

CASIMIRO-EBU Elcano

1^{ère} RISC

Rapport PFMP N°1

Du 21/11/2022 au 16/12/2022



**Baccalauréat Professionnel
Systèmes Numériques**

Lycée Professionnel Gustave Ferrié

7 rue des Ecluses Saint-Martin,
75010 Paris

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS1

INTRODUCTION2

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE3

- Informations administrativesA
- Situation géographiqueB
- Domaine d'activitéC

COMPTE RENDU D'ACTIVITE4

ÉTUDE DE CAS5

CONCLUSION6

REMERCIEMENTS

Je vais ici, dans un premier temps remercier les personnes qui m'ont permis d'obtenir ce stage, puis celles que j'ai rencontrées durant ce stage. Des personnes qui m'ont fait, gagner en maturité et qui m'ont partagé leur savoir-faire.

Je tiens donc tout d'abord à remercier Mme Camille Durant. En tant que référent du programme P-tech, elle m'a apporté énormément sur le plan professionnel, mais elle m'a aussi permis d'obtenir un premier stage chez BNP Paribas en classe de seconde.

J'en profite pour remercier tous les intervenants du programme P-tech, qui depuis l'année de seconde, nous apporte à moi et ma classe un plus, une préparation au monde professionnel et d'autres opportunités, comme pouvoir faire des stages dans de grandes entreprises.

Je vais à présent remercier Mme Maryline Blejean, qui fait aussi partie du programme P-tech mais surtout elle à effectuer les démarches nécessaires dans le but de me permettre de faire un premier stage en seconde mais aussi maintenant, en première chez BNP Paribas. En tant que correspondante diversité inclusion et engagement, elle a aussi toujours répondu à mes demandes.

En cette année de première, moi et ma classe grâce au programme P-tech bénéficions du mentorat. Je ne peux donc passer sans remercier Mme Rachel Cartier, mon mentor P-tech, et aussi Head of music de chez Deezer.

Elle m'a depuis notre première rencontre encouragée, conseiller et surtout pousser à fournir les efforts nécessaires.

Durant mon stage de seconde au comptoir, j'ai eu l'occasion de rencontrer un alternant en cybersécurité.

Martin Mongy, qui même actuellement m'apprend et conseiller, notamment pour la suite de mes études.

Enfin, je me dois de remercier tous les techniciens du support informatique de Valmy 1, où j'ai effectué cette première période de stage de première.

Ils ont tous sans exception sue m'apprendre, me guider et surtout m'encouragés.

Ils m'ont donné l'opportunité de pouvoir exécuter des taches assez sensibles, j'ai ressenti une réelle confiance et bienveillance de la part de chacun.

Merci aussi aux Mr b et v de m'avoir pris au sérieux et répondu à mes demandes.

Merci aussi à Denis Marinho, un des techniciens du support, technicien audiovisuel et PCA. Il m'a beaucoup aidé dans la rédaction de ce rapport de stage.

Merci à tous, chacun de vous est une valeur ajoutée pour mon parcours.

INTRODUCTION

Je suis actuellement en classe de première RISC (Réseaux Informatiques et Systèmes Communicants), Réseau Informatique et Système communicants, au lycée Professionnel Gustave Ferrié, dans le 10^e Arrondissement de Paris.

Je prépare un Baccalauréat SN (Système Numérique) pour lequel je dois effectuer 16 semaines de formation professionnelle en entreprise.

Je viens d'effectuer ma première période de stage d'une durée de 4 semaines au sein de BNP Paribas – Campus Valmy à Montreuil-sous-Bois.

Dans ce rapport, je vais décrire l'ensemble de cette période.

Pour commencer, je vais présenter l'entreprise BNP Paribas.

Dans un second temps, je décrirais l'ensemble des activités que j'ai effectuées durant ce stage.

Ensuite, je présenterais un cas bien précis que j'ai rencontré et j'en détaillerais chaque étape.

Et enfin, je conclurais en donnant mon ressenti global sur cette période de formation professionnelle.

Présentation de L'entreprise

A. Informations administratives

EFFECTIFS BNP PARIBAS IT GROUP
31 DÉCEMBRE 2021

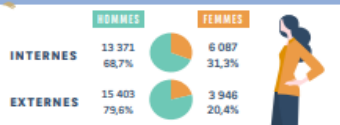


38 807 COLLABORATEURS IT
DANS **53 PAYS**



RÉPARTITION PAR SOURÇAGE ET PAR GENRE

INTERNES 19 458
EXTERNES 19 349



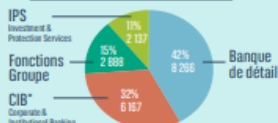
Internes : CDI + CDD
Externes : Intérimaire + Assistant Externeur

Source : BGF CG

INTERNES PAR PÔLE ET PAR GENRE

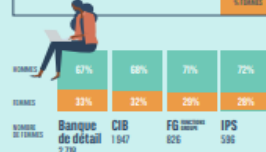
RÉPARTITION PAR PÔLE

Total IT GROUP : 19 458



RÉPARTITION FEMMES PAR PÔLE

Total FEMMES IT GROUP : 6 087 **31,3%**

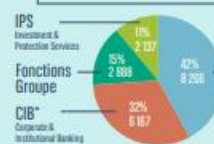


Source : BGF CG

INTERNES PAR PÔLE ET PAR GENRE

RÉPARTITION PAR PÔLE

Total IT GROUP : 19 458



RÉPARTITION FEMMES PAR PÔLE

Total FEMMES IT GROUP : 6 087 **31,3%**

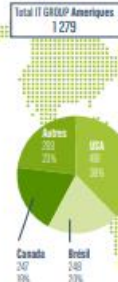


Source : BGF CG

INTERNES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE ET PAR GENRE

RÉPARTITION AMÉRIQUES

Total IT GROUP Amériques : 1 279



RÉPARTITION EMEA

Total IT GROUP EMEA : 15 185



RÉPARTITION APAC

Total IT GROUP APAC : 2 994

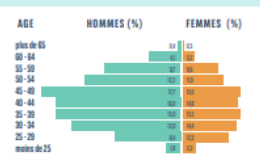


RÉPARTITION FEMMES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



Source : BGF CG

PYRAMIDE DES ÂGES PAR GENRE



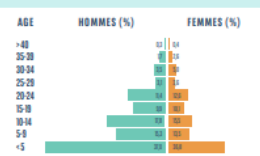
ÂGE MOYEN : 42,3
vs 42 en 2020



42,7 HOMMES
41,3 FEMMES

42% des salariés IT < 40 ans
14% des salariés IT > 55 ans

PYRAMIDE DES ANCIENNETÉS DANS LE GROUPE BNP PARIBAS PAR GENRE



ANCIENNETÉ MOYENNE : 10,9

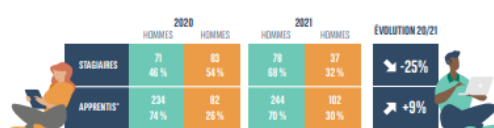


10,7 HOMMES
11,6 FEMMES

51% des collaborateurs IT ont moins de 10 ans d'ancienneté dans le Groupe BNP Paribas

Source : global reporting

STAGIAIRES & APPRENTIS* PAR GENRE

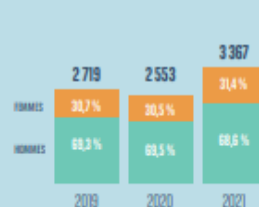


* uniquement en France

Source : BGF CG

ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE L'IT : NOUVEAUX ARRIVANTS

(CDI, CDD, Mobilités)



ARRIVANTS IT : recrutements externes PIC & PIC + Mobilités internes (mouvements hors IT vers IT)

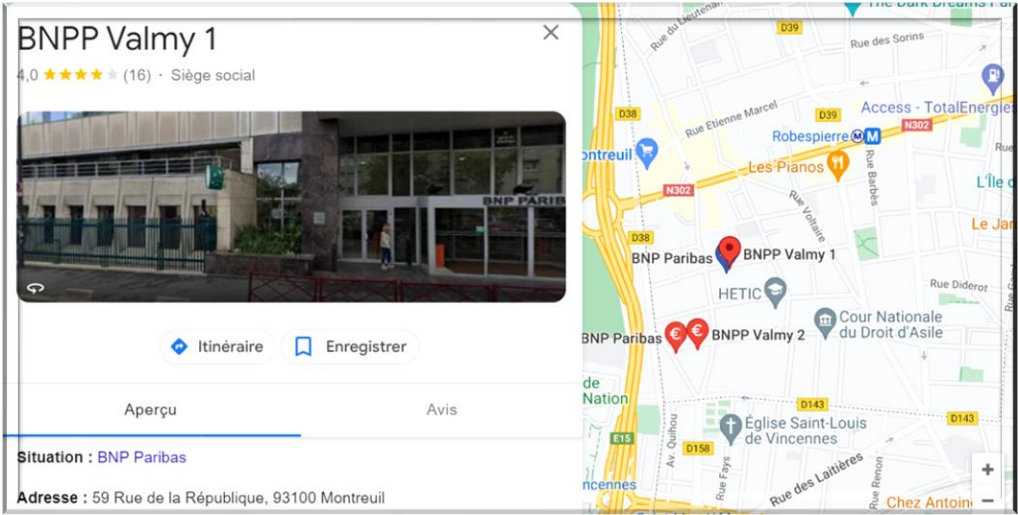
Source : RHG - Mémoires de l'IT, Déplacements Familial & Mobilité



BNP PARIBAS

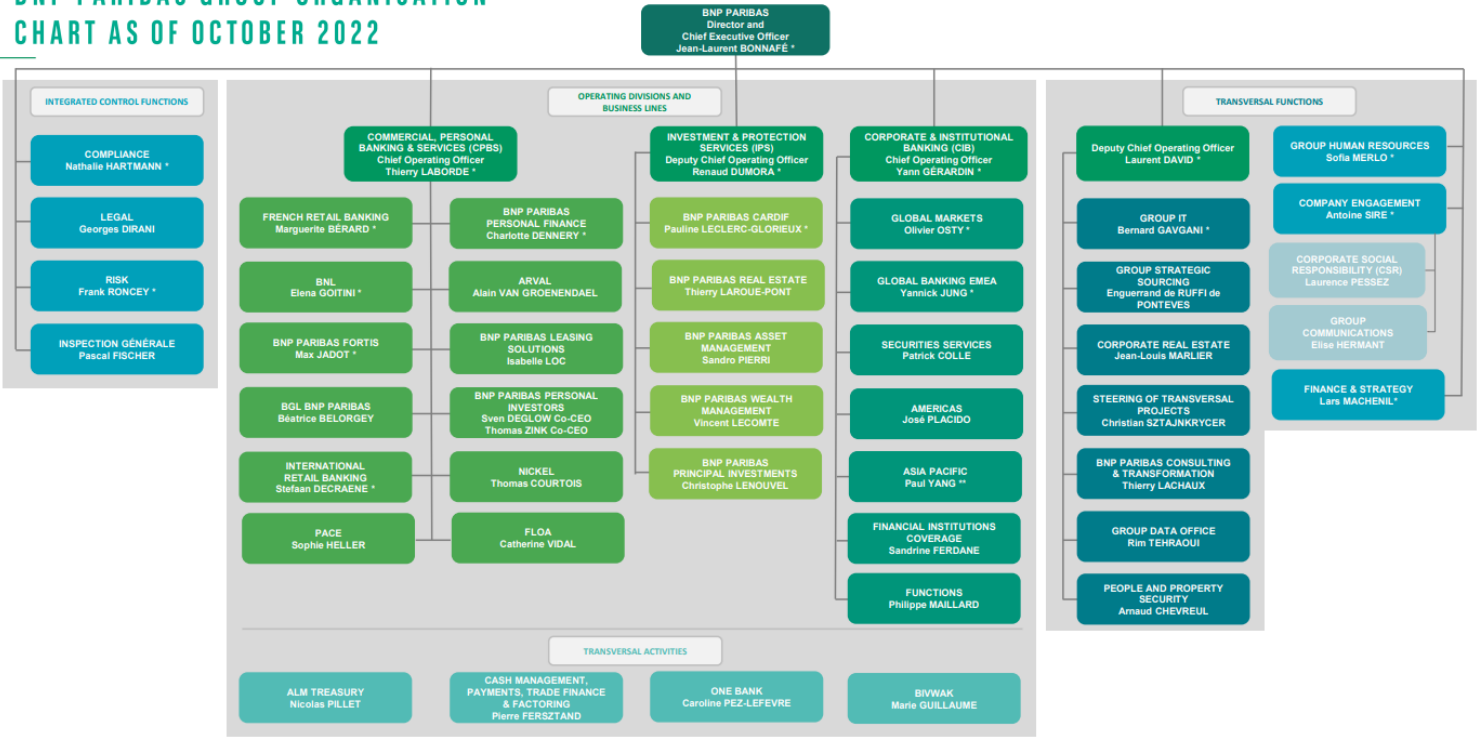
la banque
d'un monde
qui change

B.Situation géographique



c. Domaine d'activité

BNP PARIBAS GROUP ORGANISATION CHART AS OF OCTOBER 2022

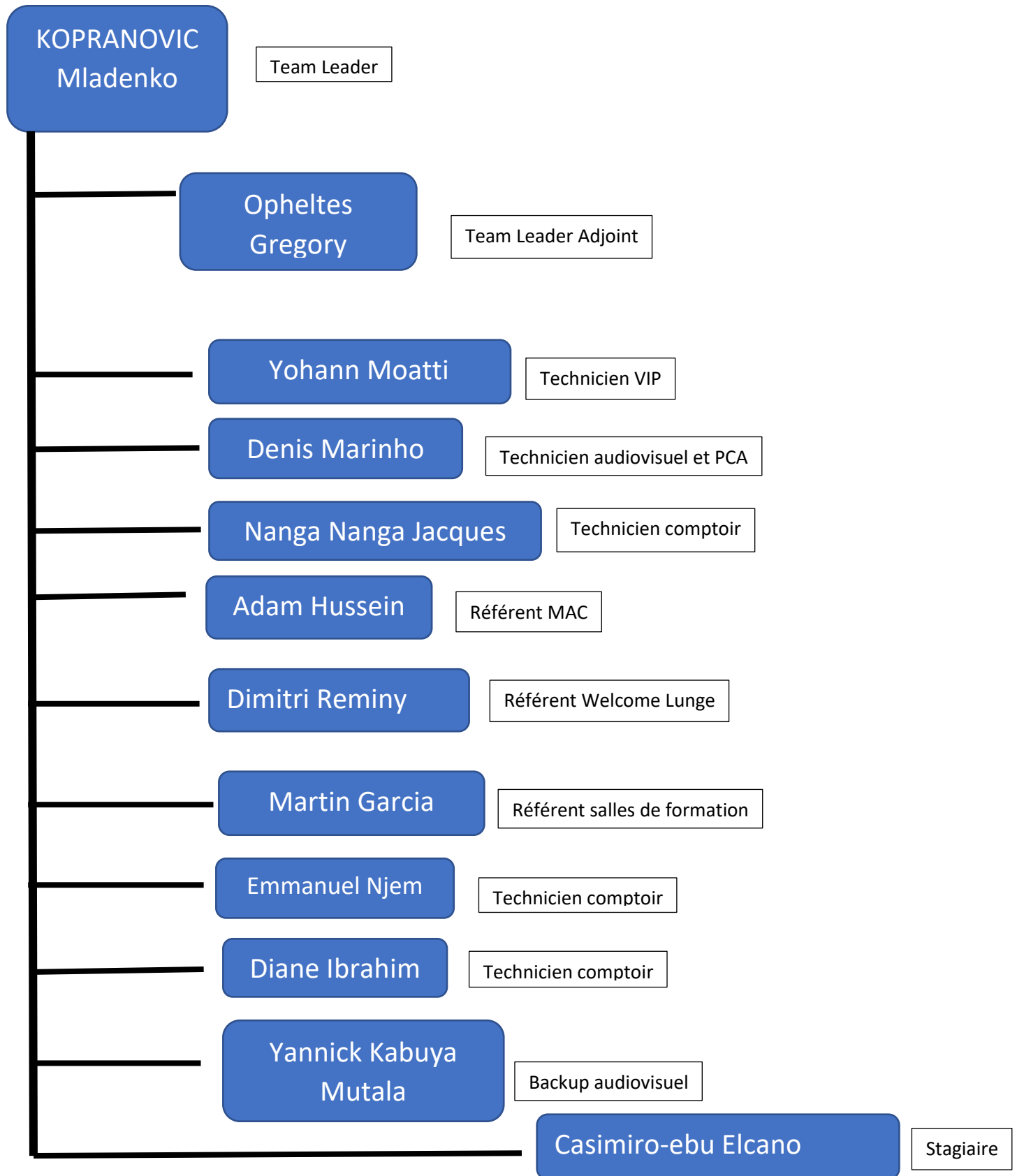


BNP PARIBAS

The bank for a changing world

* members of the Executive Committee of BNP Paribas.
** Paul YANG oversees all of the Group's activities in the APAC region.

Support informatique



ÉTUDE DE CAS

Introduction : Pour cette étude de cas, j'ai choisi le swap. Ce choix est tout simplement dû au fait que c'est une tâche assez intéressante à partager et assez complète dans le cas que je vais vous présenter.

Problématique : Dans le cadre de mon activité au Comptoir, un utilisateur s'est présenté pour un problème d'accès à différents outils tels que Outlook, One Drive... Cela faisait apparemment beaucoup de temps qu'il n'avait pas utilisé son poste.

Solution : Swap (remplacement) du laptop par un autre du même modèle déjà préparé. Puis vérifier avec l'utilisateur les outils dont il a besoin, les installer et vérifier que tout est fonctionnel.

Étape de travail :

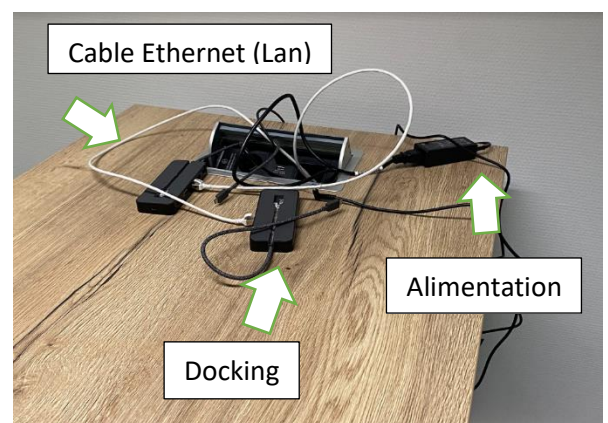
1. Prendre connaissance de l'incident

- Accueil de l'utilisateur.
- Vérification du problème (Pas d'accès à certains outils).
- Accompagnement utilisateur dans un espace dédié (One to one).

Salle de 1 to 1

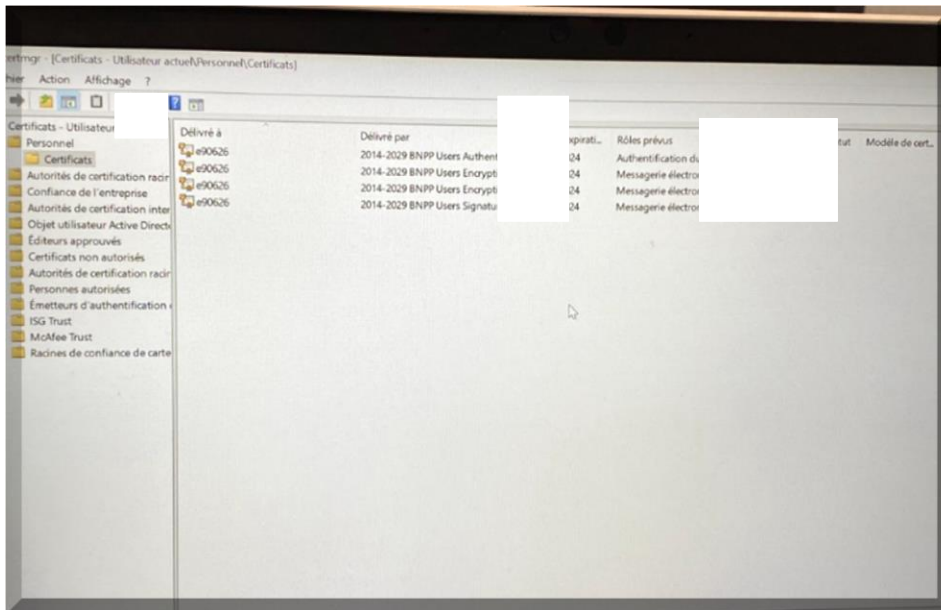


Matériel mit à disposition



2. Tentative de résolution de l'incident

- Vérification des certificats user – **OK**



- Réparation du Pack Office 365 – **OK**
- Mise à jour des GPO – **OK**
- Mise à jour du logiciel antivirus McAfee – **IMPOSSIBLE** :



McAfee en rouge donc
Problématique (sauf
exception)

La version de McAfee est trop obsolète pour pouvoir l'upgrade.

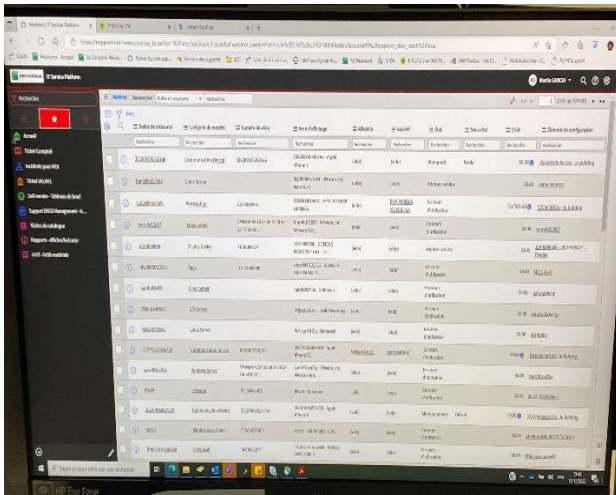
Il faut donc procéder à un rebuild du poste.

Dans ce cas, j'ai proposé un swap pour faire gagner du temps à l'utilisateur.

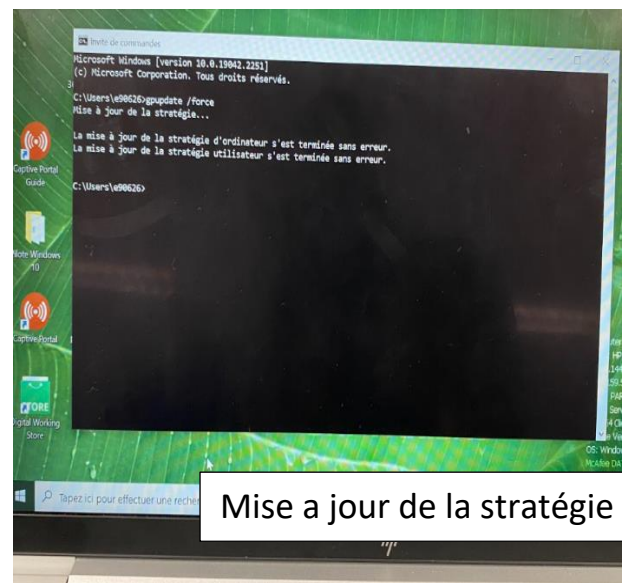
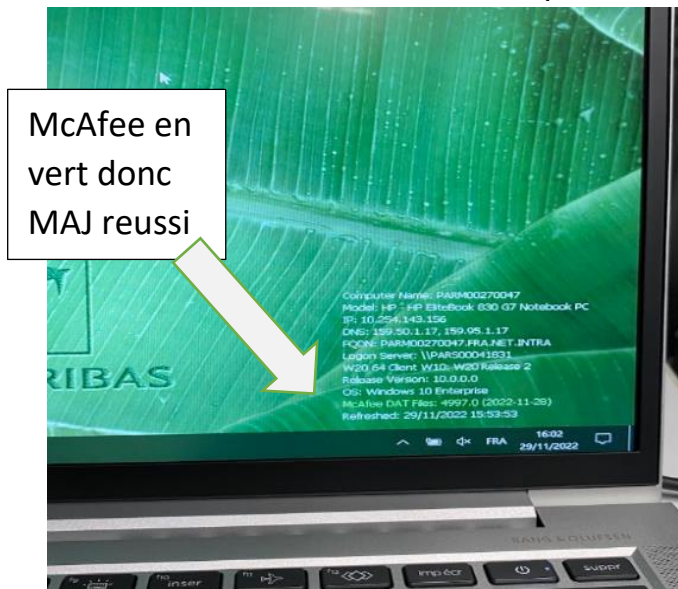
3. Remplacement du poste

- Je récupère un poste que j'ai préalablement buildé du même modèle (HP 830 G7).

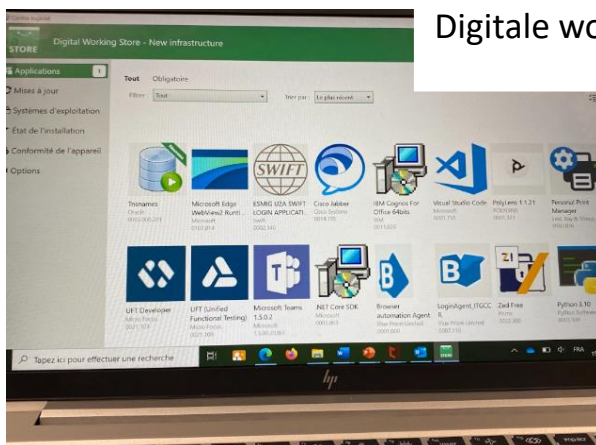
- Affectation du poste de remplacement à l'utilisateur sur Service Now (Plateforme de ticketing et inventaire).



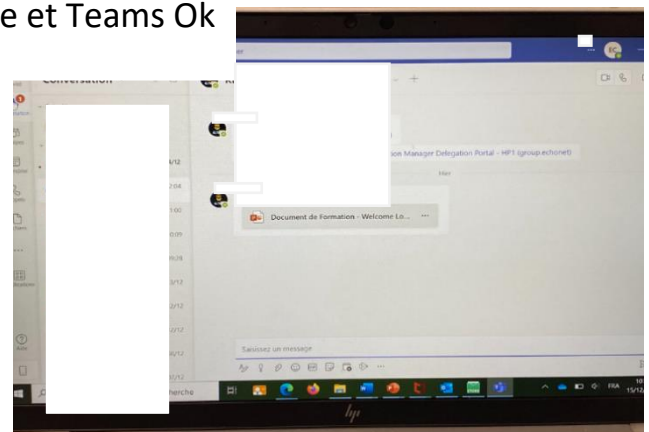
- Remise du poste de remplacement à l'utilisateur.
- Connexion de l'utilisateur sur ce poste – OK



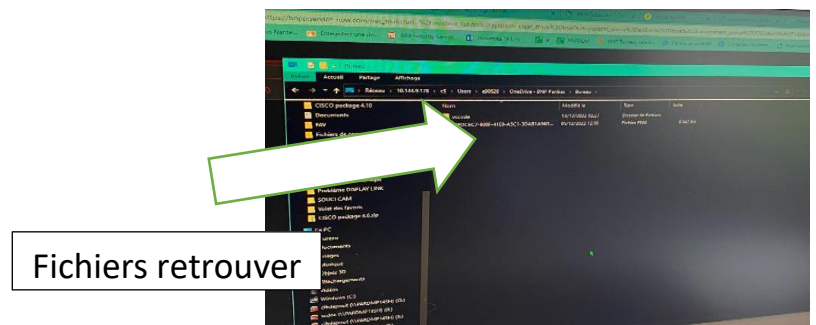
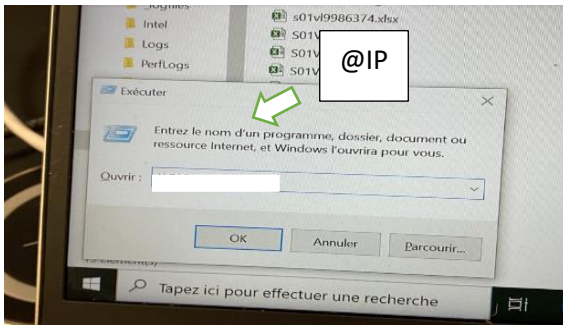
- Upgrade du laptop (mise à jour des GPO et de l'antivirus – OK
- Installation et vérification des outils nécessaires à l'utilisateur – OK



Digitale working store et Teams Ok

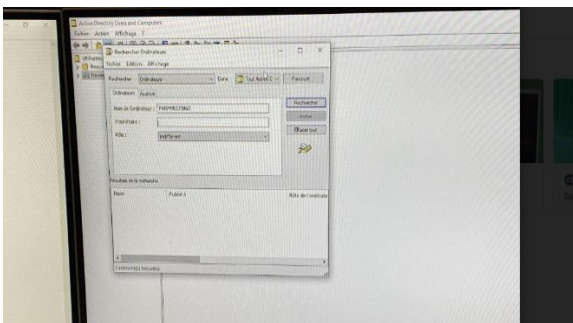


- Vérification de la récupération des données de l'utilisateur via One Drive – **NOK**
La quasi-totalité des données ont été récupérées. Cependant certains fichiers importants qui ne se trouvaient pas dans les dossiers automatiquement synchronisés par One Drive (Documents, Images, Bureau et Favoris). Ils se trouvaient dans le dossier Téléchargements. J'ai pu récupérer ces documents en me connectant sur son ancien poste via ma session administrateur. Puis je les ai envoyés via le réseau en transférant les données sur le nouveau poste, en y accédant avec son adresse IP. Il est aussi possible de le faire avec la nomenclature du poste.
- Vérification de l'utilisateur – **OK**



4. Récupération du poste défaillant

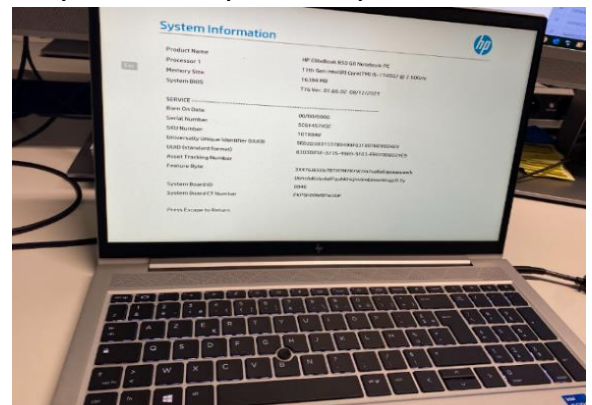
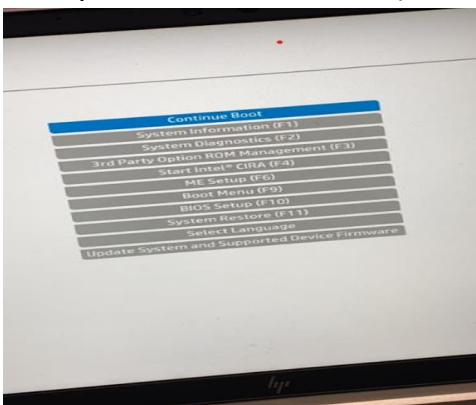
- Suppression du poste dans l'Active Directory.



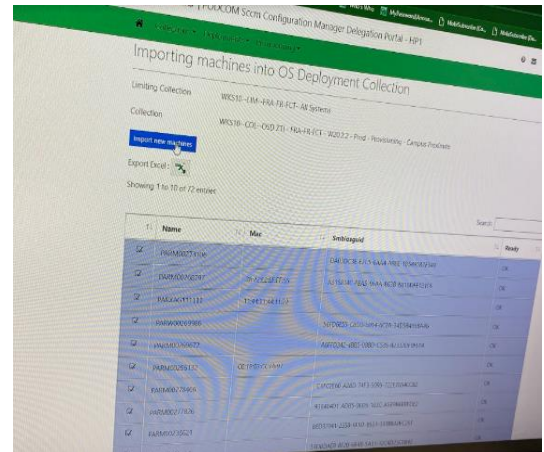
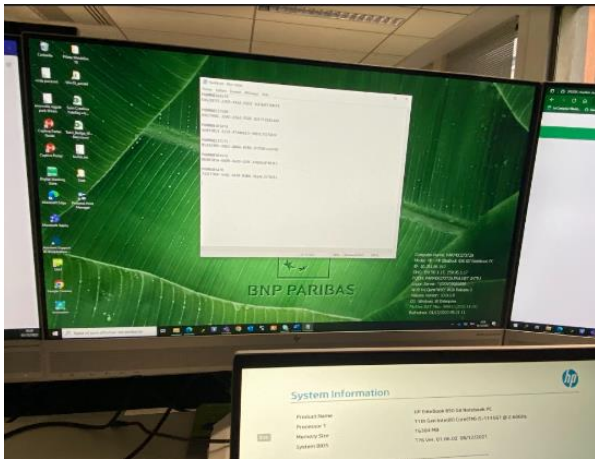
- Enregistrement du poste en « spare » dans Service Now.

5. Remise en service du poste

- Récupération du SMBIOS (entrer dans les informations système du poste depuis le BIOS - F1).



- Provisionnement du poste avec l'outil dédié PODCOM (enregistrement du poste en indiquant sa nomenclature et son SMBIOS).

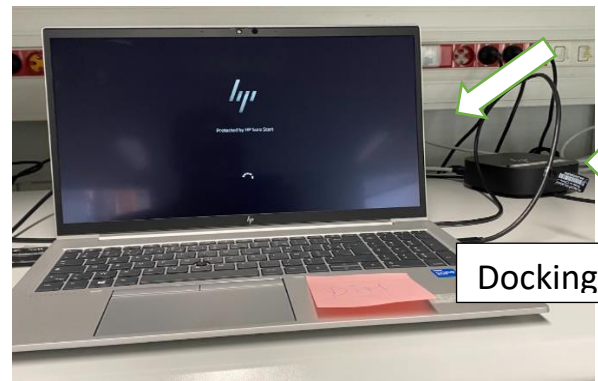


- Le poste est provisionné après une vingtaine de minutes.
- Connexion du poste sur une prise réseau non-NAC.

Banc de Build

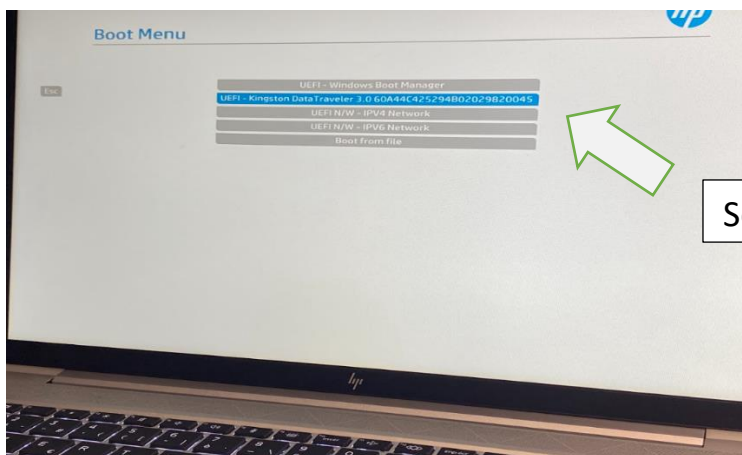


Prise réseau non-NAC



Docking G-5

- Démarrage du poste via le boot menu du BIOS (F9)



Sélection de la clés USB

- Lancement de l'installation de Windows 10 via IPV4.
- Le build prend entre 2H et 3H.

- Une fois fini, connexion au poste avec mon compte administrateur.
- Vérification des fonctionnalités et mises à jour.
- Lorsque tout est OK, nettoyer puis déposer le poste avec les autres postes de spare.

Lingett

Mousse

Bombe de gaz dépoussièrènt



Armoire à poste.



Compte rendu d'activité

	Conseils/Organisations	Matériels
Position de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier le Réseau - Vérifier le matériel - - Respecter la conformité BNP 	<ul style="list-style-type: none"> - HP e 243 x2 - Câble display port x2 - Dock G7 x1 - Câble USB-C - Câble RJ45 X1 - Clavier - Souris - Télécommande
Comptoir	<ul style="list-style-type: none"> - Être à l'écoute - Être capable d'assimiler des informations - Adaptation - Maîtriser le stress 	Tous types de matériel nécessaire à la résolution des incidents.
Build/Mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> - Faire attention à chaque étape - Rester attentives - Gérer le temps. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pc sous windows - Pc sous Mac OS - Téléphone Samsung - Téléphone Apple - Prise réseau non nac - Alimentations - Clés USB

Conclusion

Pour conclure, tout le long de ce stage, j'ai pu rencontrer beaucoup de personnes. Des personnes bienveillantes et agréables, j'ai donc pu enrichir mon réseau, de personnes qui font exactement ce que j'aime et ce dans quoi je me projette.

Concernant mes collègues de travail, les techniciens du support informatiques. J'ai eu l'occasion de travailler avec eux en classe de seconde, l'ambiance de travail reste la même, tous se font dans la joie, la bonne humeur mais aussi le sérieux.

Enfin je retiens qu'au sein de BNP Paribas, ont à toujours su répondre à mes besoins, demandes. J'ai aussi apprécié le respect et le sérieux qu'on a su me donner.