# STRUCTURE D'ACCUEIL

# 01



## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

---

Orange Business :

6 Av. Albert Durand  
31700, Blagnac, France

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE

---



Orange Business est un acteur majeur des services de téléphonie fixe et mobile, transmission de données, Internet , réseau locaux d'entreprises.

## CHIFFRES CLÉS

---

**Chiffres d'affaires :** 1,236 milliard d'euros (Hausse de 9,5% par rapport à 2022)

**Résultat d'exploitation :** -49 millions d'euros

**Résultat Net :** -249 millions d'euros

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE

---





# CONTEXTE DU STAGE

# O2





## Mathias LALANNE

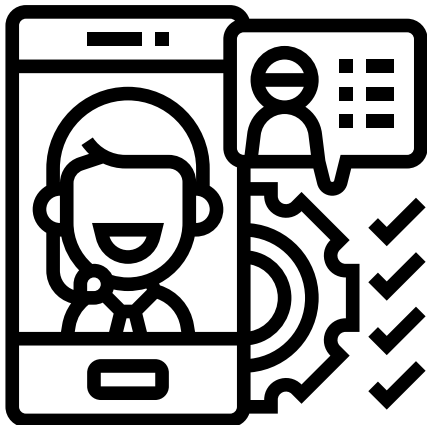
📍 Toulouse

✉ mathias.lalanne@orange.com

☎ 04 72 12 44 12

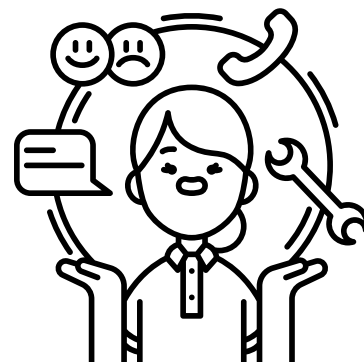
Mathias est incident manager pour le client RTE (Réseau de Transport de l'électricité) au sein du SAV\* d'Orange Business.

Son rôle consiste à être l'interlocuteur privilégié côté Orange pour le client en cas d'incident critique, il est également le garant du respect des données contractuelles (Respect des objectifs convenant, les délais d'interventions et de rétablissement), de ce fait il est responsable des escalades clients.

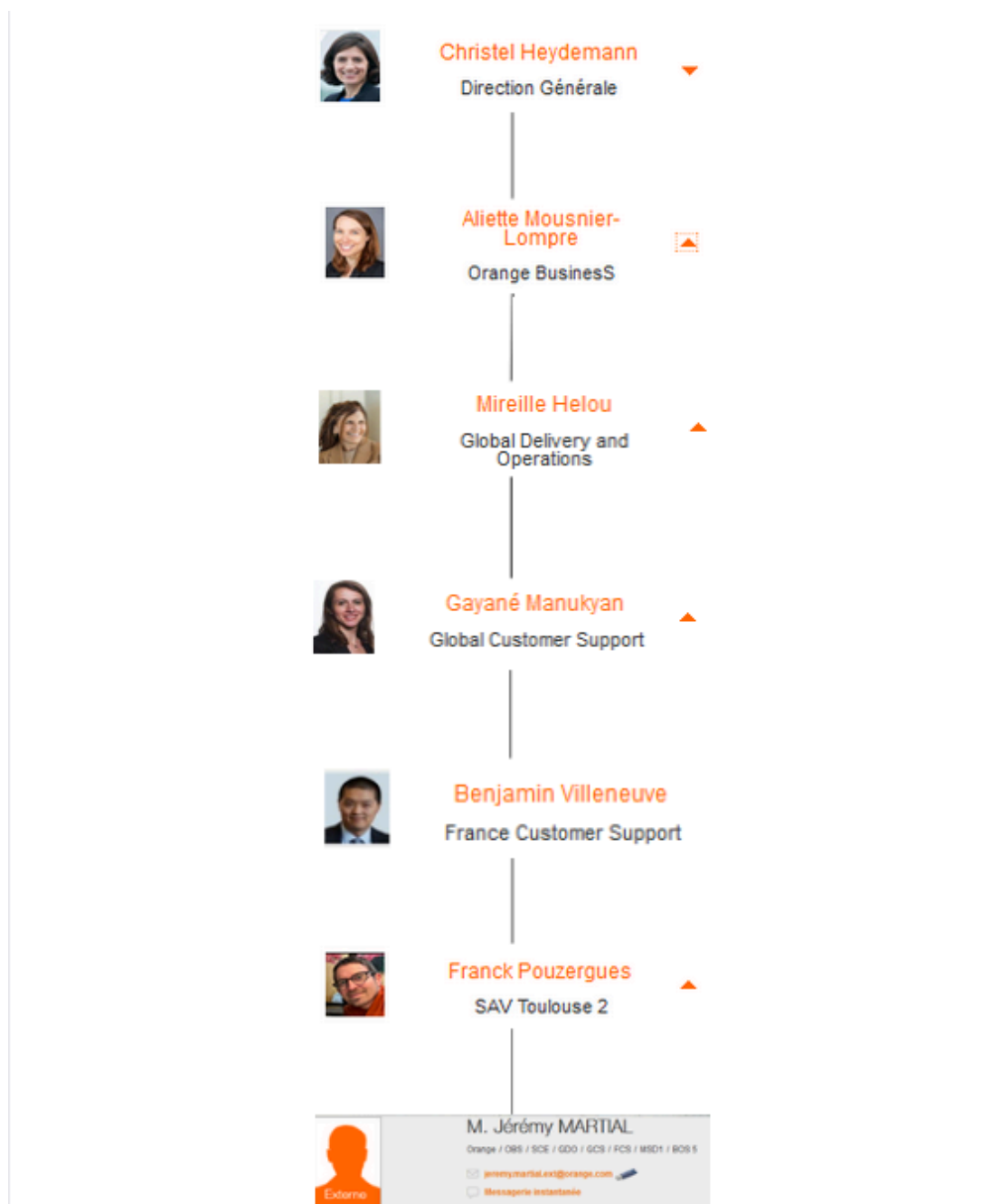


En parallèle, Mathias supervise une équipe de six techniciens au quotidien afin d'assurer au mieux la qualité de service au SAV\*. Pour mener à bien sa mission, il effectue régulièrement des coachings en doublure et organise des réunions d'équipe afin d'informer au mieux les techniciens des évolutions de process.

Lors de mon stage, j'ai été intégré au sein du service après-vente (SAV\*) d'Orange, situé à Blagnac. Ce service est chargé du traitement des demandes techniques des clients ainsi que de la gestion du matériel retourné ou défectueux.



## Organigramme Orange



ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

03

## RESSOURCE MATÉRIEL

---

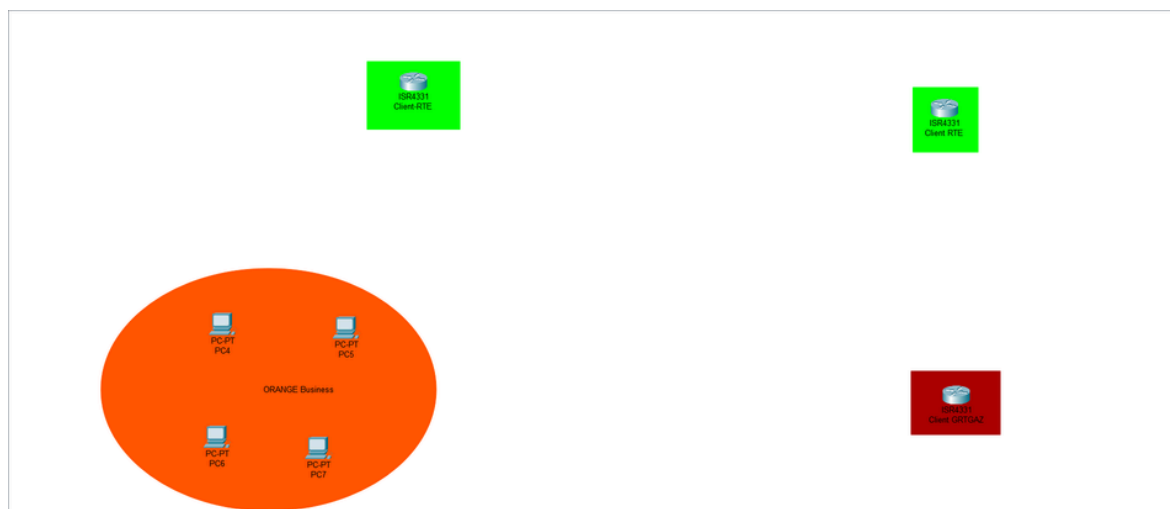
Lors de mon stage chez Orange Business à Blagnac, au sein du service après-vente (SAV), j'ai pu observer l'architecture technique et le fonctionnement du réseau interne de l'entreprise. Voici une synthèse des ressources matérielles utilisées.

### 1. Architecture

- Postes informatiques pour les techniciens (ordinateurs fixes et portables)
- Serveurs internes pour le stockage de données et la gestion des tickets SAV
- Téléphones IP pour la communication entre collaborateurs
- Accès sécurisé aux locaux techniques

## SCHÉMA RÉSEAU

---



## LOGICIEL PRINCIPAL

Océane



Océane est un outil de gestion de tickets utilisé pour suivre, traiter et gérer les demandes ou incidents au sein d'une organisation. Il facilite la communication entre les utilisateurs et le support, en assurant un suivi efficace des demandes.

## LOGICIELS ANNEXES



### MobaXterm

MobaXterm est un logiciel de client SSH et telnet utilisé pour accéder à distance à des serveurs ou des équipements réseau. Il permet d'établir des connexions sécurisées pour la gestion et la configuration à distance.



### SCRIBE

scribe EST UNE APPLICATION QUI VA NOUS PERMETTRE GRACE A LA PRESTATION d'un site va nous permettre d'obtenir l'ip admin, la topologie p2p, m2m, hts, la version software et le débit d'accès

Sur scribe nous pouvons aussi effectuer des ping et des reboot



### WASAC

Wasac est un outil qui nous permet d'avoir toutes les informations sur les routeurs.



### CADI

Nous utilisons CADI pour déclencher une intervention par le SAV pour la partie Service Routeur (changtement, version logicielle et autres ...)

# ACTIVITÉ 1

# O4

### CAHIER DES CHARGES :

Pour cette activité j'ai dû prendre la main sur un routeur pour voir si les bagots\* persistent toujours ou ont totalement disparu, pour cela j'utilise mon PC et j'établis donc une connexion en SSH sur l'équipement client signalé comme "défectueux" sur le ticket.

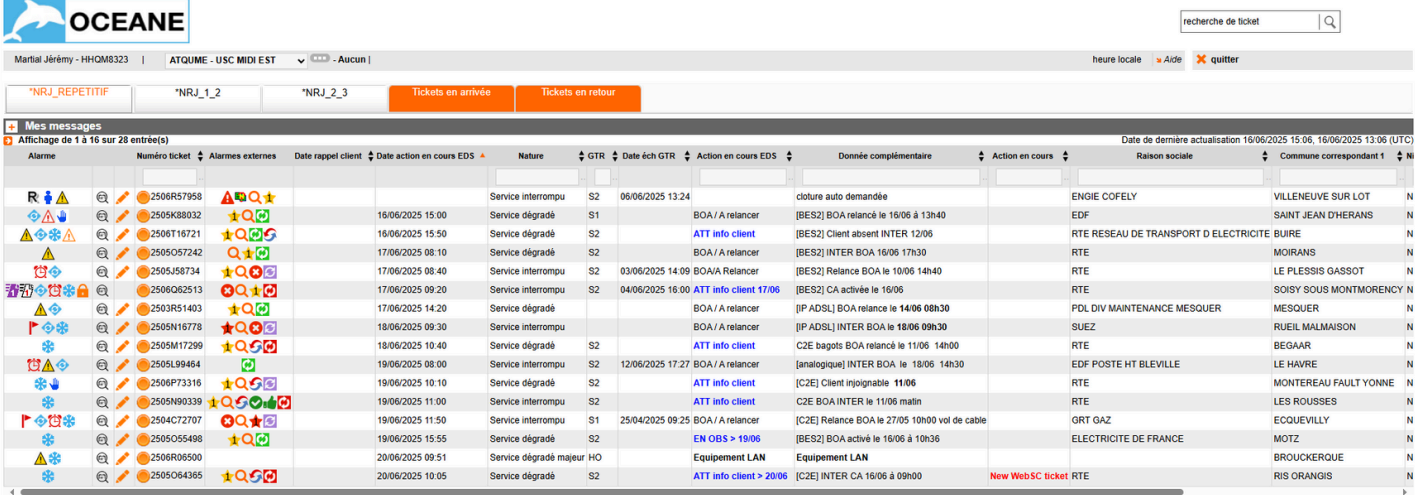
### COMPETENCE(S)

Ici la compétence mise en oeuvre est : Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution



## GESTION / TRAITEMENT DE TICKET

Tout d'abord, nous sommes affectés à une grille de tickets comme le montre la photo ci-dessous



The screenshot displays the OCEANE ticket management system. At the top, there's a header with the OCEANE logo, user information (Martial Jérôme - HHOM8323), and navigation tabs for 'Tickets en arrivée' and 'Tickets en retour'. Below this is a search bar and a 'recherche de ticket' input field. The main area shows a list of tickets with columns for 'Alarme', 'Numéro ticket', 'Alarmer externes', 'Date rappel client', 'Date action en cours EDS', 'Nature', 'GTR', 'Date éch GTR', 'Action en cours EDS', 'Donnée complémentaire', 'Action en cours', 'Raison sociale', and 'Commune correspondant 1'. The tickets are grouped by alarm type, with icons indicating their status (e.g., red for critical, yellow for warning, green for resolved). The interface also includes a 'Mes messages' section and a 'Nbre de lignes par page' dropdown set to 16.

Alarme	Numéro ticket	Alarmer externes	Date rappel client	Date action en cours EDS	Nature	GTR	Date éch GTR	Action en cours EDS	Donnée complémentaire	Action en cours	Raison sociale	Commune correspondant 1
R	2506R57958				Service interrompu	S2	06/06/2025 13:24		cloture auto demandée		ENGIE COFELY	VILLENEUVE SUR LOT
	2505K38032		16/06/2025 15:00		Service dégradé	S1		BOA / A relancer	[BES2] BOA relancé le 16/06 à 13h40		EDF	SAINT JEAN D'HERANS
	2506T16721		16/06/2025 15:50		Service dégradé	S2		ATT info client	[BES2] Client absent INTER 12:05		RTE RESEAU DE TRANSPORT D ELECTRICITE BUIRE	
	2505O57242		17/06/2025 08:10		Service dégradé	S2		BOA / A relancer	[BES2] INTER BOA 16/06 17h30		RTE	MOIRANS
	2505J58734		17/06/2025 08:40		Service interrompu	S2	03/06/2025 14:09	BOA/A Relancer	[BES2] Relance BOA le 10/06 14h40		RTE	LE PLESSIS GASSOT
	2506O82513		17/06/2025 09:20		Service interrompu	S2	04/06/2025 16:00	ATT info client 17/06	[BES2] CA activée le 16/06		RTE	SOISY SOUS MONTMORENCY
	2503R51403		17/06/2025 14:20		Service dégradé			BOA / A relancer	[IP ADSL] BOA relance le 14/06 08h30		PDL DIV MAINTENANCE MESQUER	MESQUER
	2505N16778		18/06/2025 09:30		Service interrompu			BOA / A relancer	[IP ADSL] INTER BOA le 18/06 09h30		SUEZ	RUEIL MALMAISON
	2505M17299		18/06/2025 10:40		Service dégradé	S2		ATT info client	C2E bagots BOA relancé le 11/06 14h00		RTE	BEGAAR
	2505L99464		19/06/2025 08:00		Service interrompu	S2	12/06/2025 17:27	BOA / A relancer	[analogique] INTER BOA le 18/06 14h30		EDF POSTE HT BLEVILLE	LE HAVRE
	2506P73316		19/06/2025 10:10		Service dégradé	S2		ATT info client	[C2E] Client injoignable 11:06		RTE	MONTEREAU FAULT YONNE
	2505N90339		19/06/2025 11:00		Service interrompu	S2		ATT info client	C2E BOA INTER le 11/06 matin		RTE	LES ROUSSES
	2504C72707		19/06/2025 11:50		Service interrompu	S1	25/04/2025 09:25	BOA / A relancer	[C2E] Relance BOA le 27/05 10h00 vol de cable		GRT GAZ	ECQUEVILLY
	2505O55498		19/06/2025 15:55		Service dégradé	S2		EN OBS > 19/06	[BES2] BOA activé le 16/06 à 10h36		ELECTRICITE DE FRANCE	MOTZ
	2506R06500		20/06/2025 09:51		Service dégradé majeur	HO		Equipement LAN	Equipement LAN		BROUCKERQUE	
	2505O64365		20/06/2025 10:05		Service dégradé	S2		ATT info client > 20/06	[C2E] INTER CA 16/06 à 09h00	New WebSC ticket	RTE	RIS ORANGIS

Sur cette grille, tous les tickets d'incident sont regroupés. Ils doivent être traités au plus vite pour satisfaire le client (sauf s'il y a une panne groupée ou vandalisme, etc....)

Nous retrouvons également sur cette grille différentes colonnes qui nous servent à identifier, qualifier et localiser un ticket

## GESTION / TRAITEMENT DE TICKET

Prenons comme exemple ce ticket

The screenshot shows a web application for ticket management. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'détails', 'commentaires', 'états', etc. The main header area contains the ticket title 'Modification du ticket 250505724' and a date '30/05/2025 09:32'. Below this, there's a section for 'Informations principales' with various fields: 'Acteur' (Martial Jérémie), 'Date de début' (30/05/2025 09:32), 'Origine' (Client), 'Type de Ticket' (Incident), 'Nature initiale' (Service dégradé), 'Technicien responsable pilote', 'Priorité de traitement' (P2), 'Poste associé' (NRU\_PG), 'Tél. ticket', 'Classe de ticket' (Produit), 'Référence tiers', 'Criticité', and 'Niveau d'urgence' (Intervention immédiate). A description box contains text about a network issue. At the bottom, there's a section for 'Donnée complémentaire' with the text '(BES2) INTER BOA 16/06 17h30'. Red arrows and asterisks (1\* to 5\*) point to specific elements: 1\* points to the 'Raison sociale' field, 2\* points to the ticket date, 3\* points to the 'Nature initiale' dropdown, 4\* points to the ticket title, and 5\* points to the 'Donnée complémentaire' text.

Quand nous ouvrons un ticket, nous arrivons sur cette page

Sur celle-ci, nous pouvons retrouver plusieurs informations comme :

- 1\* : La Raison Sociale (Le client).
- 2\* : La date d'ouverture du ticket avec son auteur.
- 3\* : L'état du service (dégradé, interrompu, avec secours actif et sans perturbations).
- 4\* : Les alertes.
- 5\* : Données complémentaires (les actions réalisées par un autre technicien).

1 \*

Pour commencer, le client est RTE (Réseau de Transport d'Électricité) est une Société Anonyme, filiale à 100 % d'EDF. Sa neutralité à l'égard de tous les producteurs d'électricité est garantie par ses statuts.


2 \*

Nous pouvons voir que le ticket a été ouvert le 30/05/2025 à 09h52 ici par le client.

3 \*

La nature du ticket est en dégradé, il s'agit d'un service fonctionnel mais avec des bagots\* ou autres types de problèmes.

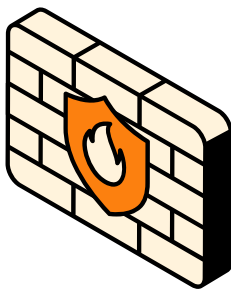
4 \*

Il n'y a pas d'alerte importante sur ce ticket mis à part  qui signifie qu'un ticket BOA\* a été créé, actuellement, le ticket est rétabli, nous l'avons donc placé en observation

### VÉRIFICATION



Ma tâche maintenant est de faire des vérifications pour voir si tout fonctionne comme il le faut, c'est-à-dire que le routeur soit bien joignable et qu'il n'y ait plus de bagots présents sur la ligne



Pour cela, il faut lancer tous les FW\* pour pouvoir utiliser l'application SCRIBE et MobaXterm

Une fois les FW\* et les applications démarrées, il faut récupérer la prestation

Pour récupérer une prestation, il suffit juste de se rendre dans l'onglet "Commentaire" sur le ticket

Marital Jérôme - HHQM8323 | ATQUME - USC MIDI EST - Aucun | heure locale | Aide | quitter

détails commentaires états compléments interventions relations documents

Visualisation du ticket 2505057242

Créé le: 30/05/2025 09:52  
Initiateur: Système externe SMILE SMILE  
Dernier acteur: En cours  
Engagement: GTR S2 240 mn Lundi au Samedi 8h à 18h

Raison sociale: RTE RESEAU DE TRANSPORT D ELECTRICITE - RTE  
Site extrémité A: INU\_MOIRA\_ETVPN\_LA1  
Identifiant ressource CEDRE: CD0HGO0FDC  
Type d'accès: Nominal  
Accès ethernet: 0050VKF3  
Type produit: RSS - Support DSL ETH

Local (EXTA) [UTC+01:00+DST]

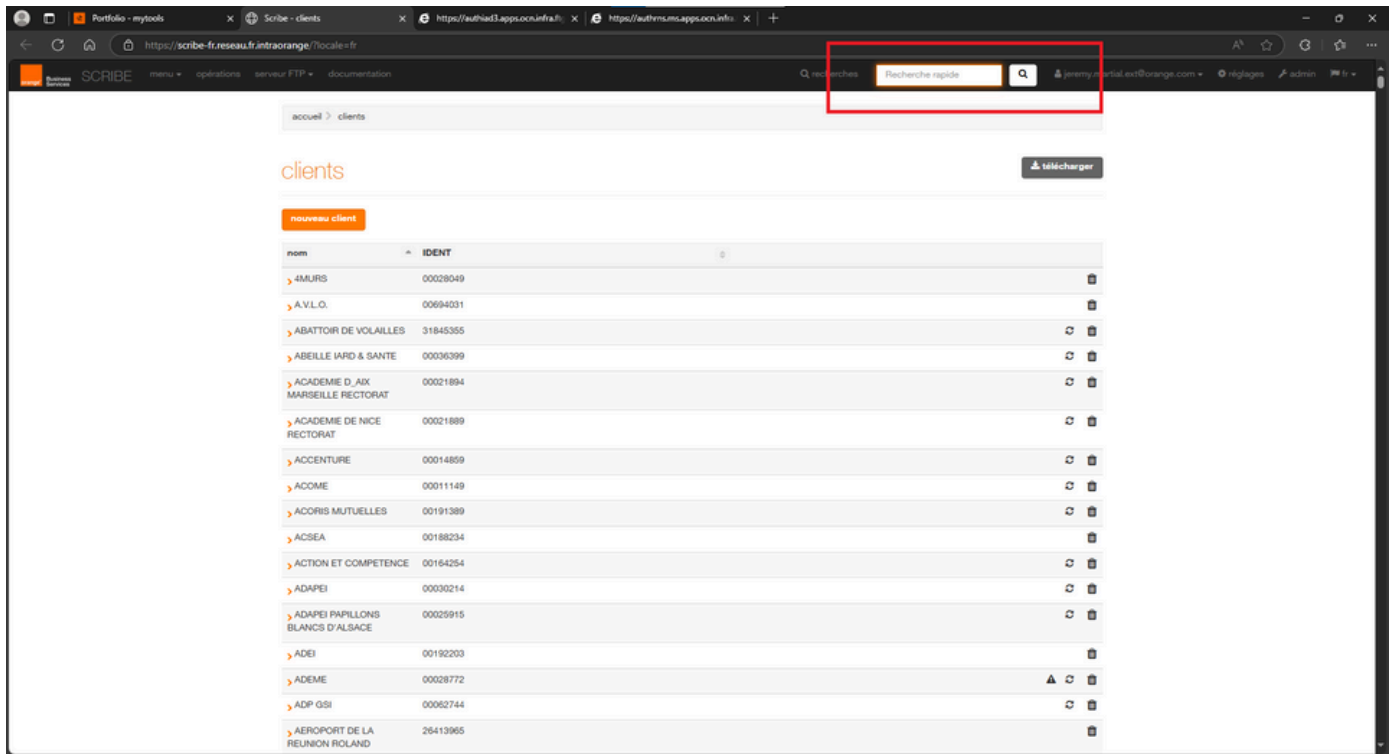
Offre Service Client : Service Client Réseau

Ticket géré en heure locale des extrémités du produit

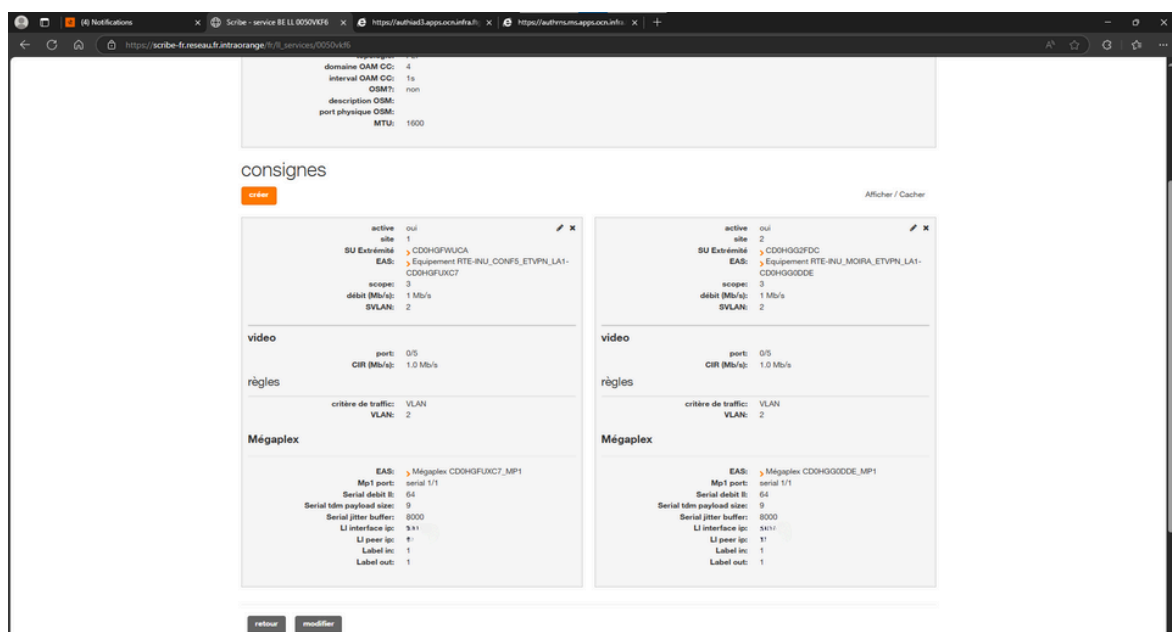


## GESTION / TRAITEMENT DE TICKET

une fois la prestation récupérée, il faut maintenant la rentrer dans scribe



Une fois la prestation renseignée dans le champ encadré en rouge sur l'image ci-dessus, nous arrivons sur cette page



Vu que le client possède une offre BES2\* ET qu'il est en P2P\*, il faut donc vérifier sur les deux sites que tout fonctionne bien

Nous allons commencer par vérifier le site 1 :

Customer: RTE configuration OAM: ●  
nom (hostname): RTE-INU\_CONF5\_ETVPN\_LA1-CD0HGFUXC7  
scope: 3  
modèle: ETX203AM  
extended: non  
version hardware: 3.01A14  
version software: 6.5.1(0.24) versions logicielles  
customer gateway?: non  
multi-tenant DC?: non  
Swap EAS?: non  
IP de management: 10.47.1.1  
Megaplex-1 en départ: oui  
**adresse ip du Megaplex-1: 10.47.1.1**  
prestation acces: 0050VJJ3  
rèf WED accès:  
PV de recette vendu: standard  
noeud de raccordement: GREJ2 ae16  
site client (snmp location): RTE-INU\_CONF5\_ETVPN\_L  
débit d'accès: 1000 Mb/s  
IP de la passerelle: 10.47.1.1  
SVLAN de management: 4001  
port NNI: 1

Il faut récupérer l'adresse IP et ensuite se connecter en SSH sur un terminal de commande, mais d'abord il faut ping l'équipement pour vérifier qu'il soit bien joignable

```
ETX203AM RTE-INU_C0*# ping 10.47.1.1
Reply from 10.47.1.1: bytes = 32, packet number = 0, time <= 1 ms
Reply from 10.47.1.1: bytes = 32, packet number = 1, time <= 1 ms
Reply from 10.47.1.1: bytes = 32, packet number = 2, time <= 1 ms
Reply from 10.47.1.1: bytes = 32, packet number = 3, time <= 1 ms
Reply from 10.47.1.1: bytes = 32, packet number = 4, time <= 1 ms
5 packets transmitted. 5 packets received, 0% packet loss
round-trip (ms) min/avg/max = 1/1/1
```

## GESTION / TRAITEMENT DE TICKET

L'équipement répond correctement, maintenant il faut se connecter en SSH

```
/usr/bin/telnet
/usr/bin/sudo /usr/bin/traceroute
logout
exit
#####
Pour supprimer une cle du known_hosts utilisez :
/usr/bin/ssh-keygen -R <@IP>
#####
Pour tout problème, merci d'envoyer un mail à
ZZZ ECS Entreprise SYSADMIN (entreprise.sysadmin@orange.com)
#####
Last login: Wed Jun 18 13:55:27 2025 from 10.185. [redacted]
jmartial@oc4rebond1:~$ ssh 10.47. [redacted]
[redacted]
Loading remote monitoring, please wait...
MobaXterm by subscribing to the professional edition here: https://mobaxterm.mobatek.net
```

Une fois connecté sur le routeur, nous utilisons la commande : `< show configure reporting alarm-log >` . Cette commande va nous afficher toutes les alarmes que le routeur a recensées

```
Pour tout problème, merci d'envoyer un mail à
ZZZ ECS Entreprise SYSADMIN (entreprise.sysadmin@orange.com)
#####
Last login: Wed Jun 18 13:55:27 2025 from 10.185. [redacted]
jmartial@oc4rebond1:~$ ssh 10.47. [redacted]
jmartial@10.47. [redacted]'s password:
ETX203AM RTE-INU_C0*# show configure reporting ala
alarm-information
alarm-list
alarm-log
ETX203AM RTE-INU_C0*# show configure reporting alarm-log
Last Acknowledge On : -- --

9 Remote defect indication (RDI)
2025-06-16 [redacted] defRDICCM Cleared
16:10:44.00 Resolved

10 Remote defect indication (RDI)
2025-06-16 4.2.24.14 defRDICCM Cleared
```

Nous pouvons voir qu'il n'y a pas eu d'alarme depuis le 16/06/2025 (le ticket est traité le 19/06/2025), il n'y a donc pas eu de bagots\* depuis cette date sur le site 1



Maintenant, il faut répéter toutes les étapes mais sur le site 2.

```
jmartial@oc4rebond1:~$ ping 10.36. [redacted]
PING 10.36. [redacted] (10.36. [redacted]) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 10.36. [redacted]: icmp_seq=1 ttl=60 time=16.7 ms
64 bytes from 10.36. [redacted]: icmp_seq=2 ttl=60 time=18.8 ms
64 bytes from 10.36. [redacted]: icmp_seq=3 ttl=60 time=16.2 ms
64 bytes from 10.36. [redacted]: icmp_seq=4 ttl=60 time=16.1 ms
64 bytes from 10.36. [redacted]: icmp_seq=5 ttl=60 time=16.1 ms
64 bytes from 10.36. [redacted]: icmp_seq=6 ttl=60 time=17.6 ms
^C
```

L'équipement est joignable, nous pouvons donc nous connecter en SSH.

11	Loss of continuity (LOC)		
2025-06-16 16:10:37.00	4.1.24.14	defRemoteCCM	Cleared Resolved
12	Loss of continuity (LOC)		
2025-06-16 16:08:43.00	4.1.24.14	defRemoteCCM	Minor not-applicable
14	Remote defect indication (RDI)		

Ici, nous n'avons pas eu d'alarmes qui sont remontées sur le routeur.

En conclusion, les deux routeurs sont joignables, communiquent bien entre eux et ne perdent pas le signal entre eux. Nous pouvons donc contacter le client par mail ou téléphone pour qu'il puisse nous confirmer ou non le bon fonctionnement des équipements sur ses sites.

## GESTION / TRAITEMENT DE TICKET

---

Pour communiquer avec le client ou nos équipes côté support ou routeur, nous utilisons les templates suivants.

CLT:	0	2	3	4	5	6	7				
INT:	A0	A1	A2	A3	A4	A6	A8	A11	A12	A13	A14

### Ligne “CLT”

Cette ligne va nous permettre de contacter le client (Template 5), de rajouter des informations que le client nous aura fournies (template 2) et de clôturer le ticket (template 6). Les autres templates sont rarement utilisés (dans le cas d'un stagiaire).

### Ligne “INT”

Cette ligne va nous permettre d'activer une équipe d'intervention pour un changement de routeur (Template A0), de relancer cette même équipe (Template A1), ou d'activer une équipe d'intervention côté support (Template A2), et de les relancer avec le template A3.

Dans notre cas, il nous suffit juste de cliquer sur le template 5 de la ligne “clt” pour envoyer un mail directement au client.

CLT:	0	2	3	4	5	6	7							
INT:	A0	A1	A2	A3	A4	A6	A8	A11	A12	A13	A14			
EDS:	E0	E1	E2	E3	E4	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14

## GESTION / TRAITEMENT DE TICKET

Il faut maintenant rédiger le mail au client.

IAI - Template - Profil 1 - Microsoft Edge  
https://iai-rqa.sso.infra.ftgroup/iai/fr/template?ticketId=2505057242&templateId=4728&type=1&organisation=1&nom\_entite=SCE&eds...

> Choix du template

Déroulement du template '05Nat\_Information\_suitv\_Incident\_juillet2020' (4728) pour le ticket '2505057242'

Enregistrer Envoyer dans OCEANE

Paramètres du template	Consignes pour le technicien
Si envoi SMS voici l'en-tête qui apparaîtra : (*) (f)	ORANGE INFO INCIDENT 2505057242 Site INU_MOIRA_ETVPN_LA1 Ville : MOIRANS
Si envoi mail, voici l'en-tête qui apparaîtra : (*) (f)	ORANGE INFO INCIDENT 2505057242 / Votre référence : / Site : INU_MOIRA_ETVPN_LA1 - Ville : MOIRANS
• Incident panne groupée ? (*)	Non
• Quel est le contexte de la communication ? (*)	Libre sans ajout de gel Prévalorisé pour laisser un contexte de comm libre. Il existe aussi 2 contextes spécifiques utilisables pour les positions de Diag Approfondi.
• Information donnée au client :	Bonjour, Suite à la mise en observation, de notre côté il n'y a pas eu de coupures depuis le 16/06 "Information" donnée au client. <b>NE PAS METTRE D'APOSTROPHE SI VOUS UTILISEZ DES COPIER/COLLER DE TEXTES</b>
Coordonnées du signaleur pour envoi mails ou SMS : (*)	SIBUT Jean-Baptiste
• Mode de communication : (*) (f)	Information via mail et/ou SMS Si un mode de communication privilégié a été défini par le client, Merci de respecter les préférences du signaleur * Possibilité d'envoyer un SMS et/ou un mail pour chaque destinataire.
Destinataire(s) de SMS et/ou mail : (*)	SIBUT Jean-Baptiste , , jean-baptiste.sibut@rte-france.com ; * Séparer les destinataires par un ; * Faire retour à la ligne entre 2 destinataires exemple avec 3 destinataires mail ou SMS: DUPONT,06.06.06.06.06; MILLION,christine.million@orange.com; Toto,0707070707,toto.titi@truc.fr;
Enchaînement souhaité vers le Template de clôture (T6) ? (*)	Non

Une fois le mail envoyé, nous n'avons plus qu'à attendre le retour du client pour nous confirmer le bon fonctionnement de ses équipements.

Une fois que le client nous confirme que tout refonctionne comme il le faut, nous pouvons clôturer le ticket.

**RETOUR D'EXPERIENCE**

**05**

### REMERCIEMENT

Tout d'abord, je tenais à remercier M. Franck POUZERGUES ainsi que M. Romain Elkouibati, les deux managers du pôle Service Après-Vente (SAV) de Toulouse qui m'ont permis d'intégrer leurs équipes, ils m'ont également accompagné pendant toute la durée de mon stage.

Je remercie par ailleurs mon maître de stage M. Mathias LALANNE pour son accompagnement, son investissement ainsi que tous ses conseils qu'il a pu m'apporter tout au long de mon stage.

Ensuite, je tenais à remercier très chaleureusement les autres techniciens présents sur le plateau SAV, comme M. Laurent DELFOUR, M. Romain MARTINS et aux incident Managers comme M. Martial VATIN, M. Jordan LANDET, qui m'ont très bien accueilli et qui m'ont permis de m'intégrer à l'équipe. Ils se sont pareillement rendus disponibles pour toutes mes interrogations concernant les outils ou encore les tickets.

Enfin, je souhaite remercier M. Frédéric ROMAN, mon tuteur pédagogique, qui a effectué mon suivi tout au long de mon insertion professionnelle. Je remercie également toute l'équipe pédagogique de la formation SIO de l'Institut Limayrac qui m'a accompagné durant mes six semaines de stage

### **POINTS POSITIFS :**

Ce stage m'a permis d'approfondir mes compétences acquises durant ma première année de BTS SIO option SISR

J'ai pu effectuer un stage dans une grande entreprise qui m'intéresse énormément

### **PISTE DE PROGRÈS:**

J'aimerais bien faire un autre stage dans un autre service d'Orange et pourquoi pas faire une alternance chez Orange France

2025

# MERCI

---

Jérémy MARTIAL

31