



RAPPORT DE STAGE

Assistant Technicien Support Informatique



Tuteur de Stage : Mohamed Kallala

Superviseur Académique : M. El Idrissi

Etablissement : Ecole IRIS – BTS SIO SISR

Entreprise d'accueil : AVIS BUDGET GROUP CC EMEA SA

Calle Moll Bcn, WTC Edificio Norte 5, 08019, Barcelone, Espagne

05-07-2022 au 06-08-2022

14-11-2022 au 16-12-2022

Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, je tiens à faire des remerciements. Tout d'abord, je souhaite remercier l'équipe d'Avis Budget France de m'avoir accueilli au sein de leur entreprise. Ils m'ont beaucoup appris sur le fonctionnement de l'entreprise, sur les objectifs et les contextes des missions qu'ils m'ont attribuées d'une manière très pédagogique.

Je tiens aussi à remercier l'équipe digital service où j'ai été affecté et l'ensemble de l'équipe informatique pour m'avoir accompagné et guidé dans l'ensemble de mes missions durant toute la durée de mon stage. Remerciements spéciaux à mes proches et à vous, lecteurs.

Remerciements spéciaux à mes enseignants, mon école, mes proches et à vous, lecteurs.



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	4
I/ L'environnement du stage.....	5
A-Le secteur d'activité.....	5
B-Présentation de l'entreprise.....	5
C-L'entreprise aujourd'hui.....	6
II/Les travaux effectués et les apports du stage.....	6
A– Les travaux effectués.....	6
B– Le métier.....	7
C– Compétences personnelles et professionnelles acquises.....	7
CONCLUSION.....	9



Introduction

Présentation et descriptif de l'entreprise

Sur les dates du 05 juillet 2022 au 06 août 2022 et du 14 novembre 2022 au 16 décembre 2022, j'ai effectué mes 2 stages au sein de l'entreprise AVIS BUDGET GROUP dont le siège social en Europe est situé à Barcelone en Espagne.

Au cours de ce stage, j'ai pu découvrir le métier de Technicien Support Informatique en réalisant différentes missions.

Avis Budget Group est une multinationale américaine active dans la location de véhicules et l'autopartage. Elle possède de plus les entreprises de location de véhicules Budget Rent a Car, Avis rent a Car, Apex, présente en Nouvelle-Zélande et en Australie, Maggiore, présente en Italie, Payless, présente dans plus de 120 pays¹, Zipcar et France Cars, qui exploite des parcs de véhicules commerciaux légers en France.

Les missions

J'ai été débauché pour accompagner l'entreprise sur la création d'un nouveau service, mon stage a essentiellement consisté à la mise en place d'un parc informatique, l'entretien et la maintenance des postes physiques de travail, et à la résolution de ticket d'incidence.

Problématique et objectifs du rapport

Ce stage a été l'opportunité pour moi d'avoir un aperçu d'un des métiers en rapport avec mes études (système et réseau) et de faire un pas dans le monde professionnel de l'informatique. De plus, j'ai pu être témoin du développement d'un nouveau service et des défis quotidiens à relever.

La rédaction et l'élaboration de ce rapport de stage me permettent de conserver une trace écrite de l'ensemble des missions qui m'ont été attribuées et de l'expérience que j'ai pu accumuler au sein de l'entreprise.

Annonce du plan

Dans un premier temps, nous allons nous pencher sur l'environnement du stage et le secteur d'activité de l'entreprise AvisBudget. Puis dans un second temps, nous allons intéresser sur les différentes tâches et les missions que j'ai pu effectuer et accomplir.



I- L'environnement du stage

A- Presentation de l'entreprise

Avis Budget Group est une entreprise américaine qui opère dans la location de voitures et de camions. Elle est basée à Parsippany, New Jersey, et est une filiale de Avis Budget Group, Inc. Avis Budget Group est l'une des principales sociétés de location de voitures aux États-Unis et dans le monde. Elle exploite des marques telles que Avis, Budget, Budget Truck Rental et Payless Car Rental. L'entreprise est présente dans plus de 180 pays à travers le monde, avec plus de 11 000 points de location de voitures et de camions. Avis Budget Group emploie environ 32 000 personnes dans le monde.

Avis Budget Group a été fondée en 1946 par Warren Avis, qui a ouvert son premier point de location de voitures à Willow Run Airport, près de Detroit, dans le Michigan. À l'époque, l'entreprise se concentrait sur la location de voitures de luxe. Au fil des ans, elle a élargi son offre pour inclure des voitures économiques et des camions de déménagement.

La société Avis Budget Group est cotée en bourse NASDAQ sous le symbole CAR. Aujourd'hui Avis Budget Group est un des acteurs majeur dans le domaine de la location de voiture de tourisme et de camion de déménagement.

B- Le secteur d'activité

Avis Budget Group est un acteur dans le secteur des services de location de véhicules. Ce secteur comprend les entreprises qui louent des voitures, des camions, des véhicules utilitaires, des motos et d'autres types de véhicules à des particuliers et à des entreprises. Les entreprises de location de véhicules peuvent être propriétaires de leurs véhicules ou les louer auprès d'autres sociétés.

Les entreprises de location de véhicules telles que Avis Budget Group fournissent des services de location à courte durée, souvent appelés "location de courte durée", ainsi que des services de location à longue durée, généralement pour des périodes allant de quelques mois à un an ou plus. Ces entreprises peuvent également offrir des services connexes tels que l'assurance et les services de maintenance pour les véhicules loués.

En générale, le marché de location de véhicules est concurrentiel, mais les entreprises peuvent se différencier en offrant des services de qualité supérieure, une gamme de véhicules plus large, des tarifs plus compétitifs et des options de paiement plus flexibles. Avis Budget Group étant l'un des plus grand acteur sur le marché avec un réseau international, une gamme de véhicules étendu, et un

service clientèle performant, elle peut s'inscrire dans la catégorie des acteurs majeurs sur le marché de location de véhicules.

C- L'entreprise aujourd'hui

En 2021 l'entreprise a enregistré des revenus de 8,3 milliards de dollars pour l'année 2020. L'entreprise a un parc de voitures de plus de 669 000 véhicules dans le monde. Avis Budget Group emploie environ 32 000 personnes à travers le monde.

La filiale française, Milton, a son siège social à Puteaux. Elle est dirigée par Laurent Sculier. En 2015, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 3 952 700 €. Les comptes récents ne sont pas disponibles. Le résultat 2015 était négatif de 2 654 200 €. Les fonds propres étaient négatifs de 3 866 900 €

ABG aujourd'hui c'est 165.000 véhicules connectés actifs dans le monde, 10.000 véhicules à l'international, 5.000 voitures connectés Mobility Lab, 300 navettes d'aéroport connectées.

II- Les travaux effectués et les apports du stage

A- Les travaux effectués

- **Mission 1 :**

J'ai été débauché car l'entreprise voulait mettre en place un nouveau service pour le marché français appelé Digital Smart Service. Le projet étant encore en développement l'entreprise souhaiterait mettre en place 8 postes de travail physique pour les futurs employés.

Ma première mission a consisté à assister mon superviseur sur la mise en place d'un parc informatique. J'ai pu mettre en place 8 postes de travail en les montant tous directement. Je me suis également occupé de toutes les mises à jour sous le gestionnaire Hyper-V via l'éditeur de registre pour autoriser le déploiement des mises à jour.

Je devais m'occuper aussi de l'installation de tous les logiciels entreprises nécessaires aux employés en passant par le vpn utilisé pour le travail à distance, également les services back office et utilitaires (tels que Teams, Office 2016, 2019 ou 365 etc.).

- **Mission 2 :**

Ma deuxième mission a été la grande partie de mon stage, il s'agissait de la gestion d'incidence par résolution de ticket. Pour la mise en place de ce nouveau service l'entreprise a fait développer 2 nouveaux logiciels internes, cependant ces derniers étaient soumis à beaucoup de bugs qui affectaient le bon fonctionnement du service.

Mon travail consistait à identifier, diagnostiquer et résoudre les problèmes tels que des erreurs de système, des problèmes de sécurité, des pannes de réseau, etc. On me faisait parvenir des tickets

via mon superviseur dont je devais traiter exemple des problèmes d'accès au compte mail, verrouillage du compte Windows, logiciels et autres.

B- Le métier

Le métier de Technicien de support informatique est un métier où les tâches sont très variées et diversifiées, il n'est donc jamais routinier. D'un côté, il doit gérer les tickets des clients, les pannes ou autres complications informatiques. D'un autre côté, il doit aussi assurer la mise en service de nouveaux postes ou encore la mise en DEEE de vieux postes.

Il doit être à l'aise que ce soit côté software (logiciels) ou hardware (matériel). Le technicien doit aussi être curieux et adaptatif, l'informatique est un domaine qui se développe tous les jours. Il doit donc toujours être prêt à faire face aux nouvelles technologies. (On peut prendre par exemple à Windows 11 qui se déploie petit à petit à l'image de Windows 10).

En bref, le technicien s'occupe de toutes les étapes de la vie d'une installation informatique : analyse, dépannage, réparation, remplacement, installation des logiciels et de tous les périphériques informatiques.

C- Compétences personnelles et professionnelles acquises

Durant mon stage, j'ai accumulé énormément d'expérience, que ce soit professionnellement ou humainement.

En effet, j'ai beaucoup appris sur le fonctionnement d'un service informatique en entreprise : la capacité d'adaptation et d'autonomie à avoir, leurs méthodes de travail comme la rédaction de procédure pour gagner du temps et rendre chaque employé polyvalent.

Une des valeurs et des qualités que j'ai acquise est la rigueur. En effet, en informatique, être rigoureux est fondamental. Faire le moins d'erreur possible, c'est gagner énormément de temps. De plus, les erreurs en informatique peuvent créer des complications pour les employés et se répercuter sur l'entreprise comme la mauvaise configuration d'un poste ou alors une mauvaise attribution des droits sur un intranet.

Une autre valeur fondamentale est la communication. Chaque employé possède ses affinités et ses spécialités sur chaque domaine mais chacun doit être polyvalent. La communication est donc très importante au sein d'une équipe plutôt diversifiée. Chacun doit donc montrer et enseigner ses compétences aux autres pour rendre l'équipe homogène.

J'ai aussi remarqué qu'avoir un bon sens de l'écoute et être patient sont des qualités à ne pas négliger. Bien discerner, bien diagnostiquer le problème permettent le plus souvent de le résoudre plus vite. C'est ainsi que la notion d'organisation entre en jeu, avoir de multiples procédures pour chaque utilisateur permet d'être méthodique et gagner du temps.



CONCLUSION

Pour conclure, j'ai effectué mes stages de BTS SIO option SISR à AvisBudgetGroup. Ce stage dans le domaine de l'informatique (système et réseau) fut une expérience très enrichissante. Je tire un bilan très positif. J'ai pu travailler pour le service informatique d'une aussi grande entreprise sur l'élaboration et le développement d'un nouveau service La société permettant le bon travail des utilisateurs. Avec l'ensemble des missions qui m'ont été attribué, j'ai pu participer concrètement et activement à l'activité de l'entreprise. Je me suis senti très vite intégré puisque tous mes collègues me soutenaient à l'élaboration de mes tâches. J'ai accumulé énormément d'expérience professionnelle mais aussi personnelle qui me serviront plus tard. Je suis vraiment très fier d'avoir apporté mes compétences au sein de cette entreprise.

