

Compte Rendu de Stage BTS 1

Présentation de l'entreprise

SPIE ICS est une Entreprise de Services du Numérique (ESN) française, filiale du groupe SPIE, spécialisée dans les services informatiques. J'ai effectué mon stage au Ministère des Affaires étrangères, du 03/06/2024 au 28/06/2024, en lien avec plusieurs sites distants:

- Quai d'Orsay
- La Courneuve (centre d'appels)
- Ministère aux Invalides

Ambiance de travail

L'ambiance au sein de l'équipe a été très agréable et bienveillante. L'accueil a été chaleureux, aussi bien de la part des techniciens que des responsables. Tout a été mis en œuvre pour faciliter mon intégration au sein de l'équipe et me faire sentir utile rapidement.

Tâches effectuées

Durant ce stage, j'ai été amené à réaliser un ensemble de missions liées à la préparation, à la configuration et à l'installation de matériel informatique. Cela incluait :

- Ordinateurs fixes et portables
- Claviers, souris, écrans
- Téléphones, tablettes
- Vidéoprojecteurs
- Imprimantes
- Télévisions mobiles

Processus de gestion des demandes

Les demandes utilisateurs sont d'abord adressées au centre d'appel, qui en évalue la nature et le niveau de complexité.

Selon l'analyse, elles sont transmises à la branche informatique du ministère sous forme de **tickets** via un outil dédié. Chaque ticket comprend :

- La nature de la demande
- Le lieu d'intervention
- Une date d'exécution

Ces tickets sont ensuite assignés aux techniciens par le responsable. Une fois l'intervention réalisée, le technicien complète le ticket en précisant les actions effectuées.

L'installation d'un poste nécessite plusieurs compétences :

- Connaissance des branchements matériels
- Configuration réseau (adresse MAC, ports, VLAN...)
- Installation et mise à jour des logiciels
- Vérification du bon fonctionnement de l'équipement
- Support à l'utilisateur si des dysfonctionnements apparaissent

Opérations importantes réalisées

L'une des missions les plus marquantes a été la participation à une vaste opération d'installation et de désinstallation de **150 postes informatiques**, dans le cadre de l'organisation des élections présidentielles pour les citoyens français vivant à l'étranger, via les ambassades européennes.

Chaque poste installé devait être :

- Scanné (numéro d'inventaire / numéro École)
- Connecté à une prise réseau identifiée
- Enregistré auprès de la branche réseau (pour attribution d'adresse MAC)

Lors de la dotation d'un poste à un agent, un formulaire doit être imprimé et signé, attestant de la remise du matériel (poste + périphériques). Cela permet de suivre précisément le matériel attribué et d'éviter les doublons de demandes.

Ce que j'ai appris

Ce stage a été pour moi une véritable immersion dans un environnement professionnel concret. J'ai pu découvrir les exigences, la rigueur et l'organisation nécessaires au bon fonctionnement d'un service informatique de support.

Au-delà des compétences techniques, ce stage m'a permis de développer et d'améliorer plusieurs **soft skills** essentielles :

- **Travail en équipe** : en collaborant quotidiennement avec les techniciens et les responsables, j'ai appris à mieux communiquer, à écouter les autres et à m'adapter aux méthodes de travail de l'équipe.
- **Sens du service et rigueur** : en intervenant auprès d'agents du ministère, il était important de faire preuve de ponctualité, de précision dans les interventions, et de réactivité face aux demandes.
- **Qualités relationnelles** : j'ai eu de nombreuses interactions avec les utilisateurs finaux, ce qui m'a aidé à développer ma capacité à dialoguer, à rassurer les utilisateurs et à expliquer les solutions de manière claire.
- **Aptitude à communiquer avec les clients** : chaque intervention nécessitait une communication claire, professionnelle et respectueuse, en particulier dans un environnement institutionnel où les enjeux sont importants.