RAPPORT DE STAGE

Fidia – Laboratoire Pharmaceutique

Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS SIO (Option SLAM), j'ai effectué un stage de 5 semaines au sein de la filiale française du laboratoire pharmaceutique Fidia. Cette entreprise, basée en Italie, développe et commercialise des produits destinés aux hôpitaux, médecins et pharmacies. Mon stage s'est déroulé au sein du service informatique, où j'ai pu observer et participer à diverses missions sous la supervision du technicien IT, Mehdi.

Présentation de l'entreprise

Fidia est un laboratoire pharmaceutique italien avec plusieurs filiales en Europe. En France, la structure est relativement petite, comptant une vingtaine de collaborateurs. Le service informatique y est minimal, avec un seul technicien présent deux jours par semaine, en lien direct avec l'IT en Italie.

Missions et Activités

Semaine 1 : Découverte et première mission

Dès mon arrivée, ma première mission a été la création d'un guide utilisateur pour Salesforce, un outil de gestion des prospects récemment implémenté dans l'entreprise. Les équipes italiennes avaient fourni une documentation détaillée de près de 200 pages en anglais, mais trop complexe pour être exploitée directement par les collaborateurs français. Mon rôle a donc été de condenser et simplifier ce document sous forme d'un PowerPoint plus accessible.

Semaine 2 : Finalisation du guide et interruption

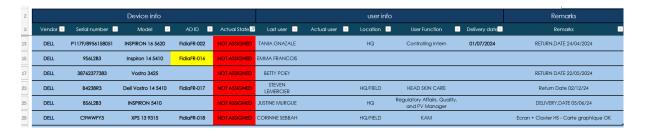
J'ai poursuivi la rédaction du guide utilisateur Salesforce, mais mon travail a été interrompu par une absence due à une maladie.

Semaine 3 : Inventaire du matériel informatique



J'ai réalisé un inventaire du matériel informatique de la filiale française :

• **PC portables**: Vérification des numéros de série et des statuts dans l'inventaire (certains étaient notés "Non Assignés" alors qu'ils étaient en circulation). J'ai également relevé des dysfonctionnements (pavés tactiles défectueux, problèmes de BIOS).



- **Tablettes**: Vérification et mise à jour de la liste, ajout d'une tablette manquante.
- Écrans et stations d'accueil : Complétion du tableau d'inventaire en faisant le tour des bureaux.

J'ai également commencé un guide utilisateur pour KeePass, un gestionnaire de mots de passe utilisé par l'entreprise.

Semaine 4 : Organisation et formations

- Finalisation des brouillons des guides Salesforce et KeePass (mais attente de validation par le technicien pour la version finale).
- Réorganisation du stock informatique et du matériel dans les bureaux.
- Participation à une formation sur les procédures d'évacuation et la gestion des situations d'urgence.

J'ai également préparé un PC pour un nouvel arrivant, mais le processus étant géré par l'IT en Italie, cela a entraîné un retard dans l'attribution des accès. Un second PC devait être remplacé, mais celui reçu en échange présentait lui aussi des problèmes techniques.

Enfin, j'ai travaillé sur un formulaire d'**onboarding/outboarding**, destiné à anticiper les demandes d'accès pour les nouveaux employés.

Semaine 5: Finalisation et conclusion

- Finalisation du guide KeePass.
- Début d'un guide sur Adobe Reader Pro, en utilisant des ressources existantes.
- Derniers jours marqués par un manque de missions précises en raison de l'indisponibilité du technicien.

Bilan et Conclusion

Ce stage m'a permis de découvrir le fonctionnement d'un service IT au sein d'une petite structure, avec ses contraintes et ses enjeux. J'ai développé des compétences en gestion de matériel informatique, en rédaction de documentation technique et en organisation. Malgré certaines difficultés liées au manque de disponibilité du technicien et aux délais d'accès aux ressources, cette expérience a été enrichissante et m'a permis d'être plus autonome et proactive dans mes missions.