

# 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**

PC INVENTORY LIST										
Device Info					user info				Remarks	
Vendor	Serial number	Model	AD ID	Actual State	Last user	Actual user	Location	User Function	Delivery date	Remarks
DELL	79HQYD3	XPS 13 9310	FidiaFR-001	ASSIGNED	DORA CONVERSANO	EL MEHDI EL GHAZI	HQ	IT		
DELL	9SZY8Y3	XPS 13 9315	FidiaFR-003	ASSIGNED	BICH NGUYEN	DOUNIA ELABOUDY	HQ	HR MANAGER		
DELL	FJTZB3	XPS 9315	FidiaFR-004	ASSIGNED		FREDERIC ZAPO	HQ	DAF		
HP	5CG924DDKX	Elitebook 840 G5 15	FidiaFR-007	ASSIGNED		JOCELYNE LEJAY		Consultante Affaires Réglementaires		
DELL	B4238R3/210-AXUE	Vostro 3400	FidiaFR-016	ASSIGNED	FLORIANE DEGLA	IMANE SEDKI	HQ	Regulatory Affairs, Quality, and PV Manager		
DELL	J5738R3/210-AXUE	Vostro 3399	FidiaFR-006	ASSIGNED	TAMARA KUKIC	SOUHA CHAFRA	HQ	Regulatory Affairs, Quality, and PV Manager		
DELL	J3NZB3	XPS 9315	FidiaFR-013	ASSIGNED		MEYSSANE SEBAA	HQ	Assistante chef de produit	29/02/2024	
DELL	P117F/8956158051	Inspiron 14 5420	FidiaFR-009	ASSIGNED		RITA VISENTIN	HQ	Assistante de direction		
DELL	C6XL9Y3	XPS 9315	FidiaFR-012	ASSIGNED		DIMITAR MITEV	HQ	Head of west Europe Affiliates		
DELL	P117F/8956158051	INSPIRON 14 5620	FidiaFR-002	NOT ASSIGNED	TANIA GNAZALE		HQ	Controlling Intern	01/07/2024	RETURN DATE 24/04/2024
DELL	CS6L2B3/P143G001	Inspiron 14 5410	FidiaFR-008	ASSIGNED		ASTHRYTH WILFRID	HQ	Assistante en contrôle de gestion		
DELL	956L2B3	Inspiron 14 5410	FidiaFR-016	NOT ASSIGNED		EMMA FRANCOIS				

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).

Device info					user info				Remarks	
Vendor	Serial number	Model	AD ID	Actual State	Last user	Actual user	Location	User Function	Delivery date	Remarks
DELL	P117F/8956158051	INSPIRON 14 5620	FidiaFR-002	NOT ASSIGNED	TANIA GNAZALE		HQ	Controlling Intern	01/07/2024	RETURN DATE 24/04/2024
DELL	956L2B3	Inspiron 14 5410	FidiaFR-016	NOT ASSIGNED		EMMA FRANCOIS				
DELL	38762377383	Vostro 3425		NOT ASSIGNED	BETTY POEY					RETURN DATE 22/05/2024
DELL	84238R3	Dell Vostro 14 5410	FidiaFR-017	NOT ASSIGNED	STEVEN LEMERCIER		HQ/FIELD	HEAD SKIN CARE		Return Date 02/12/24
DELL	856L2B3	INSPIRON 5410		NOT ASSIGNED	JUSTINE MURGUE		HQ	Regulatory Affairs, Quality, and PV Manager		DELIVERY DATE 05/06/24
DELL	C9WWFY3	XPS 13 9315	FidiaFR-018	NOT ASSIGNED	CORINNE SEBBAH		HQ/FIELD	KAM		Ecran + Clavier HS - Carte graphique OK

- **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.