

DOSSIER U5 – ÉPREUVE E5

BTS SIO option SISR

Charlotte Huneau

Maître d'apprentissage : Mr. AZEVEDOS
Référent formation : Mr. DUFAITEL
Session 2026



ATTESTATION DE L'EMPLOYEUR

Nous soussignés, BSN Medical SAS. – Rue du Millénaire - 72320 VIBRAYE,

Certifions que :

Madame Charlotte HUNEAU
Née le 11/08/2005 à Le Mans (72)
Domiciliée : 7 chemin des Aulnaies – 72560 CHANGE

Est employée dans notre Entreprise depuis le 02/09/2024 en contrat d'apprentissage, actuellement, MME HUNEAU occupe le poste d'alternante service informatique option solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux.

Fait pour valoir et servir ce que de droit.

Vibraye, le 17 novembre 2025

Service Ressources Humaines

BSN Medical SAS
SAS au Capital de 49 265 000 €
72320 VIBRAYE - FRANCE
Siret 434 018 900 00111
Code ATEC 2710Z

BSN medical SAS
1 Rue du Millénaire – CS 90022
F-72320 Vibraye
Tel. +33.2.43.60.25.25
www.bsnmedical.com
Société par Actions Simplifiée au capital de 49 265 000 €
RCS LE MANS 434 018 900

Essity Internal

Remerciements

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui m'ont accompagnée tout au long de mon alternance chez Essity, et qui ont contribué à la réalisation de ce dossier.

Je tiens tout particulièrement à remercier mon maître d'apprentissage, pour son encadrement, ses conseils et sa disponibilité. Son soutien m'a permis de mieux comprendre les enjeux informatiques d'un site de production et de progresser techniquement et professionnellement.

Je souhaite également adresser un remerciement spécial à **mon formateur principal**, pour son accompagnement constant, ses explications claires et sa pédagogie. Son aide m'a permis d'approfondir mes compétences, de gagner en autonomie et de mieux comprendre les exigences du BTS SIO.

Je remercie également mon collègue sur le site de Vibraye, pour son aide quotidienne et sa collaboration dans la gestion du parc informatique et le support aux utilisateurs.

Un grand merci aussi à mon responsable hiérarchique et aux équipes IT à distance, que ce soit en France, en Allemagne ou en Autriche, pour leur disponibilité et leurs partages d'expériences, qui m'ont permis d'appréhender l'informatique d'entreprise à l'échelle internationale.

Enfin, je remercie toutes les personnes rencontrées sur le site pour leur accueil chaleureux et leur patience lors des interventions informatiques, ce qui a rendu mon expérience professionnelle enrichissante et motivante.

Cette alternance a été une véritable opportunité d'apprentissage et de développement personnel, et je suis reconnaissante envers tous ceux qui ont contribué à la réussite de ce parcours.

SOMMAIRE :

Table des matières

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	5
2. PRESENTATION DU POSTE OCCUPE	10
3. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°1	12
4. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°2	14
5. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°3	17
6. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°4	20
7. CONCLUSION DU DOSSIER	23

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1.1. Nom et secteur d'activité

Essity est un groupe international suédois spécialisé dans les domaines de l'hygiène et de la santé. L'entreprise développe, fabrique et commercialise des produits destinés à améliorer le bien-être et la santé des individus, notamment dans les secteurs médicaux, personnels et professionnels.

Créée en 2017 à la suite de la scission du groupe SCA, Essity a son siège social à Stockholm (Suède). Le groupe emploie environ 46 000 collaborateurs et ses produits sont distribués dans plus de 150 pays. En 2024, le chiffre d'affaires mondial a dépassé 15 milliards d'euros, ce qui en fait un acteur majeur du marché.

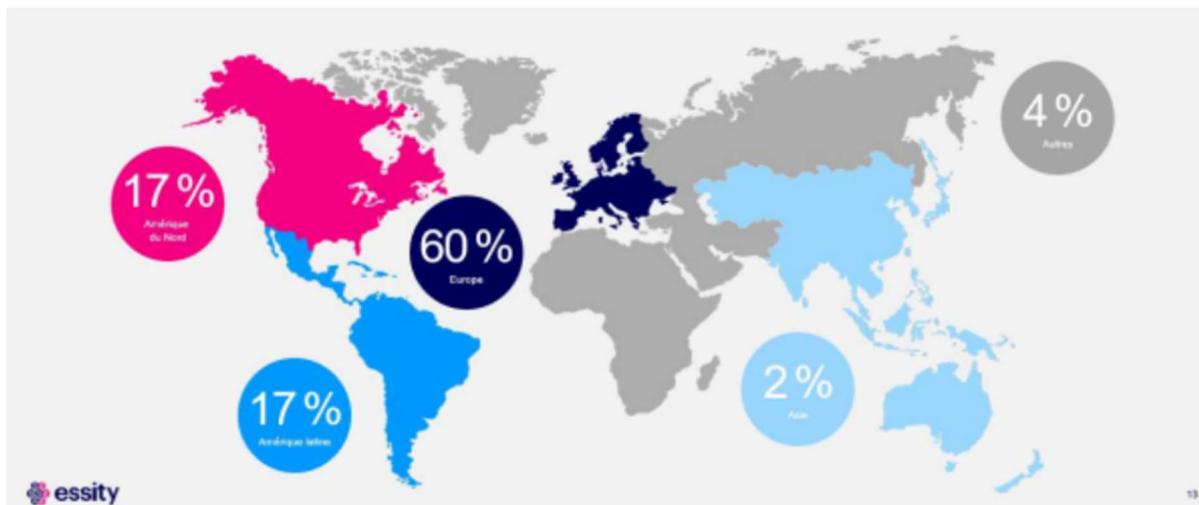
Essity figure parmi les leaders mondiaux de l'hygiène et de la santé, aux côtés de groupes tels que Kimberly-Clark, Hartmann ou 3M.

1.2. Présence mondiale et localisation des sites

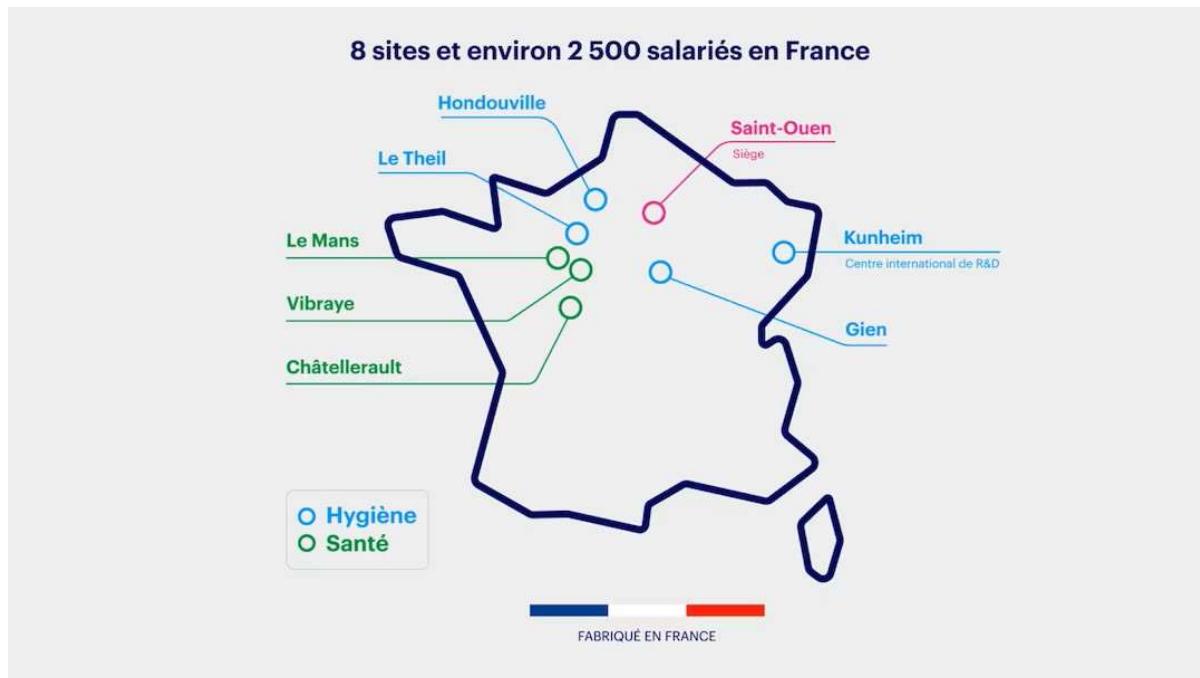
L'organisation d'Essity s'articule autour d'une implantation internationale :

- Dans le monde : le groupe dispose de plus de 60 sites de production répartis en Amérique du Nord, Amérique latine, Europe et Asie. Cette présence mondiale permet de répondre efficacement aux besoins de clients très variés qu'ils soient professionnels ou particuliers.

Répartition du chiffre d'affaires dans le monde :



- **En Europe :** Essity est fortement implantée, notamment en Suède (siège social), en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne et au Royaume-Uni. Plusieurs centres de recherches et d'innovation y sont également installés, ce qui renforce le rôle stratégique de l'Europe dans le développement du groupe.
- **En France :** Essity compte plusieurs sites industriels et logistiques, spécialisés dans la fabrication de dispositifs médicaux et de produits d'hygiène. Parmi eux :
 - Le site de Vibraye (Sarthe), sur lequel je réalise mon alternance, dédié à la fabrication de dispositifs médicaux.
 - Le site de Châtellerault (Vienne), centré sur d'autres dispositifs médicaux basé sur du tissu
 - Le site du Theil-sur-Huisne (Orne), qui fabrique principalement du papier d'essuyage (essuie-tout, papier hygiénique) à destination des marques de distributeurs, avec 300 collaborateurs.
 - Le site du Mans (Sarthe), où est basé mon maître de stage, jouant un rôle de support et de coordination IT.



Grâce à cette implantation, Essity bénéficie à la fois d'une envergure internationale et d'un ancrage local fort, garantissant proximité avec les utilisateurs et capacité d'innovation.

1.3. Localisation et taille du site

Je suis en poste sur le site de production de Vibraye, situé dans la Sarthe (France). Ce site est principalement dédié à la fabrication de dispositifs médicaux, tels que des bandes de plâtre, des pansements, ainsi que des bandes de contention musculaire. Le site emploie environ 150 collaborateurs.

Essity dispose de nombreux autres sites à travers le monde, ce qui en fait une entreprise à envergure mondiale.

1.4. Produits proposés

Essity conçoit et distribue une large gamme de produits :

- **Produits médicaux** : pansements, bandes de plâtre, bandes de contention, soins des plaies.
- **Produits d'hygiène personnelle** : mouchoirs, couches, protections féminines et urinaires.
- **Produits d'hygiène professionnelle** : solutions pour les hôpitaux, les écoles et les entreprises, sous la marque Tork.



1.5. Clients et concurrents

Les clients d'Essity sont variés et se répartissent en plusieurs catégories :

- **Professionnels de santé** : hôpitaux, cliniques, pharmacies, médecins.
- **Entreprises et collectivités** : pour les solutions d'hygiène professionnelle.
- **Grand public** : via les grandes surfaces, les parapharmacies et les distributeurs spécialisés.

Parmi ses principaux concurrents, on trouve notamment Kimberly-Clark, Hartmann et 3M, acteurs internationaux dans les domaines de l'hygiène et des dispositifs médicaux.

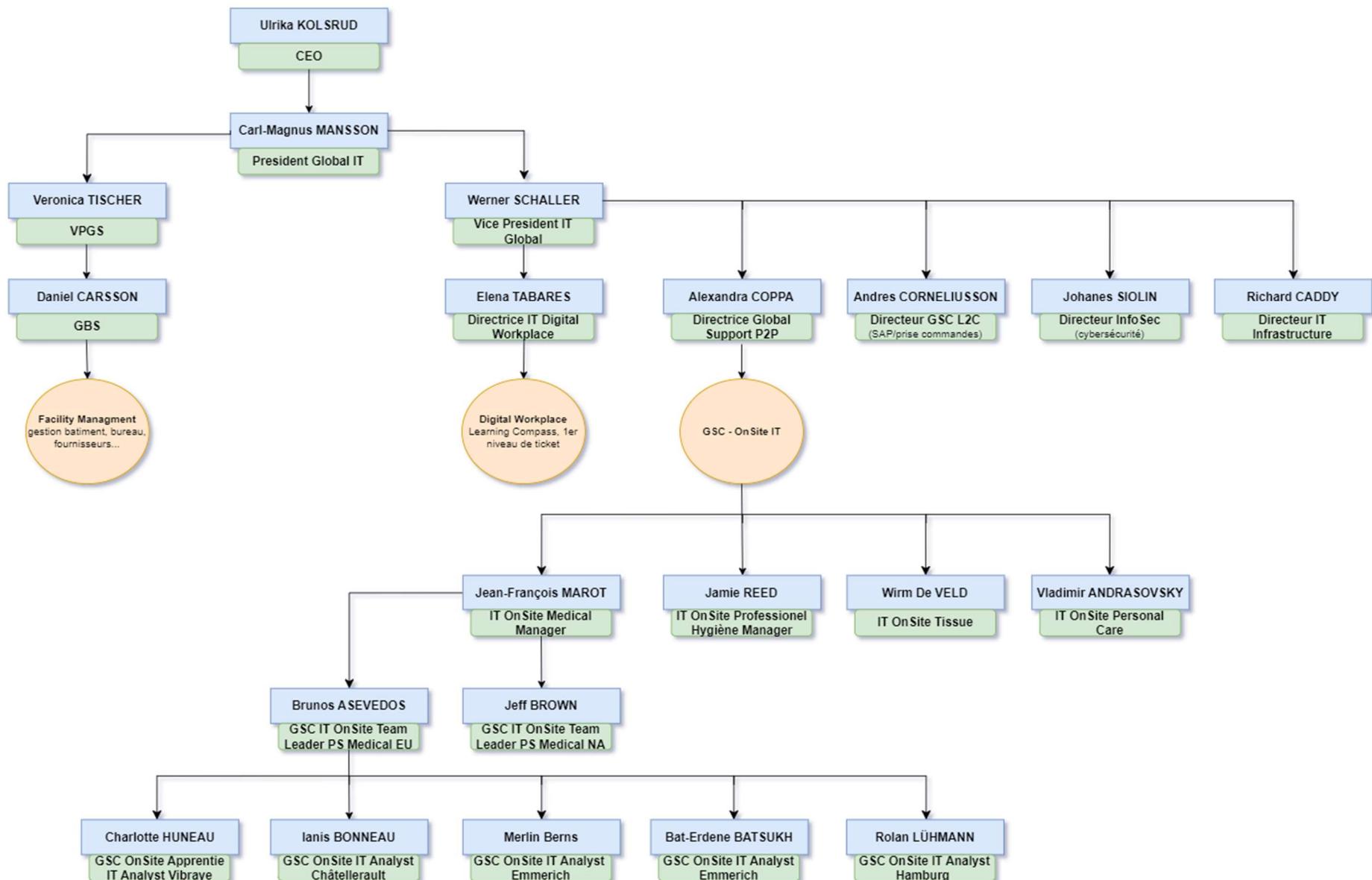
1.6. Organisation du site informatique

Le service informatique est internalisé, avec des équipes réparties entre plusieurs sites dans le monde. Il existe une collaboration étroite entre les différentes entités IT, ce qui permet aux techniciens de venir en renfort à distance ou physiquement sur d'autres sites si nécessaire. Cette organisation assure une souplesse dans la gestion des infrastructures informatiques et un partage de compétences à l'échelle internationale.

Sur le site de Vibraye, je travaille avec :

- Un collègue local qui m'accompagne au quotidien.
- Mon maître d'apprentissage basé au Mans qui vient régulièrement sur site.
- Mon responsable hiérarchique situé sur le site de Châtellerault qui vient également sur site de temps en temps.
- Ainsi que des collègues basés à l'international (Allemagne, Autriche, etc...).

La vie sociale de l'entreprise est animée par un CSE (Comité Social et Économique) et des syndicats représentatifs, ce qui permet d'assurer un dialogue entre la direction et les salariés.



1.7. Moyens techniques

Infrastructure réseau

Le site de Vibraye est connecté à l'infrastructure réseau globale d'Essity. Il dispose d'un réseau local (LAN) interconnecté via un réseau étendu (WAN) avec les autres sites du groupe. Des connexions VPN sont mises en place pour permettre un accès sécurisé aux ressources à distance. Le parc informatique comprend environ une centaine de postes de travail, plusieurs imprimantes réseau, et des serveurs physiques et virtuels.

Systèmes d'exploitation

- Postes clients : une migration progressive vers Windows 11 est en cours sur l'ensemble des postes traditionnels.
- Pour les postes nécessitant uniquement un accès à des applications web, des terminaux légers appelés Think Clients sont déployés. Ces derniers utilisent Stratodesk, un système d'exploitation léger conçu pour ce type d'usage.
- Serveurs : Windows Server (version à préciser si j'ai l'info).

Sécurité

- Pare-feu d'entreprise protégeant les accès réseau.
- Solutions antivirus déployées sur tous les postes et serveurs.
- Gestion centralisée des comptes utilisateurs via Active Directory.
- Politiques de groupe (GPO) pour automatiser la configuration des postes et contrôler les accès.
- Système de sauvegardes régulières sur serveurs internes ou distants.

Logiciels utilisés

- SAP Concur : utilisé pour la gestion de production, la logistique et d'autres processus métiers.
- Suite Microsoft Office pour la bureautique.
- Outils internes Essity :
 - ServEss : gestion de tickets et de la CMDB, il y a une version utilisateurs et une version IT.
 - Ecap : consultation des informations utilisateurs et machines (gestion de compte, mdp...). Outil réservé aux IT.
- (À compléter si d'autre outils comme GLPI, Hyper-V, etc.)



ServEss, The Global Service Portal



2. PRESENTATION DU POSTE OCCUPE

2.1. Poste et rôle dans l'équipe

J'occupe le poste d'alternante IT Analyste au sein du site de production Essity à Vibraye. Ce rôle polyvalent me permet de participer à un large éventail de missions liées à l'informatique, aussi bien au niveau du support utilisateur que de la maintenance des équipements ou de la sécurité des postes.

Je fais partie d'une équipe IT répartie sur plusieurs sites, ce qui me permet d'échanger régulièrement avec :

- Un collègue sur site à Vibraye qui m'accompagne au quotidien,
- Mon maître d'apprentissage basé sur le site d'Essity au Mans,
- Mon responsable hiérarchique situé sur le site de Châtellerault,
Ainsi que des collègues à l'international (notamment en Allemagne et en Autriche), avec qui nous collaborons ponctuellement.

2.2. Typologie des interventions

Mon travail couvre différents types d'activités, parmi lesquelles :

- **Support utilisateur de niveau 1 et 2** : assistance aux salariés pour la résolution d'incidents liés aux postes, imprimantes, connexions réseau, etc.
- **Configuration de postes de travail** : installation, configuration, et paramétrage de machines pour les nouveaux utilisateurs ou lors de remplacements.
- **Maintenance réseau légère** : vérification de connexions, prises réseau, suivi de tickets liés à l'infrastructure locale.
- **Sécurité des postes** : vérification des mises à jour, conformité des configurations, gestion des accès utilisateurs (Ecap).
- **Gestion de parc informatique** : suivi des équipements via la CMDB interne, identification des besoins de remplacement ou d'intervention.

2.3. Projet principal

Le projet majeur sur lequel je suis engagée est la migration de l'ensemble du parc informatique du site de Windows 10 vers Windows 11. Ce projet comprend :

- L'identification des machines compatibles,
- La planification des interventions,
- L'assistance aux utilisateurs pendant la mise à jour,
- Et le traitement des éventuels problèmes post-migration.

Pour les postes qui ne nécessitent qu'un accès à des applications web, des terminaux légers (Think Clients) sont déployés, utilisant le système Stratodesk.

2.4. Outils utilisés

Je travaille avec des outils internes spécifiques à Essity, notamment :

- ServEss : outil de gestion des tickets et de la CMDB (suivi du matériel, incidents, interventions).
- Ecap : interface de consultation des informations liées aux utilisateurs et à leurs équipements informatiques (licences, état de l'ordinateur, sécurité...)
- Active Directory : pour la gestion des comptes et des accès utilisateurs.

3. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°1

3.1. Titre de l'activité

Migration du parc informatique de Windows 10 vers Windows 11

3.2. Contexte

Cette activité a été réalisée dans le cadre de mon alternance chez Essity, sur le site de production de Vibraye, qui compte environ 150 salariés. Le site utilise principalement des ordinateurs sous Windows 10, mais l'entreprise a décidé de migrer vers Windows 11 afin de bénéficier des dernières évolutions en matière de sécurité, de performance et de compatibilité logicielle. Cette migration s'inscrit dans une stratégie globale d'évolution du parc informatique à l'échelle du groupe.

3.3. Objectifs de l'activité

- Analyser la compatibilité matérielle des postes avec Windows 11.
- Planifier et réaliser la migration des postes de travail en production.
- Assurer un accompagnement utilisateur avant et après la migration.
- Garantir une continuité de service et une transition sans impact pour les utilisateurs.

3.4. Description détaillée

Pourquoi ?

Microsoft ayant annoncé la fin du support de Windows 10 au 14 octobre 2025, les entreprises souhaitant conserver ce système doivent souscrire à un support payant, dont le coût est particulièrement élevé. Pour éviter cette dépense et anticiper la fin de vie de Windows 10, Essity a décidé de migrer l'ensemble des postes vers Windows 11 sur tous les sites, y compris en France, ce qui concerne notamment le site de Vibraye où j'interviens.

Comment ?

1. Recensement du parc : à l'aide de l'outil interne ServEss et en faisant le tour du site plusieurs fois, j'ai identifié les postes à migrer, en consultant les configurations techniques et les informations système.
2. Vérification de compatibilité : pour chaque machine, j'ai vérifié la compatibilité avec Windows 11.
3. Planification : j'ai organisé les interventions en collaboration avec les utilisateurs.
4. Préparation des supports : création de clés USB avec ISO Windows 11 validée par l'entreprise.
5. Migration : installation de Windows 11, récupération des données utilisateur, réinstallation des logiciels nécessaires (SAP, Office, BPCS et autres applications).
6. Post-installation : test de bon fonctionnement, mises à jour, intégration au domaine.
7. Support utilisateur : assistance en cas de bugs ou problèmes post-migration.

Outils utilisés : Servess, Ecap, ISO Windows 11.

3.5. Résultats obtenus

- Plus de 90 machines migrées à ce jour, sans incident majeur.
- Amélioration de la sécurité des postes et conformité avec la politique IT globale du groupe.
- Satisfaction des utilisateurs grâce à un accompagnement personnalisé.

3.6. Compétences mises en œuvre

- Gérer le patrimoine informatique (analyse des postes, gestion du parc).
- Mettre à disposition un service informatique (déploiement système).
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance (support utilisateur post-migration).
- Travailler en mode projet (planification, organisation, coordination).

3.7. Réflexion personnelle

Ce projet m'a permis de renforcer mes compétences techniques (OS, déploiement, dépannage) mais aussi d'améliorer mes compétences relationnelles, notamment dans la communication avec les utilisateurs et la gestion de leurs besoins. J'ai également appris à travailler de manière autonome, tout en m'appuyant sur le savoir-faire de mon collègue sur site et des membres de l'équipe IT à distance. Le principal défi a été de respecter les délais tout en minimisant les perturbations pour les utilisateurs.

4. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°2

4.1. Titre de l'activité

Support et résolution d'incidents utilisateurs via l'outil interne ServEss.

4.2. Contexte

Dans le cadre de mon alternance au sein du service informatique du site de production Essity à Vibraye (150 salariés), je participe au support utilisateur de niveau 1 et 2.

L'entreprise utilise ServEss, un outil interne de gestion des tickets et de suivi du matériel (CMDB). Les utilisateurs ouvrent un ticket en cas d'incident (poste de travail, imprimante, applications, réseau etc.), que nous devons diagnostiquer et résoudre.

The screenshot displays the ServEss application interface. At the top, there's a navigation bar with links like HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... A user profile for 'Charlotte HUNEAU IT Analyst' is shown on the right. Below the navigation, there are three main sections:

- MY INCOMPLETE / MY TEAMS UNASSIGNED TASKS (35):** A table listing various customer locations with their respective ticket counts. The locations include Emmerich, Gothenburg, Hamburg Haubrich, Hickory, Hondouville, Kunheim, Pinetown, Puigpelat, Reynosa Tamaulipas, and Vibraye. The counts range from 1 to 12.
- MY OPEN TASKS BY STATUS:** A chart showing the count of open tasks by status (Accepted, Assigned, Waiting) across different teams. The data is as follows:

OwnerTeam	Accepted	Assigned	Waiting
AS MES Medical	7	4	0
WSS EU South France	12	6	34
- ANNOUNCEMENTS (1):** A list of one announcement titled "Process Improvement & Training: IT Change Management and R..." with a scope of "Global".

4.3. Objectifs de l'activité

- Assurer la continuité de service pour les utilisateurs.
- Réduire le temps de résolution des incidents.
- Garantir un suivi structuré des demandes via ServEss.
- Améliorer la satisfaction des utilisateurs.

4.4. Description détaillée

Pourquoi ?

Le support utilisateur est indispensable pour garantir la continuité de service sur un site industriel. Une panne informatique peut bloquer la production ou les processus administratifs. Essity impose des standards élevés en matière de disponibilité, ce qui nécessite une gestion rigoureuse des incidents via ServEss pour assurer traçabilité et respect des bonnes pratiques ITIL.

Comment ?

- Prise en charge du ticket : dans ServEss (version IT), on va accepter la tâche liée au ticket pour qu'il apparaisse dans notre liste de ticket à résoudre. Par exemple panne imprimante, mot de passe bloqué, problème connexion VPN...)
- Analyse de l'incident : diagnostic initial (questionnement utilisateur, vérification des logs, test sur le matériel...).
- Utilisation avancée de ServEss :
 - Recherche d'un utilisateur pour accéder à ses informations : équipes, matériel attribué, historique complet des tickets depuis son arrivé, et une page récapitulative.
 - Cette fonctionnalité m'a permis de mieux comprendre le contexte des incidents et d'anticiper les problèmes récurrents.
- Résolution :
 - Déblocage de compte via Ecap.
 - Réinstallation ou reconfiguration d'imprimante.
 - Vérification de câblage ou connexion réseau.
 - Réinstallation d'un logiciel ou application (SAP, Office, navigateur).
- Clôture du ticket : mise à jour de l'incident dans ServEss (solution appliquée, temps de résolution...).
- Suivi : contact avec l'utilisateur pour confirmer le retour à la normale.

Outils utilisés : ServEss (gestion des tickets) et Ecap (gestion des comptes et des PC)

Exemple de ticket ServEss en cours de traitement :

The screenshot shows a ServiceNow interface for an incident ticket. The top bar includes standard navigation buttons: LIST VIEW, NEW INCIDENT, SAVE, REFRESH, BOOKMARK, PIN IT, and RAPID REPORT. The main header displays the ticket number (2567223) and status (In Progress). It also shows the Business Area (Global IT Services), SLA (PC Workplace (Silver) for Essity), Response Target (Met), and Resolution Target (Breached 3 days ago). The customer information section includes fields for Customer (Pierre BARDOUX - Rhône), Title (RST Process Engineer / Leader), Email (Pierre.Bardoux@essity.com), Location (Vibray - BSN - C3064072), and Mobile (03367627098). The reported by field also lists Pierre BARDOUX - Rhône. The ticket status is In Progress, assigned to WSS Global Service Desk. The summary notes a problem with keyboard functionality. The details tab is selected, showing the business service (Digital Workplace), service solution (PC Workplace), category (Hardware / Equipment), impact (Low, Only one user affected), priority (5), source (Self Service), and external ID. The activity history tab shows a single entry from InternalServices. The attachment tab is empty.

Et voici un exemple de la recherche d'un employé depuis ServEss :

The screenshot shows the 'Employee' search results for 'Charlotte HUNEAU (Active)'. The top navigation bar includes 'LIST VIEW', 'SAVE', 'NEW INCIDENT', 'NEW SERVICE REQUEST', 'CI OWNERSHIP CHANGES', and 'REFRESH'. Below the header, there are tabs for 'DETAILS', 'ROLES (2)', 'MANAGED EMPLOYEES (0)', 'TEAM (5)', 'INCIDENT (2)', 'SERVICEREQ (9)', 'CHANGE (0)', 'CONTACT GROUP (0)', and 'CI (3)'. The main content area is divided into several sections:

- Employee Profile:** Includes fields for First Name (Charlotte), Last Name (HUNEAU), Title (Apprentice - technical), Department (On-Site IT - PS Medical Europe & South Africa), Company (BSN medical SAS), Employee Category (Employee - IT Professional), Job Family (Manufacturing & Engineering), and Job Profile (201963 - Apprentice - Technical). It also shows a 'Photo' placeholder and a 'Upload' button.
- Organizational Information:** Shows the Organizational Unit (GDBS - GITS Global Supply Chain IT), Business Unit (Global Digital & Business Services), Business Cluster / Division (GDBS - Essity IT), and Business Sub Unit (GDBS - GITS Global Supply Chain IT P2P).
- Supervisory Organization:** Lists Cost Center (60406266), Payer ID (6040), Employee Org Level (7), Designation (White collar), Manager (Bruno Azevedos), and other roles like VP Finance and Global Process Owner.
- Personal Settings:** Includes Preferred Language (French - France) and a 'Notification' section with options for Task assigned to my Team(s), Task assigned to me, and Task updated by Email/Note. It also features a 'Breaching Tasks Reminder' checkbox and a 'More...' link.
- Contact Information:** Lists Email (Charlotte.Huneau@essity.com), Office Phone, and Mobile Phone (+33612245158).
- Authentication Information:** Shows Disabled status, Is Deleted in Active Directory status, AD Account Expires date, and Login ID (ecdomain\frchchu).
- Description:** Contains the text 'Charlotte HUNEAU [Created by Automation from Workday]'.
- Out of Office / Delegation:** Includes checkboxes for Is Out Of Office and Out Of Office Return Date.

4.5. Résultats obtenus

- Plus de 40 tickets traités en autonomie sur une période de 3 mois.
- Réduction des délais moyens de résolution (ex : mot de passe bloqué reviens à moins de 15 minutes d'intervention).
- Amélioration de la traçabilité des interventions grâce à l'usage systématique de ServEss.
- Retour positif des utilisateurs, qui apprécient la rapidité du support.

4.6. Compétences mises en œuvre

- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance (diagnostic, résolution, support utilisateur).
- Gérer le patrimoine informatique (suivi du matériel dans la CMDB).
- Mettre à disposition un service informatique (imprimantes, accès SAP/Office).
- Communication professionnelle avec les utilisateurs.

4.7. Réflexion personnelle

Cette activité m'a permis de développer mes compétences en diagnostic d'incidents et en relation utilisateur. J'ai appris à gérer des situations parfois urgentes, à rester calme et à prioriser les demandes en fonction de leurs impacts sur la production.

L'utilisation de ServEss m'a également familiarisé avec la méthodologie ITIL (gestion de tickets), ce qui est essentiel dans un environnement professionnel international comme celui-ci. La recherche avancée d'informations sur les utilisateurs dans ServEss a été un atout pour anticiper les problèmes et améliorer la qualité du support.

5. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°3

5.1. Titre de l'activité

Gestion et mise à jour du parc informatique via l'outil interne ServESS (CMDB).

5.2. Contexte

Sur le site de production Essity à Vibraye, environ 150 salariés utilisent un parc informatique composé de postes de travail, imprimantes, Think Clients (Stratodesk) et périphériques réseau.

Pour assurer la traçabilité et le suivi du matériel, l'entreprise utilise ServEss (dans sa version pour les IT Analyste), un outil interne regroupant une CMDB (configuration Management DataBase).

Dans le cadre de mon alternance, j'ai été amenée à effectuer un recensement complet du parc informatique et à mettre à jour les informations dans ServEss.

5.3. Objectifs de l'activité

- Maintenir une base de données fiable du parc informatique.
- Identifier les postes à remplacer ou à migrer vers Windows 11.
- Suivre l'état des licences et des logiciels installés.
- Faciliter le travail du support IT grâce à des données à jour.

5.4. Description détaillée

Pourquoi ?

Une CMDB à jour est indispensable pour garantir la cohérence des informations sur le parc informatique. Sans cela, il est impossible de planifier correctement les migrations, anticiper les renouvellements ou assurer un support efficace. Essity impose une gestion rigoureuse des actifs IT pour respecter ses standards internationaux et optimiser les coûts.

Comment ?

1. Recensement sur site : vérification physique des postes et périphériques (ordinateurs, imprimantes, casques, téléphones...).
2. Consultation des informations techniques : utilisation de ServEss et de l'outil Ecap pour récupérer :
 - Modèle de la machine
 - Système d'exploitation
 - Etat de la licence Windows/Office
 - Etat de la garantie du matériel
 - Profil associé à la machine
 - Dernière connexion au domaine
3. Utilisation avancée de ServEss :
 - Rechercher par utilisateurs pour visualiser son matériel attribué, son équipe et l'historique complet des tickets.
 - Cette fonctionnalité m'a permis de vérifier la cohérence entre les équipements et les incidents, et d'anticiper les besoins de remplacement.

4. Mise à jour de la CMDB : correction des doublons, suppression des entrées obsolètes, ajout des nouveaux équipements.
5. Classification du parc : distinction entre postes standards, postes spécifiques à la production et terminaux légers (Stratodesk).
6. Rapport et suivi : remontée des informations aux responsables IT pour préparer la migration Windows 11 ou autre.

Outils utilisés : ServEss (CMDB), Ecap (gestion des comptes)

Exemple de fiche équipement dans la CMDB :

The screenshot shows a detailed view of a workstation asset named EC365-685001. The asset is categorized as a Computer and is currently Deployed. Key details include:

- Asset Information:** Subtype is set to (ec) Laptop. Name is EC365-685001. Asset Tag is 685001. Description is HP EliteBook 860 16 inch G10 Notebook PC ECDOMAIN\frhchhu. Location is Vibraye - BSN - C3064072.
- Customer:** Charlotte HUEAU - frhchhu
- Network:** Default MAC is 7413EADF9279. FQDN is EC365-685001.ECDOMAIN.NET. Domain is ECDOMAIN.NET.
- Shared PC:** Shared PC is checked.
- Device Details (Discovery):** Manufacturer is HP. Model is EliteBook 860 16 inch G10 Notebook Serial Number is 5CG33859TR. Chassis Type is Notebook. Total Memory is 16 GB. Total Disk Space is 237.44 GB. Free Disk Space is 138.31 GB (58%). Portable is checked. Operating System is Windows 10 (en-US). OS Edition is Enterprise. OS Major Version is 10. OS Minor Version is 0. OS Build Number is 26100. OS Display Version is 24H2. Service Pack is checked. Login Name is ECDOMAIN\frhchhu.
- Image:** Image Type is ecPC, Image Version is 365, Image Build is 365, Client Role is Standard, Client Install Date is, Home Site is.

Exemple d'étiquette mise sur les équipements :



5.5. Résultats obtenus

- Une base CMDB à jour couvrant la quasi-totalité des équipements du site.
- Identification de plusieurs postes obsolètes non compatibles avec Windows 11.
- Mise en évidence des besoins en renouvellement matériel pour l'année suivante.
- Meilleure efficacité du support grâce à des données fiables et accessibles.

5.6. Compétences mises en œuvre

- Gérer le patrimoine informatique (recensement, inventaire, CMDB).
- Mettre à disposition un service informatique (préparation des postes).
- Travailler en mode projet (coordination avec la migration Windows 11).

5.7. Réflexion personnelle

Cette activité m'a permis de comprendre l'importance de la gestion du parc informatique dans une grande entreprise. J'ai acquis de la rigueur dans la saisie et le suivi des données techniques, et j'ai vu comment une CMDB fiable facilite la prise de décision pour les projets (comme la migration Windows 11).

C'était aussi une première expérience concrète dans la méthodologie ITIL à travers l'usage d'un outil de gestion de configuration.

6.ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE N°4

6.1. Titre de l'activité

Reconstruction complète du réseau pédagogique de la salle SIO avec virtualisation et sauvegarde via Proxmox Backup Server.

6.2. Contexte

A la suite du changement d'établissement, la nouvelle salle dédiée au BTS SIO (option SISR) ne disposait pas d'infrastructure réseau fonctionnelle. Jusqu'alors, nous utilisions un réseau Wi-Fi limité, ce qui posait des problèmes pour nos travaux pratiques : impossibilité de gérer les adresses IP, conflits avec le DHCP existant, absence de segmentation réseau.

La classe entière a été impliquée dans ce projet. Nous avons travaillé en mode collaboratif : débats pour définir les besoins, choix des technologies, justification des solutions, puis répartition des tâches pour la mise en œuvre et les tests. Chaque groupe ou individus présentait ses propositions à la classe pour validation.

Mon rôle principal a été la mise en place du système de sauvegarde avec Proxmox Backup Server, incluant des phases de test et la création d'un calendrier de sauvegardes automatisées. Cette sauvegarde était essentielle pour deux raisons :

- Sécuriser les machines virtuelles critiques (services réseau, pare-feu, etc.)
- Préserver une copie de notre entreprise pédagogique indispensable pour l'épreuve BTS SIO, afin de pouvoir restaurer rapidement en cas de panne.

6.3. Objectifs de l'activité

- Concevoir un réseau fonctionnel et segmenté à l'aide de VLAN pour éviter les conflits d'IP.
- Déployer des serveurs virtualisés sous Proxmox VE pour héberger les services pédagogiques.
- Mettre en place un système de sauvegarde fiable avec Proxmox Backup Server.
- Garantir la continuité de services et la possibilité de restaurer rapidement les machines virtuelles.
- Documenter l'infrastructure pour faciliter la maintenance.

6.4. Description détaillée

Pourquoi ?

Le réseau Wi-Fi initial ne permettait pas de réaliser les scénarios pédagogiques du BTS SIO : absence de contrôle IP, conflits DHCP, impossible de simuler une architecture professionnelle. Ce projet visait à créer une infrastructure complète, proche d'un environnement d'entreprise, avec segmentation réseau, virtualisation et sauvegarde centralisée pour garantir la continuité des services.

Comment ?

Phase collaborative :

- Définition des besoins : séparation des réseaux pour éviter les conflits DHCP, mise en place de VLAN pour isoler les environnements (administratif, pédagogiques, test...)
- Choix des technologies : Proxmox VE pour la virtualisation (open source, flexible), OPNsense pour le pare-feu (sécurité et routage avancés), Proxmox Backup Server pour la sauvegarde (intégration native avec Proxmox VE).
- Présentation des solutions à la classe pour validation.

Architecture matérielle :

- 3 serveurs physiques : Zeus, Poséidon, Hadès.
- 2 switchs managés pour la segmentation VLAN.

Virtualisation :

- Installation de Proxmox VE sur Hadès et Poséidon.
- Déploiement des VM nécessaires :
 - Windows Server (Active Directory, DHCP, DNS)
 - GLPI (gestion du parc et base de connaissance)
 - Nextcloud (cloud et partage de fichiers)
 - OPNsense (pare-feu et routage)

Segmentation réseau

- Configuration de 12 VLAN pour isoler les environnements :
 - VLAN 1 : Admin
 - VLAN 11 : EPI 1 (entreprise pédagogique)
 - VLAN 12 : EPI 2
 - VLAN 13 : EPI 3
 - VLAN 14 : EPI 4
 - VLAN 20 : Salle de cours (salle 203)
 - VLAN 21 : Zone SIO 1 (apprenants 1^{ère} année)
 - VLAN 22 : Zone SIO 2 (apprenants 2^{ème} année)
 - VLAN 30 : Zone TP
 - VLAN 40 : ADDS / DNS / DHCP / FOG / GLPI
 - VLAN 41 : SFTP
 - VLAN 50 : Borne Wifi

Plan d'adressage IP :

- Plages DHCP définies par VLAN.
- IP fixes pour serveurs et équipements critiques.

Sauvegarde (ma mission) :

- Installation et configuration de Proxmox Backup Server sur Poséidon.
- Création de sauvegarde automatiques :
 - Toutes les semaines pour les VM critiques (AD, OPNsense...)
 - Tous les mois pour les autres services
 - Et une sauvegarde complète de tous sur un disque externe toutes les semaines avec un roulement sur 2 disques.
- Politiques de rétention : 7 jours.
- Tests de restauration pour valider la fiabilité des sauvegardes.

6.5. Résultats obtenus

- Réseau complet et fonctionnel avec segmentation VLAN.
- Infrastructure virtualisée sur deux serveurs Proxmox.
- Sauvegardes automatiques et restaurations réussies via Proxmox Backup Server.
- Documentation claire permettant la maintenance du réseau sur le long terme.

Validation collective des choix techniques et tests.

6.6. Compétences mises en œuvre

- Gérer le patrimoine informatique (sauvegarde et documentation des équipements).
- Mettre à disposition un service réseau (configuration des VLAN et serveurs).
- Mettre en place plusieurs services (AD/DNS/DHCP/GLPI/FOG...).
- Assurer la continuité de service (sauvegarde et restauration des systèmes).
- Travailler en mode projet (répartition des tâches et collaboration en équipes).

6.7. Réflexion personnelle

Cette activité m'a permis de travailler dans un contexte proche d'un projet réel en entreprise, avec une forte dimension collaborative. J'ai approfondi mes compétences techniques en virtualisation, sauvegardes et segmentation réseau, tout en apprenant à justifier mes choix et à les présenter à un groupe.

La mise en place de Proxmox Backup Server m'a sensibilisée sur l'importance des sauvegardes et des tests de restauration pour garantir la continuité de services. Ce projet a été très formateur et représentatif des enjeux rencontrés dans le monde professionnel.

7.CONCLUSION DU DOSSIER

Cette alternance chez Essity a vraiment été une étape importante dans mon parcours, autant sur le plan professionnel que personnel. Travailler au sein d'un site industriel m'a permis de comprendre comment une entreprise de grande envergure fonctionne au quotidien, comment les différents services interagissent entre eux et surtout à quel point l'informatique occupe une place centrale dans les processus d'une entreprise comme Essity. J'ai pu me rendre compte que derrière chaque poste de travail, chaque équipement, chaque demande utilisateur, il y a un enjeu de continuité, de productivité et d'efficacité. Cela m'a permis de prendre conscience du rôle essentiel que peut avoir un technicien ou un IT analyste dans ce type d'environnement.

Au fil des différentes missions que j'ai réalisées, j'ai beaucoup appris : sur moi-même, sur ma manière de travailler et sur les responsabilités qui m'étaient confiées. La migration vers Windows 11, le support aux utilisateurs ou encore la gestion complète du parc informatique ont été des expériences très formatrices. J'ai pu développer ma rigueur, ma capacité d'analyse, mais aussi ma façon d'approcher un problème pour trouver la meilleure solution possible. J'ai également appris à mieux communiquer, à m'adapter aux situations et aux utilisateurs, que ce soit pour les accompagner, les rassurer ou leur expliquer les démarches techniques de manière claire.

Cette alternance m'a permis de renforcer ma confiance, de gagner en autonomie et de me projeter plus facilement dans mon avenir professionnel. J'ai eu la chance d'être entourée par une équipe bienveillante qui a su m'accompagner, me guider et m'encourager, que ce soit sur le site de Vibraye ou au sein des équipes IT en France et à l'international. Cet environnement de travail m'a beaucoup motivée et m'a confortée dans mon choix de poursuivre dans cette voix.

C'est pour toutes ces raisons que je souhaite continuer mes études en intégrant une troisième année en Bachelor AIS. Cette formation représente pour moi la continuité logique de mon parcours. Elle me permettra d'approfondir d'avantage mes connaissances, d'aborder de nouvelles notions autour de la sécurité et de l'infrastructure, et de me préparer encore mieux au métier que je souhaite exercer plus tard : Administrateur système et réseau. J'ai envie d'aller plus loin, de comprendre en profondeur le fonctionnement des infrastructures, et de devenir encore plus compétente dans ce domaine qui me passionne.

En conclusion, cette alternance chez Essity a été un véritable tremplin. Elle m'a permis de découvrir un environnement professionnel exigeant et stimulant, de progresser techniquement, de m'affirmer et de confirmer mon projet avenir. Je ressors de cette expérience plus motivée que jamais pour continuer sur cette voie et construire, étape par étape, mon avenir dans le domaine de l'administration et de la sécurité informatique.

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2024

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom : HUNEAU Charlotte				N° candidat :				
Centre de formation : Fab'Academy UIMM Le Mans				Option : <input type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM				
Adresse URL du portfolio : https://charlotte.huneau.formation-esiac.fr								
<p><i>Compétences mises en œuvre</i></p> <p><i>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</i></p>		<i>Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)</i>	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
			<ul style="list-style-type: none"> • Recenser et identifier les ressources numériques • Expliquer des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique • Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service • Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique • Gérer des sauvegardes • Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter, suivre et orienter des demandes • Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs • Traiter des demandes concernant les applications 	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques • Référencez les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité. • Participer à l'évolution d'un site Web expliquant les données de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet • Planifier les activités • Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service • Déployer un service • Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel • Gérer son identité professionnelle • Développer son projet professionnel
<i>Réalisation en cours de formation</i>								
Activité 4 : Reconstruction réseau pédagogique			X			X	X	
Inventaire matériels informatique école			X			X	X	
Project Oasis Epi : Création Infrastructure Informatique Complète		06/2025 à 05/2025	X	X	X	X	X	
Installation & Administration Nextcloud (Liaison LDAP, Gestion Privilège Arborescence)		juin-25						
Installation & Administration Hyperviseur Proxmox sur Barre Métal		juin-24		X		X	X	
Installation & Administration Ubuntu Server (DHCP, DNS)		nov-24						
Installation & Administration FOG (déploiement images systèmes)		avr-25	X	X		X	X	
Installation & Administration GLPI (Liaison LDAP, Gestion des privilège, GLPI AGENT)		avr-25	X	X		X	X	
Installation & Administration Windows Server (ADDS, DNS, DHCP, GPO, Partages de Fichier)		oct-24	X			X	X	
Création du portfolio professionnel pour l'épreuve US		nov-25			X			
<i>Réalisations en milieu professionnel en cours de première année</i>								
Activité 1 : Migration PC Windows 10 vers Windows 11		10/2024 à 11/2025	X	X		X	X	
Rédaction Veilles technologiques Cybersécurité en Entreprise		02/2025 à 11/2025						X
<i>Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année</i>								
Activité 2 : Support utilisateurs via ServEss		09/2024 à 08/2026	X	X		X		
Activité 3 : Gestion de parc via CMDB		09/2024 à 08/2026	X			X	X	

