



ACADÉMIE DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rapport de stage de Laguerre_Joslaine_BTS 1SIO SISR



**BTS SIO
2025-2026**

Lycée Parc de Vilgenis - 91305 Massy

Sommaire

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

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 :

La Mastérisation,déploiement d'un poste de travail pour un nouvel arrivant dans l'entreprise

Le contexte :

Un nouveau collaborateur arrive dans l'entreprise et doit disposer d'un poste de travail prêt à l'emploi dès son premier jour. Pour gagner du temps et garantir une homogénéité entre les machines, on utilise une procédure de masterisation. Celle-ci permet d'installer une image système complète avec le système d'exploitation, les logiciels nécessaires et les paramètres de sécurité.

Le matériel utilisé :

- **Physique :**

- Ordinateur portable (ex. Lenovo ThinkPad).
- Clavier, écran, souris et réseau d'entreprise.

- **Logique :**

- BIOS/UEFI (paramétrage du Supervisor Password, Secure Boot, ordre de boot).
- Image système Windows préconfigurée.
- Active Directory (pour récupérer le LID, le PVID et appliquer le profil métier).
- Serveur de déploiement (PXE/clé USB de boot).

L'objectif de la mission :

L'objectif de cette mission a pour but de préparer le poste de travail en configurant correctement le BIOS afin que la masterisation puisse se dérouler sans blocage. Il s'agit également d'associer le poste au collaborateur via son identifiant Active Directory (LID) et de déployer automatiquement l'image système correspondant à son profil métier, afin qu'il dispose de tous les logiciels nécessaires à sa fonction.

Le résultat de la mission :

Grâce à cette mission, le poste a été installé et configuré avec succès. Le système d'exploitation et les logiciels sont opérationnels, le poste est sécurisé (mot de passe BIOS activé, Secure Boot actif) et correctement intégré à l'Active Directory. Le collaborateur peut désormais utiliser son ordinateur immédiatement, avec un environnement de travail parfaitement adapté à ses besoins.

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 (masterisation, 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 :

Durant ces cinq semaines, j'ai vécu une expérience à la fois enrichissante et pleine de découvertes. Au début, je ne me suis pas tout de suite sentie à l'aise et il m'a fallu un temps d'adaptation pour trouver ma place. Mais comment ne pas se sentir bien lorsqu'on est entourée de personnes si bienveillantes ?

Ce qui m'a également surpris, c'est de me rendre compte qu'il y avait des choses que, pour certains, j'étais censée déjà savoir. Travailler dessus m'a permis de mieux comprendre et d'apprendre réellement. J'en ressors donc moins "bête" et beaucoup plus confiante dans mes compétences.

Avoir un bon entourage de travail permet de rester positif et de fournir un meilleur travail. Même si ce n'était qu'un stage, je me suis sentie utile et confiante, ce qui a rendu chaque journée plus motivante. Et je dois avouer que la partie restauration m'a pris à fond .

J'ai pu approfondir des connaissances que je n'avais pas encore explorées et confirmer mon choix d'orientation, ce qui m'a rassurée et motivée. J'ai appris bien plus que ce que l'on peut voir en cours, et je sais qu'il me reste encore plein d'autres choses à apprendre, ce qui me donne envie de continuer à progresser.

Ce stage m'a permis de repartir fière de moi, avec des souvenirs positifs et inspirants. La partie pratique a été, sans aucun doute, mon moment préféré : manipuler, tester, comprendre par moi-même, tout cela a rendu l'expérience concrète et vivante. Ces cinq semaines resteront pour moi un véritable tremplin, tant sur le plan professionnel que personnel.