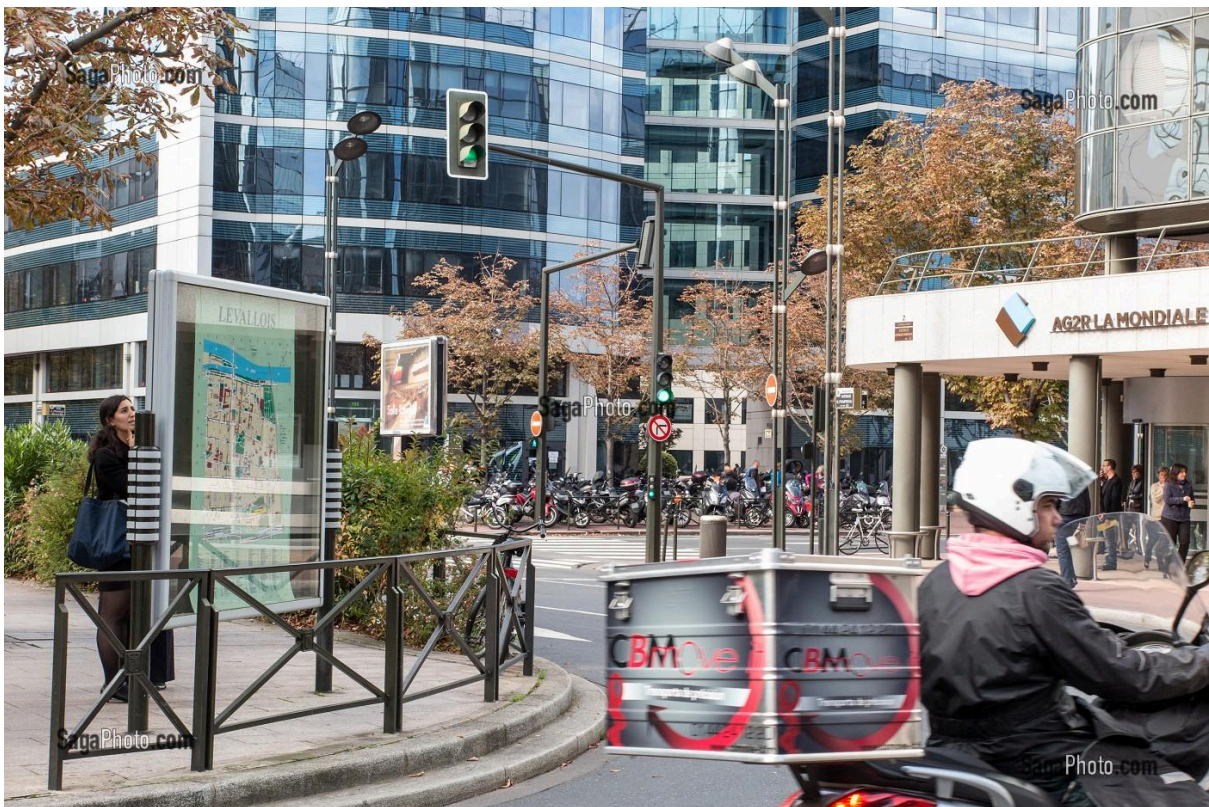




# ACADÉMIE DE PARIS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Rapport de stage de Laguerre\_Joslaine\_BTS 2SIO SISR



**BTS SIO  
2025-2026**

**Lycée Parc de Vilgenis - 91305 Massy**

# Sommaire

<b>Présentation de l'entreprise.....</b>	<b>3</b>
I - L'entreprise.....	3
II - Le service support proximité.....	3
<b>Les missions réalisés.....</b>	<b>4</b>
<b>Exemple d'une mission précise :.....</b>	<b>5</b>
Le contexte :.....	5
L'objectif de la mission :.....	6
Le résultat de la mission :.....	7
<b>Les compétences et les savoirs acquis :.....</b>	<b>7</b>
<b>Retour d'expérience du stage :.....</b>	<b>7</b>

## Présentation de l'entreprise

### I - L'entreprise

AG2R La Mondiale est un organisme français à but non lucratif qui protège les personnes tout au long de leur vie. Il propose des services en assurance santé, mutuelle, prévoyance, retraite et épargne.

Créée en 1905, La Mondiale s'est associée à AG2R en 2008. Le groupe est géré selon des principes paritaires (employeurs et salariés décident ensemble) et mutualistes (pas d'actionnaires, les bénéficiaires servent les assurés).

Son siège est à Paris. AG2R La Mondiale compte 15 000 employés, dont plusieurs centaines sur le site de Levallois-Perret. 15 millions d'assurés et plus de 500 000 entreprises clientes.

Il s'engage pour la solidarité, la prévention santé, la protection des données et le service de qualité.

AG2R La Mondiale réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 31 milliards d'euros, dispose de 139 milliards d'euros d'actifs et dégage un bénéfice d'environ 273 millions d'euros.

### II - Le service support proximité

Le **service support de proximité** d'AG2R La Mondiale est composé de cinq techniciens. Leur mission est d'aider les employés en cas de problème avec le matériel informatique : ordinateur, smartphone, tablette, casque, etc. Lorsqu'un problème survient, l'utilisateur crée une demande (appelée *ticket*) afin que le service puisse la traiter. Pour les problèmes simples, un **espace kiosque** est ouvert : les utilisateurs peuvent s'y rendre sans rendez-vous pour obtenir une aide rapide.

Ce système repose sur **quatre composantes principales** :

- **Le matériel** : ordinateurs, serveurs, data centers pour stocker et traiter les données.
- **Les logiciels** : outils de gestion des contrats, de communication interne et de suivi de la relation client.
- **Les personnes** : employés, techniciens, informaticiens, chefs de projet.
- **Les données** : informations personnelles, médicales et financières des assurés, à protéger avec soin.

Grâce à ce SI, de nombreux processus peuvent être **automatisés** : création de contrats, traitement des remboursements, gestion des dossiers de retraite. Il permet également de sécuriser les données, proposer des services en ligne via l'espace personnel et analyser les besoins des assurés pour offrir des solutions personnalisées (prévoyance, épargne, complémentaire santé).

**Exemples concrets** :

- Un client peut consulter ses remboursements depuis chez lui.
- Un conseiller peut traiter rapidement une demande.

- Le système peut recommander une offre adaptée au profil de l'assuré.

## **Les missions réalisés**

### Mise en place du matériel dans une IT Box :

La mise en place du matériel dans une IT Box consiste à installer le matériel informatique (PC, souris, chargeurs, casques, pochette...) dans un espace pour permettre aux futurs utilisateurs d'accéder à un nouveaux matériel de travail ce qui inclut :

- **Le câblage et le raccordement** : brancher les câbles d'alimentation, connecter les équipements au réseau (Ethernet ou Wi-Fi), et assurer le raccordement aux périphériques nécessaires.
- **La configuration initiale** : vérifier que les appareils s'allument correctement, que le système d'exploitation démarre, et que les accès au réseau et aux applications sont fonctionnels.
- **Le contrôle du bon fonctionnement** : effectuer des tests (connexion Internet, impression, ouverture d'applications métiers) pour s'assurer que tout est prêt pour l'utilisateur.

### Participer à une réunion :

Assister à une réunion avec l'équipe afin de suivre l'avancement des projets ou la résolution des problèmes informatiques. Cette participation consiste à écouter les informations échangées, prendre des notes importantes et, si nécessaire, partager son avis ou proposer des idées pour contribuer aux décisions.

### Démonter un PC :

Procéder à l'ouverture d'un ordinateur, qu'il soit portable ou fixe, afin d'accéder à ses composants internes. Cette opération peut inclure le retrait de la batterie, du disque dur, de la mémoire vive (RAM), de la carte graphique ou d'autres éléments matériels. Le démontage est généralement réalisé pour effectuer une réparation, remplacer un composant défectueux, nettoyer l'intérieur de l'appareil ou vérifier l'état du matériel. Il nécessite de suivre des précautions spécifiques afin d'éviter tout dommage aux composants ou au système.

### La masterisation :

La masterisation consiste à installer une image système déjà prête (avec le système d'exploitation, les logiciels et les réglages de sécurité) sur un ordinateur. On l'utilise quand un nouveau collaborateur arrive, quand un poste est remplacé ou en cas de panne. Cela permet de gagner du temps, d'éviter de tout installer manuellement et de garantir que tous les ordinateurs aient le même environnement de travail adapté au métier de l'utilisateur.

### Installer le matériel :

Installer le matériel informatique, ce qui comprend le branchement des écrans avec les câbles (HDMI ou VGA) et d'alimentation, la connexion des périphériques tels que souris, claviers ou chargeurs,

ainsi que le raccordement des prises réseau. Le bon fonctionnement de l'ensemble du matériel est vérifié après installation.

#### Formater un ordinateur avec le CMD diskpart :

Aux changements de postes et départs, des PC d'anciens utilisateurs sont récupérés et leurs données sont supprimées définitivement, conformément aux obligations légales. Les PC récents sont ensuite remis à neuf avant d'être mis en stock pour les futures opérations de masterisation. Quant aux PC obsolètes, ils suivent une procédure spécifique car ils doivent être envoyés aux brokers pour traitement.

#### Création de poste sur une bande master (boot sur réseau) :

Configurer un nouveau PC en utilisant le démarrage par le réseau (PXE boot) afin de copier automatiquement une image système prête à l'emploi (bande master). Cette méthode permet de déployer rapidement plusieurs postes avec la même configuration (système d'exploitation, logiciels et paramètres).

#### Formater à travers le serveur de l'entreprise :

Utiliser le serveur pour effacer et réinstaller un PC à distance, sans intervention physique directe sur la machine. Cette solution est plus rapide et pratique, surtout lorsqu'il s'agit de gérer plusieurs postes simultanément.

#### Switcher un PC (transfert) :

Remplacer un ancien PC par un nouveau en transférant l'ensemble des données, logiciels et paramètres de l'utilisateur. Ayant pour objectif la récupération immédiate de son environnement de travail habituel sans perte de temps.

### **Exemple d'une mission précise :**

**Exemple d'une mission réaliser :** Réorganisation et rebranchement des switches réseau de l'entreprise

#### Le contexte :

Au cours de mon stage, j'ai participé, aux côtés de mon tuteur de stage, à une mission à forte responsabilité concernant l'infrastructure réseau de l'entreprise. Mon tuteur avait la charge de la gestion du réseau sur l'ensemble des bâtiments, notamment l'emplacement et le bon fonctionnement des switches, éléments essentiels assurant la connectivité et la distribution du réseau au sein de l'entreprise.

Le réseau était organisé par bâtiments et par étages, du niveau 0 au niveau 9. Chaque étage disposait de plusieurs switches, chacun étant attribué à une zone ou à un ensemble de postes. Dans le cadre d'une réorganisation et d'une remise à niveau de l'infrastructure réseau, il a été nécessaire de refaire l'ensemble des branchements réseau.

L'objectif de cette mission était de réorganiser et sécuriser les branchements en tenant compte de l'architecture existante, afin de garantir une connectivité fiable, une meilleure organisation du câblage et une distribution réseau cohérente sur l'ensemble des étages et des bâtiments de l'entreprise.

**Le matériel utilisé :**

- **Physique :**

- Switches réseau (plusieurs par étage)

- Baies de brassage

- Câbles Ethernet RJ45

- Panneaux de brassage

- Prises réseau murales

- Postes informatiques des utilisateurs

- **Logique :**

- Architecture réseau de l'entreprise (organisation par bâtiments et étages)

**L'objectif de la mission :**

L'objectif était de réorganiser et refaire les branchements réseau de l'entreprise en tenant compte du fait que chaque étage disposait de plusieurs switches, chacun desservant une zone ou un ensemble de postes.

Cette mission visait à garantir une connectivité fiable, une meilleure organisation du câblage et une distribution réseau cohérente sur l'ensemble des étages et des bâtiments.

### **Le résultat de la mission :**

Les branchements ont été entièrement repris et correctement redistribués entre les différents switches de chaque étage.

Chaque switch est désormais clairement identifié et fonctionnel, assurant une connexion stable pour les postes qui lui sont rattachés.

Cette mission m'a permis de mieux comprendre le fonctionnement d'une infrastructure réseau multi-switchs, l'importance de la structuration du réseau et le rôle clé des switches dans la continuité de service.

### **Les compétences et les savoirs acquis :**

J'ai acquis des compétences en travail d'équipe et en collaboration avec des collègues bienveillants pour atteindre les objectifs. Participer à des réunions m'a permis de développer ma capacité à écouter, à prendre des notes et à partager des idées lorsque cela est nécessaire.

J'ai également été formé à la préparation et à la configuration d'un poste de travail (maîtrise, installation de logiciels, configuration réseau), à la manipulation et au démontage d'ordinateurs en respectant les précautions nécessaires, et au déploiement d'images système via PXE ou serveur pour homogénéiser les postes. J'ai appris à formater et réinitialiser des PC, à sécuriser les données, ainsi qu'à installer et vérifier le bon fonctionnement du matériel informatique (écrans, périphériques, câbles, réseau).

J'ai constaté que j'ai des préférences pour certaines tâches, mais que dans le monde professionnel, on n'a pas toujours le temps de choisir ce que l'on préfère faire. Il faut s'adapter, être polyvalent et répondre aux besoins de l'entreprise.

### **Retour d'expérience du stage :**

Étant mon stage de deuxième année dans cette entreprise, les attentes étaient plus élevées. J'ai ressenti davantage de pression et de stress, car certaines tâches nécessitent des connaissances acquises à l'école, mais aussi beaucoup de logique, d'analyse et d'autonomie. Par moments, j'avais le sentiment que je devais déjà savoir certaines choses, ce qui a pu être déstabilisant. Cependant, travailler sur ces points m'a permis de réellement comprendre, d'approfondir mes compétences et de prendre confiance en moi.

Même si la durée de ce stage m'a semblé courte, il a été très important et particulièrement intéressant. Chaque journée m'a permis d'apprendre quelque chose de nouveau, bien au-delà de ce que l'on peut voir en cours. La pratique a occupé une place centrale, ce qui a rendu l'expérience concrète et motivante. Manipuler, tester, chercher des solutions par moi-même a été sans aucun doute la partie que j'ai le plus appréciée.

Malgré le stress ressenti, j'ai eu la chance d'évoluer dans une équipe bienveillante, encourageante et à l'écoute. Cet environnement de travail positif m'a permis de rester motivée, de ne pas perdre

confiance et d'oser poser des questions. Même s'il ne s'agissait « que » d'un stage, je me suis sentie utile, intégrée et considérée, ce qui a renforcé mon engagement et ma motivation.

Ce stage m'a également permis de confirmer mon choix d'orientation. Il m'a rassurée sur mes capacités et donné envie de continuer à progresser et à apprendre davantage. J'en ressors fière de moi, avec des souvenirs positifs et inspirants. Ces cinq semaines ont été un véritable tremplin, aussi bien sur le plan professionnel que personnel, et resteront une étape importante dans mon parcours.