

Rapport de stage



KAHIN DAHER RAYALEH

13 Janvier-21 Février 2025

Sommaire

01

Introduction

02

Présentation de l'entreprise

03

Objectifs du Stage

04

Missions et Tâches Réalisées

05

Compétences Développées

06

Bilan du Stage

07

Conclusion

08

Remerciements

Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année de BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), option Solutions Logicielles et Applications Métiers (SLAM), j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage au sein du PIMMS Médiation d'Antony. Ce stage, qui s'inscrit dans une démarche professionnalisante, avait pour objectif de me permettre d'acquérir une expérience significative dans le domaine de l'informatique tout en mettant en pratique les connaissances et les compétences techniques que j'ai développées tout au long de mon cursus scolaire. Ce fut également une occasion précieuse pour moi de mieux comprendre les besoins informatiques spécifiques d'une structure œuvrant dans la médiation sociale et de proposer des améliorations adaptées à ses processus numériques.

Ce rapport vise à présenter de manière détaillée l'ensemble des missions qui m'ont été confiées, les solutions techniques que j'ai explorées et mises en place, ainsi que les compétences que j'ai développées tout au long de cette expérience enrichissante. Afin de donner une vision complète et approfondie de mon travail, je vais également exposer les différentes technologies utilisées, les problématiques rencontrées et les solutions apportées.

En outre, ce stage m'a permis de comprendre comment les outils numériques peuvent être adaptés aux besoins de la médiation sociale et comment les contraintes techniques peuvent influencer leur adoption par les médiateurs. L'enjeu n'était pas seulement de proposer une solution informatique performante, mais aussi de s'assurer qu'elle soit intuitive et adaptée aux compétences variées des utilisateurs. Cette réflexion m'a amené à approfondir mes connaissances en ergonomie logicielle et en gestion de projet, deux domaines essentiels pour tout futur ingénieur en informatique.

Par ailleurs, cette immersion dans le monde professionnel m'a donné une meilleure vision des défis liés à l'informatisation des structures d'intérêt général. Travailler en étroite collaboration avec les médiateurs m'a permis d'appréhender les difficultés qu'ils rencontrent quotidiennement et de comprendre l'importance d'une approche centrée sur l'utilisateur lors du développement de solutions numériques. Grâce à cette expérience, j'ai pu renforcer mes compétences en analyse des besoins et en conception de solutions logicielles adaptées.

Présentation de l'entreprise

Le Réseau PIMMS Médiation

Les PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multiservices) sont des associations qui ont pour mission principale de faciliter l'accès aux services publics et aux droits des citoyens. Ils assurent un rôle essentiel de médiation sociale et numérique en apportant une assistance personnalisée aux usagers confrontés à des difficultés dans la compréhension et l'utilisation des plateformes administratives en ligne. L'objectif principal de ces structures est de réduire la fracture numérique en accompagnant des publics souvent éloignés des nouvelles technologies, tout en favorisant l'autonomie des usagers.

Les PIMMS sont également des relais entre les services publics et les citoyens. En offrant des services d'accompagnement et de médiation, ils permettent de fluidifier les interactions entre les administrations et les usagers. Cette mission est particulièrement importante dans un contexte de numérisation croissante des services, où de nombreuses démarches administratives se font désormais en ligne. Sans accompagnement adéquat, certaines personnes pourraient se retrouver exclues de ces services essentiels.

Le PIMMS Médiation d'Antony

Le PIMMS Médiation d'Antony fait partie intégrante de ce réseau national et intervient dans un contexte urbain où une part significative de la population éprouve des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches administratives. Les médiateurs qui y travaillent accompagnent les usagers en leur expliquant comment utiliser les outils numériques, en les aidant à remplir des formulaires en ligne et en assurant une interface entre eux et les administrations.

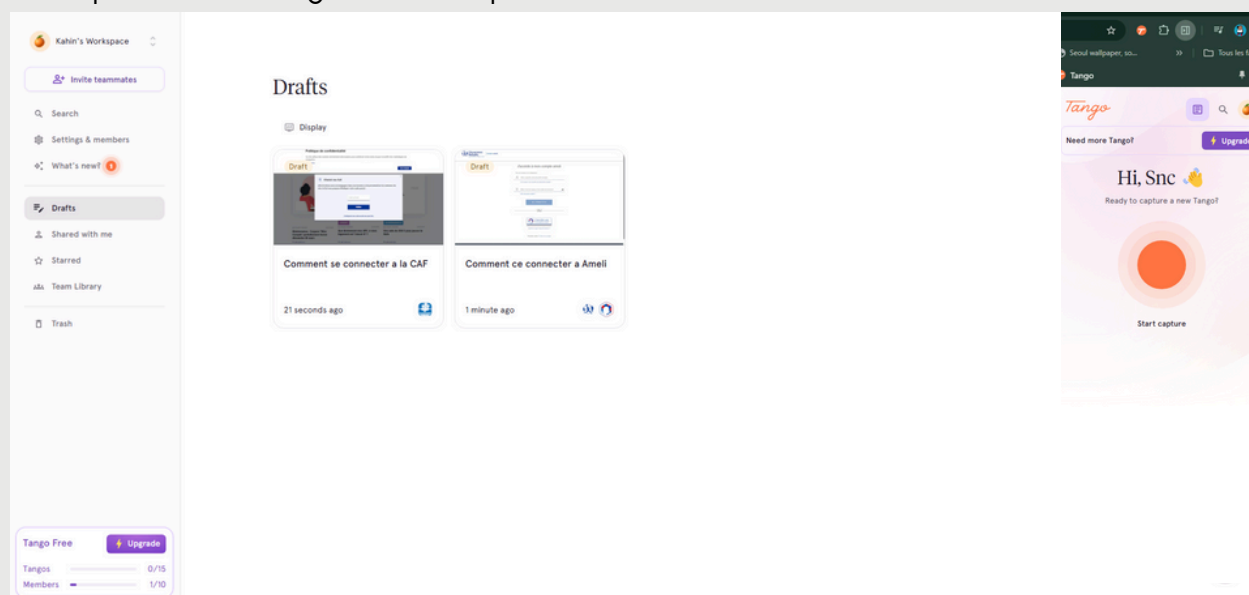
Le PIMMS Médiation d'Antony a développé plusieurs initiatives visant à moderniser ses services et à améliorer son efficacité. L'introduction de solutions numériques adaptées permet d'optimiser le travail des médiateurs et d'améliorer l'expérience des usagers. En intégrant de nouveaux outils technologiques, le PIMMS cherche à répondre aux besoins évolutifs de ses bénéficiaires et à faciliter leur inclusion numérique.

Pour optimiser la gestion des interventions des médiateurs et améliorer le suivi des dossiers, le PIMMS Médiation d'Antony s'appuie sur des applications métiers spécifiques. C'est dans cette optique que mon rôle en tant que stagiaire s'est inscrit : analyser les outils existants, identifier les améliorations possibles et proposer des solutions adaptées aux besoins des médiateurs et des usagers.

03 Objectifs du Stage

L'objectif principal de mon stage était d'évaluer les solutions informatiques utilisées au sein du PIMMS d'Antony et de proposer des améliorations permettant d'optimiser le travail des médiateurs. Dans ce cadre, une analyse approfondie des outils existants a été menée, notamment concernant l'utilisation potentielle de l'outil Scribe, alors que l'application Tango était déjà en usage dans d'autres PIMMS, comme celui de Cenon.

Une réunion a été organisée afin de discuter des fonctionnalités de ces outils et de leur pertinence dans le contexte du PIMMS Médiation d'Antony. Lors de mon stage, j'ai également eu l'opportunité d'échanger avec l'équipe du PIMMS de Cenon, qui m'a apporté des explications détaillées sur la conception, le développement et le déploiement de Tango. Cet échange m'a permis de mieux comprendre l'architecture technique de cette solution ainsi que les technologies utilisées pour assurer son bon fonctionnement.



En plus de l'analyse des outils numériques, un autre objectif était d'améliorer les processus internes du PIMMS d'Antony en optimisant les flux d'information et en facilitant la communication entre les médiateurs. Cela passe par une meilleure structuration des bases de données, l'amélioration des interfaces utilisateur et la mise en place d'un système de gestion plus efficace des dossiers des usagers.

04

Missions et Tâches Réalisées

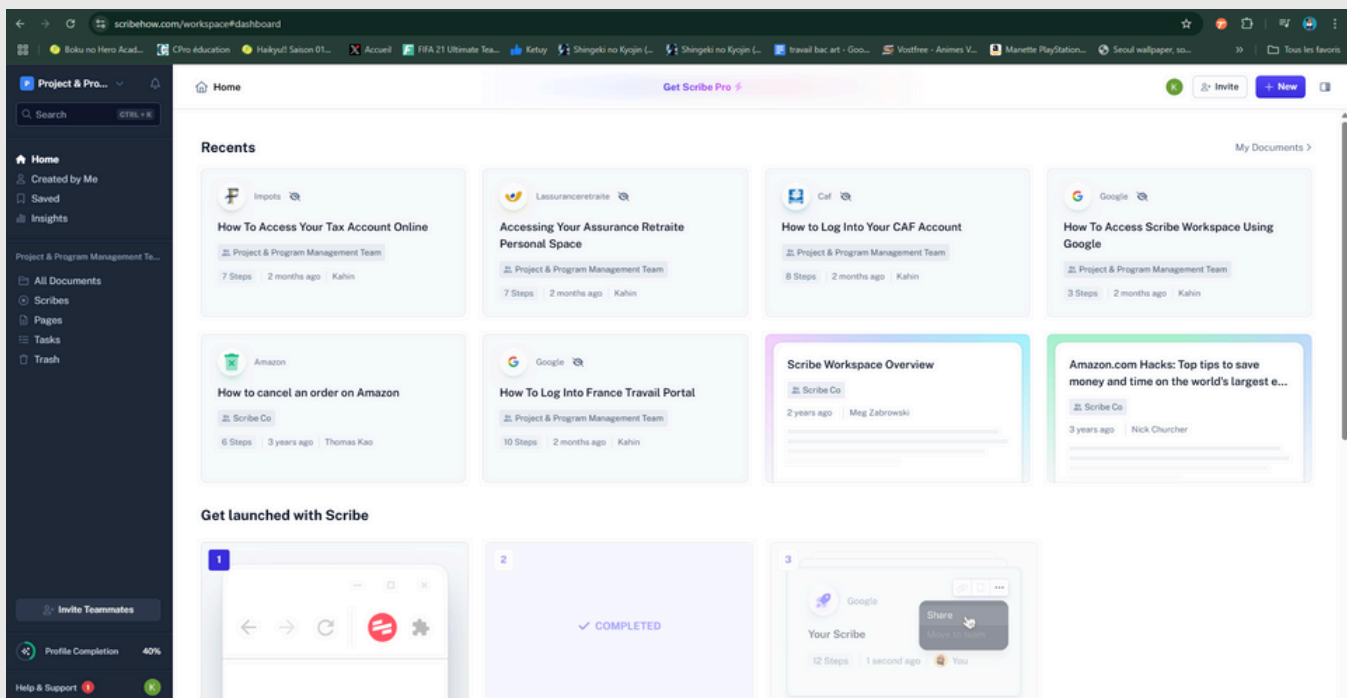
Étude de l'outil Scribe

Scribe est une solution permettant de gérer et d'organiser des notes de manière structurée. Cet outil, qui se présente sous la forme d'une application web, propose diverses fonctionnalités intéressantes comme l'archivage de documents, la recherche avancée et la gestion collaborative des données.

Présentation de l'interface

L'interface de Scribe est divisée en plusieurs sections principales :

- Le menu latéral gauche : Il permet d'accéder rapidement aux différentes fonctionnalités, comme les documents créés, enregistrés, les tâches et les insights.
- Les documents récents : Présentés sous forme de cartes, ils affichent les notes les plus récemment créées ou consultées, avec des informations comme l'auteur, la date de création et le nombre d'étapes du document.
- Les notifications en haut de l'écran : Elles indiquent des messages importants, comme la limite du plan d'utilisation ou des recommandations pour améliorer l'organisation.
- Le suivi de progression du profil : Il affiche un pourcentage de complétion et propose des actions à effectuer, telles que l'installation de l'extension Scribe, le partage de documents ou l'invitation de collaborateurs.



05 Compétences Développées

Durant ce stage, j'ai pu développer des compétences techniques et professionnelles essentielles à mon futur métier. Parmi celles-ci :

- Analyse des outils numériques : J'ai étudié les solutions logicielles utilisées au sein du PIMMS Médiation d'Antony, notamment Scribe et Tango, afin de mieux comprendre leur utilité et leur impact sur le travail des médiateurs.
- Observation et compréhension des besoins : Grâce à mes échanges avec les médiateurs, j'ai identifié les principales difficultés rencontrées dans l'utilisation des outils numériques et analysé comment ces solutions pouvaient être optimisées pour mieux répondre à leurs attentes.
- Communication et travail en équipe : J'ai travaillé en collaboration avec les médiateurs et l'équipe encadrante pour recueillir leurs retours d'expérience et comprendre leurs attentes vis-à-vis des outils numériques. Cela m'a permis d'améliorer ma capacité à vulgariser des concepts informatiques et à adapter mon discours à un public non technique.
- Initiation à la gestion des bases de données : Même si je n'ai pas directement développé de fonctionnalités, j'ai étudié la structure des bases de données utilisées par ces outils afin de mieux comprendre leur fonctionnement et la manière dont les données des usagers étaient gérées.

Je n'ai pas eu l'occasion d'exécuter moi-même des requêtes SQL avancées, mais j'ai pu observer comment les bases de données sont utilisées pour stocker et organiser les informations des usagers. Cette expérience m'a permis de mieux comprendre l'importance d'une gestion efficace des données et l'impact des systèmes d'information sur le travail des médiateurs.

Bilan personnel

COMPÉTENCES PERSONNELLES

Esprit d'équipe

Durant mon stage au PIMMS Médiation d'Antony, j'ai collaboré avec le directeur et les médiatrices afin d'analyser leurs besoins en matière d'outils numériques. J'ai participé à des échanges pour comprendre leurs attentes et identifier les difficultés qu'elles rencontrent dans leur travail quotidien. Cette coopération m'a permis de proposer des solutions adaptées et d'intégrer leurs retours dans mon analyse de l'outil Scribe.

Communication

L'un des aspects clés de mon travail a été la communication avec des interlocuteurs non techniques. J'ai dû expliquer clairement l'intérêt et le fonctionnement de Scribe en le comparant à Tango, un autre outil déjà utilisé dans un autre PIMMS. Pour cela, j'ai adapté mon discours en vulgarisant les aspects techniques afin que les médiatrices comprennent les avantages et limites de chaque solution. De plus, j'ai préparé et présenté mes conclusions lors d'une réunion le 7 février, en argumentant sur l'apport potentiel de Scribe.

Autonomie

Dans cette mission, j'ai fait preuve d'autonomie en effectuant des recherches sur Scribe et Tango, en identifiant leurs différences et leurs fonctionnalités respectives. J'ai pris l'initiative d'analyser les besoins des médiatrices et d'évaluer quel outil serait le plus adapté. J'ai également structuré mes réflexions pour proposer des solutions concrètes sans attendre d'instructions détaillées.

Organisation

Pour mener à bien mon analyse et préparer la réunion du 7 février, j'ai dû organiser mon travail de manière rigoureuse. J'ai structuré mes recherches, planifié les tâches à effectuer et synthétisé les informations essentielles pour les restituer de manière claire et efficace.

Conclusion

Ce stage au PIMMS Médiation d'Antony a été une expérience extrêmement enrichissante, me permettant d'allier théorie et pratique dans un cadre professionnel concret. Il m'a offert une vision plus approfondie du rôle que l'informatique peut jouer dans le domaine de la médiation sociale et m'a donné les outils nécessaires pour concevoir des solutions adaptées aux besoins des utilisateurs.

Grâce à ce stage, j'ai renforcé mes compétences en développement d'applications métiers, en gestion de bases de données et en analyse des besoins. Cette immersion professionnelle m'a également permis de mieux comprendre l'importance de l'ergonomie logicielle et de l'adaptabilité des solutions numériques dans un environnement où les utilisateurs peuvent avoir des niveaux de compétence variés en informatique.

Enfin, cette expérience a confirmé mon souhait d'évoluer vers un poste d'ingénieur en intelligence artificielle, où je pourrais continuer à concevoir des outils innovants pour accompagner des structures comme le PIMMS dans leur transformation numérique. Mon passage au PIMMS Médiation d'Antony restera une étape clé de mon parcours, m'apportant une réelle maturité professionnelle et une meilleure vision des enjeux du numérique dans le secteur social.

Je souhaite commencer par exprimer mes plus sincères remerciements à toute l'équipe du PIMMS Médiation d'Antony pour m'avoir offert l'opportunité de réaliser mon stage au sein de leur structure. Cette expérience a été particulièrement enrichissante, tant sur le plan professionnel que personnel.

Je tiens à remercier tout particulièrement Monsieur Rosenbaum, le directeur de la structure, pour sa confiance et son soutien. Sa disponibilité, ses conseils avisés et son accompagnement constant m'ont permis de progresser et de me familiariser avec les enjeux du secteur de la médiation. Grâce à ses explications claires et pertinentes, j'ai pu mieux comprendre les missions et le fonctionnement du PIMMS, ainsi que l'importance de l'outil numérique dans l'amélioration des services proposés aux usagers.

Je voudrais également remercier l'ensemble de l'équipe pour leur accueil chaleureux et leur collaboration tout au long de mon stage. Chacun d'entre vous, par sa bienveillance et son expertise, a grandement contribué à rendre cette expérience agréable et formatrice. Votre patience et votre volonté de partager vos connaissances m'ont permis de m'adapter rapidement à mon environnement de travail, et de mener à bien les missions qui m'ont été confiées.

Je n'oublie pas non plus les médiatrices, qui m'ont montré l'importance de leur rôle sur le terrain et de l'accompagnement humain, et qui m'ont permis de comprendre les besoins spécifiques des usagers. Leur travail de terrain, souvent invisible mais essentiel, m'a particulièrement marqué et m'a permis d'appréhender de manière plus concrète les enjeux sociaux auxquels elles font face au quotidien.

Je remercie donc chaleureusement chaque personne ayant contribué à la réussite de ce stage, et je garderai un excellent souvenir de cette expérience professionnelle.

Merci !

