

# RAPPORT DE STAGE

Stage effectué du : 30 mai au 8 juillet

Dans la société : SPIE ICS

à Nanterre



Stage de découverte en entreprise

Colin Pouyade  
étudiant en BTS SIO

Année 2022  
Au lycée Jean-Jacques Rousseau



## Page de remerciements

Avant de parler en détail de l'expérience professionnelle que SPIE ICS m'a fourni je souhaiterais dédier cette page aux remerciements sincères que je dois à toute l'équipe de SPIE, de l'administration aux équipes d'intervention qui m'ont accueilli chaleureusement et beaucoup appris pendant ces 6 semaines de stage

Je remercie également mon manager et tuteur de m'avoir formé et accompagné pendant toute la période de stage au sein de l'entreprise

# Sommaire

Remerciements - 2

## I) L'entreprise et son milieu d'action - 5

A) Le secteur de SPIE - 5

1. Présentation
2. L'activité économique

B) L'entreprise dans son secteur - 6

1. L'histoire de l'entreprise
2. L'entreprise aujourd'hui

## II) Cadre du stage - 6

A) La structure sociale de l'entreprise - 6

B) Le fonctionnement - 7

## III) Les objectifs et apports du stage - 8

A) Le travail effectué - 8

1. Mes outils
2. Mes missions

B) Les apports du stage - 9

La vie active

## I) L'entreprise et son milieu d'action

### A) Le secteur de SPIE

#### 1. Présentation

SPIE ICS est une entreprise de services du numérique française, filiale de SPIE, leader européen indépendant des services multitechniques dans les domaines de l'énergie et des communications.

SPIE ICS mène des actions dans 4 domaines majeurs du numérique responsable :

- La réduction des impacts environnementaux grâce au numérique
- La mesure et réduction des impacts environnementaux des systèmes d'information
- L'intégration des principes d'écoconception dans le développement des solutions et services numériques
- L'encouragement à un usage raisonné, voire sobre, du numérique

#### 2. L'activité économique

SPIE ICS possède un effectif compris entre 2000 et 4999 salariés. Sur l'année 2021 elle réalise un chiffre d'affaires de 200 Millions d'euro. Le total du bilan a augmenté de 8,31 % entre 2020 et 2021.

La société repousse chaque année ses limites en investissant sur des recherches pour agir contre l'empreinte carbone du numérique.

## B) L'entreprise dans son secteur

### 1. L'histoire de l'entreprise

À l'origine, SPIE est une société française créée en 1900 spécialisée dans les domaines du génie électrique, mécanique et climatique, de l'énergie et des réseaux de communication. Son métier est la réalisation, l'assistance à l'exploitation et la maintenance d'équipements industriels.

Elle possède de nombreuses filiales pour segmenter ses nombreux secteurs d'activité dont Spie ICS, créé en 2001 pour concurrencer sur le monde du numérique

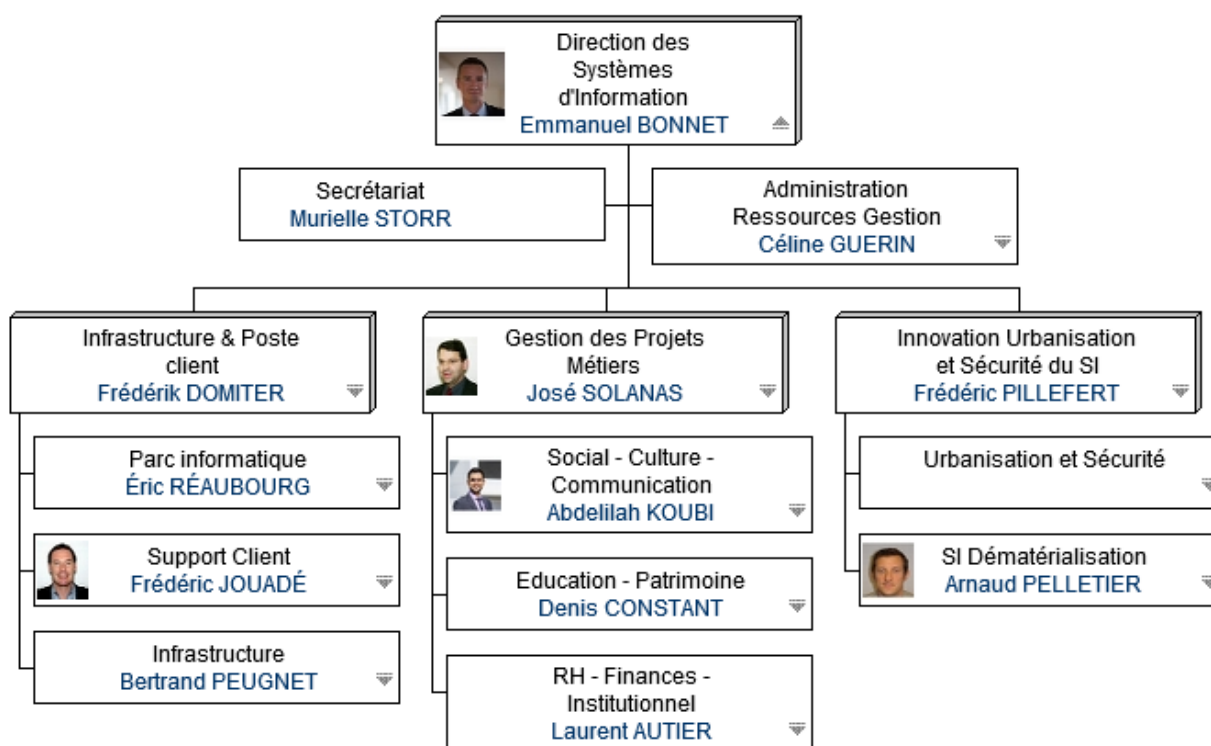
### 2. L'entreprise aujourd'hui

Aujourd'hui Spie ICS continue de se développer.

La société a récemment inauguré ses nouveaux bureaux à Nîmes, renforcée les contrats avec leurs partenaires tels que EasyVista et a même commencé la modernisation du parc téléphonique de la ville de Marseille.

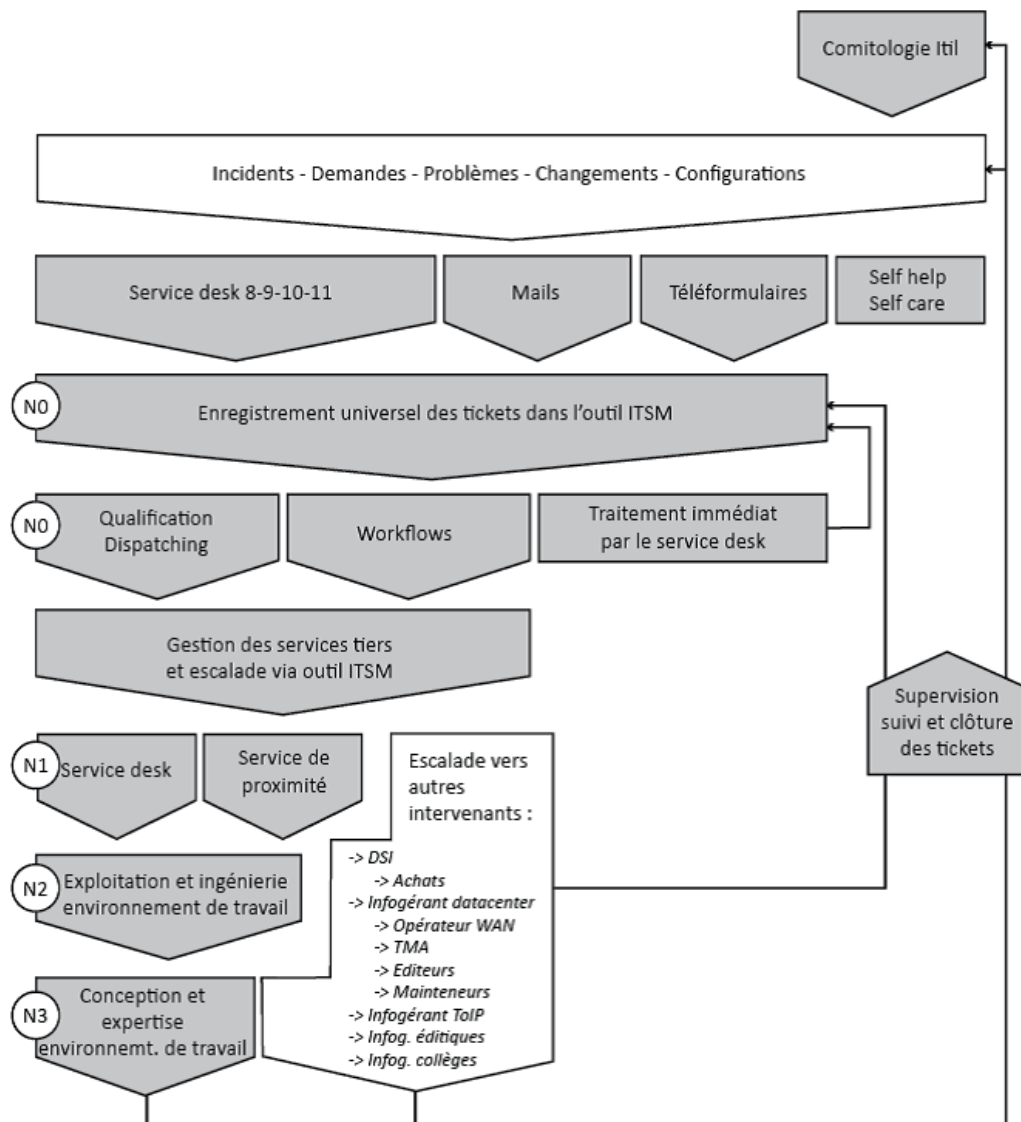
## II) Cadre du stage

### A) La structure sociale de l'entreprise



Date: 02 12 2019

## B) Le fonctionnement



### III) Les objectifs et apports du stage

#### A) Le travail effectué

##### 1. Mes outils

À mon arrivée dans l'entreprise, un ordinateur m'a été confié ainsi qu'un micro-casque pour pouvoir effectuer mes missions.

J'ai aussi été formé à l'utilisation de EasyVista, un logiciel permettant la communication des tickets des clients ainsi que la gestion de l'inventaire matériel du site.

##### 2. Mes missions

Au cours de mon stage, mon manager m'a assigné à différentes équipes en fonction des besoins ce qui m'a permis de découvrir différents métiers.

J'ai donc eu la chance d'avoir un stage riche en connaissances et varié en vue des différentes missions.

- Agent de proximité

Le métier d'agent de proximité consiste à la résolution de tickets créés par les clients de l'entreprise sur EasyVista.

Chaque matin l'objectif est d'analyser les besoins des clients afin de préparer le matériel nécessaire à l'intervention.

Après préparation, le matériel est chargé dans le véhicule de fonction prêt à desservir les différents sites des Hauts-de-Seine.

Grâce à mon permis de conduire, j'ai eu le droit d'accompagner les agents sur site afin de subvenir aux besoins des clients. Les problèmes étaient tous différents : perte de données, remplacement de matériel, panne de matériel, perte ou vol, ...



J'ai donc appris à être polyvalent face à toutes difficultés rencontrées sur le terrain.

- **Gestionnaire de stock**

Le gestionnaire de stock a pour mission d'inventorier les nouveaux matériels et la suivie de ceux-ci ainsi que la préparation de matériel des agents de proximité

La gestionnaire de stock étant seule sur site, j'ai fréquemment été demandé de prêter mon aide quand de grandes quantités de matériels arrivaient sur site.

L'objectif était simple mais essentiel, effectuer le suivi du matériel afin de s'assurer que rien ne manque pour les différents besoins des clients.

La routine consistait donc à scanner les numéros de matériels sur EasyVista afin de mettre à jour l'utilisateur, la localisation et la description du matériel pour effectuer un suivi de celui-ci dans l'entreprise.

J'ai donc pu assister aux énormes flux de matériels qu'une grande entreprise génère.

- **Opérateur Front Office**

L'opérateur Front Office est la première ligne d'action pour remédier aux besoins des clients. Les clients en difficulté appellent le numéro 891011 afin d'obtenir de l'assistance. Si l'opérateur ne peut remédier au problème, un ticket est créé et envoyé aux agents de proximité.

## **B) Les apports du stage**

Durant mes 6 semaines de stage chez Spie ICS j'ai pu découvrir pour la première fois le fonctionnement de la vie active en entreprise.

Grâce à mon entourage j'ai pu développer des compétences sociales et techniques que dont je ne pensais pas avoir besoin pour ma poursuite d'étude.

Bien que mon stage n'est pu se dérouler autour d'une infrastructure réseau, je remercie tout le personnel de m'avoir accompagné et instruit pendant cette période qui s'est avérée très enrichissante pour ma personne.