

Arnold Renard

Rapport sur le stage effectué du 9 janvier au 17 février

Dans la Société Kuba du groupe ICM mobility



À Besançon

Stage IT

Deuxième année BTS SIO SISR

2022 / 2023

Au lycée Jean-Jacques Rousseau



À Montmorency

PLAN

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	4
ANNONCE DU STAGE	4
BRÈVE DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE ET DU DÉROULEMENT DU STAGE	4
PROBLÉMATIQUE ET OBJECTIF DU RAPPORT	4
ANNONCE DE PLAN	5

<u>I / L'ENTREPRISE ET SON SECTEUR D'ACTIVITÉ :</u>	<u>6</u>
A – LE SECTEUR :	6
1. PRÉSENTATION	6
2. LE SECTEUR ÉCONOMIQUE	6
B – L'ENTREPRISE PAR RAPPORT AU SECTEUR	6
1. HISTORIQUE DE L'ENTREPRISE	6
2. L'ENTREPRISE AUJOURD'HUI	6
<u>II / LE CADRE DU STAGE :</u>	<u>7</u>
1. DESCRIPTION DE LA STRUCTURE SOCIALE	7
Services communs à toutes les sociétés	7
Services propres au secteur	7
2. FONCTIONNEMENT	7
<u>III / LES TRAVAUX EFFECTUÉS ET LES APPORTS DU STAGE</u>	<u>8</u>
A – LES TRAVAUX EFFECTUÉS	8
1. LES OUTILS MIS À MA DISPOSITION	8
2. LES MISSIONS DU POSTE OCCUPÉ	8
Présentation	8
Les missions principales	8
Les missions secondaires	9
B – LES APPORTS DU STAGE	10
La vie en société	11
<u>CONCLUSION</u>	<u>12</u>

Remerciements

Avant de développer sur cette nouvelle expérience dans le milieu professionnel, je tiens par commencer ce rapport de stage par des remerciements, à l'entreprise qui m'a accordé sa confiance et ma soutenue financièrement, et ceux qui ont fait de ce stage une période agréable.

De plus, je remercie tout d'abord mon maître de stage Monsieur Ettijani Talaini, qui m'a accompagné tout au long de cette aventure avec beaucoup de pédagogie. Enfin, je souhaite aussi remercier l'ensemble des salariés de chaque secteur pour leurs explications au sein de la société et leurs conseils qu'ils ont pu me donner au cours de ces 6 semaines.

Introduction

Annonce du stage (durée, lieu et secteur d'activité)

J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise Kuba située à Besançon. Au cours de ce stage en tant que IT, j'ai eu l'occasion de travailler différents domaines informatiques, le réseau de l'entreprise, l'installation de machines Windows etc...

Ce stage a été une chance pour moi d'appréhender de mieux en mieux le monde de l'infrastructure informatique de manière professionnelle.

Brève description de l'entreprise et du déroulement du stage

Mon stage au sein d'un open space qui mélange différents services a consisté à la résolution des tickets et du déploiement de machine.

De plus, j'ai observé la configuration d'un commutateur et appris à le réinitialiser.

Mon maître de stage étant IT de l'entreprise, j'ai pu apprendre et participer aux différentes missions qui lui étaient confiées.

Problématique et objectifs du rapport

Ce stage a donc été une nouvelle opportunité pour moi de percevoir la façon dont une entreprise du secteur de l'informatique, et plus particulièrement dans la confection et gestion de validation dans les réseaux de transport (Bus, train, bateau), fonctionne et met en place ses projets et l'innovation de nouvel équipement afin de satisfaire ses clients.

L'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de la pratique quotidienne des missions auxquelles j'étais affecté. Puis, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services dans la société m'ont permis une cohérence à ce rapport.

Annonce de plan

Afin d'appréhender dans son ensemble les 6 semaines passées dans la société, il est préférable de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur assez spécialisé, puis de se concentrer sur le cadre du stage au sein d'une société internationale comme Kuba. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein du service IT, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.

I / L'environnement économique du stage :

A- Le secteur :

1. Présentation :

Kuba fait partie d'un groupe ICM mobility qui développe des solutions billettiques. Elle possède différentes infrastructures. L'entreprise fabrique et innove dans les solutions billettiques afin de simplifier, améliorer et rendre moins coûteuses les transactions.

2. Le secteur économique

Kuba fait donc partie du secteur informatique spécialisé dans la confection et gestion de boîtiers de validations de transport, elle génère un chiffre d'affaires annuel d'environ 13 millions d'euros et réalise d'importants investissements dans la recherche et le développement de leurs équipements.

B – L'entreprise par rapport au secteur

1. Historique de l'entreprise

Le groupe ICM mobility group est fondé en 1991, il se concentre sur des solutions billettiques. Il est composé de 5 entreprises; UNWIRE, Kuba, SNAPPER, littlepay et VIX.

Le groupe ICM mobility est situé dans différents pays dans le monde notamment la France, l'Afrique du sud, l'Angleterre, le Danemark, l'Italie et les États Unis.

2. L'entreprise aujourd'hui

Kuba représente un chiffre d'affaires de 13 millions d'euros et rassemble des centaines d'employés. Elle s'investit sur de nombreux projets pour accroître leur présence et leurs solutions billettiques dans le monde. La solution ticketing-as-a-Service, développée par le ICM mobility, est déjà implantée dans plus de 200 villes à travers le monde. Elle doit gérer des millions de requêtes quotidiennes. De plus, L'organisation a une préoccupation écologique afin de garantir qualité et maintien de l'environnement.

II / Le cadre du stage :

1. Description de la structure sociale

La structure Kuba de Besançon regroupe 130 employés.

Services communs à toutes les sociétés :

- Service financier et comptable
- Service juridique
- Service qualité
- Service de maintenance
- Service informatique

Services propres au secteur :

- Service ingénieur
- Service Testeur
- Service programmeur
- Service maintenance logiciel

2. Fonctionnement

Ce stage m'a montré l'importance d'un service IT dans une société. Nous devons garantir les communications au sein de l'entreprise et du réseau, la sécurité informatique, l'accès aux données par les employés, la rénovation des outils comme les ordinateurs ou les imprimantes et fournir les machines disponibles aux salariés.

Compte tenu du fait que mon stage a été exclusivement réalisé dans le service IT, il sera uniquement développé dans ce domaine.

Le service IT à Besançon n'est composé que d'un membre mon tuteur qui est géré par le responsable IT situé en Afrique du sud.

Le service IT a pour responsabilité de se charger de l'infrastructure de l'entreprise, de se charger de tous les tickets sur le site.

III / Les travaux effectués et les apports du stage

A- Les travaux effectués

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les IT pouvaient rencontrer dans l'exercice de leurs missions. Pour une meilleure compréhension des tâches que j'ai pu effectuer, il apparaît approprié de traiter en premier lieu des outils qui étaient mis à ma disposition, puis de traiter de manière détaillée les tâches que j'ai pu effectuer.

1. Les outils mis à ma disposition

J'ai passé le plus clair de mon temps sur un ordinateur. J'ai aussi eu à ma disposition un commutateur powerconnect 6248 .

2. Les missions du poste occupé

Présentation

Comme il a été précisé en introduction, l'IT est chargé de la communication sur l'extérieur de l'entreprise, régler les tickets, maintenir les serveurs en marche et fonctionnels et de changer ou attribuer du matériel aux salariés.

Les missions principales :

Durant ce stage, différentes tâches m'ont été confiées:

- Mise à jour d'ordinateur vers Windows, installation des applications de l'entreprise
- l'exploration dans la configuration et l'interface web d'un switch powerconnect 6248, et réinitialisation, l'exploration du soft billettique
- résolution de tickets due au problème utilisateur
- rédaction d'une fourchette de coût pour des filtres privé
- rédaction d'une documentation afin de changer un pare-feu meraki mx100
- Contacter le support SFR pour un problème débit avec l'aide de mon tuteur

3. Les missions secondaires

J'ai pu aussi effectuer des missions moins significatives mais tout aussi important parfois accompagné de mon tuteur :

- installation d'un pare-feu meraki mx100
- assister à une présentation SBI (Systèmes billettiques)
- prendre part à plusieurs réunions
- présentation des différents services au sein de l'entreprise
- une semaine d'autonomie au sein du service IT

B- les apports du stage

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris. Les apports que j'ai tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de trois idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrées et les solutions apportées ainsi que la vie en société.

Compétences acquises

Ce stage m'a permis de mettre en pratique mes connaissances assimilées durant mon BTS SIO SISR. J'ai pu consolider ce que j'avais appris à faire. J'ai appris à installer et désinstaller rapidement des serveurs de données et à mettre à jour des applications qui m'étaient inconnues. De plus, j'ai appris à me débrouiller car j'ai été en charge du service IT durant une semaine. Mais avant tout, je suis monté en compétence dans la compréhension du fonctionnement du monde professionnel (comment se passe une réunion, le comportement à adopter, le système de hiérarchie, etc).

Difficultés rencontrées et solutions apportées

Pour résoudre certains des tickets j'ai dû faire des recherches et m'aider par internet de même pour la documentation et l'étude des prix.

J'ai été en charge durant une semaine du service IT de l'entreprise car mon tuteur était en vacance.

Ces difficultés m'ont aidé à développer mon autonomie en ayant à chercher seul et m'ont permis de trouver les solutions par moi-même, avec le soutien ou non parfois, si le besoin s'en faisait sentir, de mon maître de stage.

La vie en société

Mon stage chez Kuba a été très instructif. Durant cette période de 6 semaines, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une entreprise dans le secteur informatique, avec un focus particulier sur le service IT. J'ai pu aussi apprendre comment l'entreprise investit sur ses salariés. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'ont appris un style différent de comportement à avoir moins soutenue l'emploi du tutoiement.

L'entreprise investit beaucoup sur ses salariés

Toutes les 2 semaines une réunion est tenue par tout le groupe kuba afin de faire le point sur l'activité et les nouvelles règles de l'entreprise.

Les relations humaines entre les employés

Au-delà du fonctionnement de l'entreprise, il y a une vraie ambiance amicale que l'on peut ressentir dans les bureaux.

En effet, l'atmosphère au sein de la société était très plaisante.

Au travers de cette convivialité, j'ai pu remarquer que l'activité de la société est plus performante dans un univers chaleureux et bienveillant.

Conclusion :

Je suis enthousiaste à l'idée de travailler au sein d'une entreprise en tant que IT. Ce stage m'a permis de mettre mon enseignement théorique de mon BTS SIO SISR en pratique et d'avoir encore pu approfondir mon expérience dans le monde professionnel. De plus ce stage m'a permis de découvrir un nouveau secteur, celui de l'installation et la gestion des validations de transport.