



PROJET PROFESSIONNEL PERSONNALISE

E5CCSN 2024-2025

Rédigé par :

Dénise Merveille BINAZON

Tuteur: Kévin DUSMENIL

Ecole: ESTIAM Paris

Entreprise : CAF de Paris

Réfèrent PPP: Mhand BOUFALA



SOMMAIRE

REMER	RCIEMENTS	2
INTRO	DUCTION	3
I. I	PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	5
1.	Statut	6
2.	Missions	6
3.	Activités	6
4.	Implantation	7
5.	Caf de Paris en chiffre	
6.	Organigramme	
	PRESENTATION DE L'ETUDIANTE	
III.	LES DIFFERENTES MISSIONS MENEES	
7.	Intégration et découverte de l'entreprise	15
8.	Les missions et projets menés	
IV. LA Po	LES AXES D'AMELIORATIONS DU TRAVAIL EFFECTUÉ ET L'ANALY OSTURE PROFESSIONNELLE	
V. I	FUTUROLOGIE MÉTIERS/SECTEURS	28
9.	Tendances technologiques émergentes	29
10.	Impact sur les métiers du support et ses évolutions naturelles	29
VI.	INSERTION PROFESSIONNELLE	30
11.	Contexte et opportunités dans le support IT, réseau et cybersécurité	31
12.	Compétences recherchées et développement professionnel	31
VII.	PERSPECTIVES DE CARRIERE ET EVOLUTION	32
13.	Évolution vers les rôles de leadership	33
14.	Consultation indépendante et entrepreneuriat	33
15.	Développement personnel et continuel	34
GLOSS	AIRE	35
BIBLIO	GRAPHIE	36
CONCI	USION	38

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma gratitude pour l'opportunité qui m'a été offerte d'effectuer mon apprentissage au sein de cette équipe dynamique qu'est le Service Informatique, et tous les autres membres de l'entreprise qui m'ont gentiment accueillie pendant ces deux années dans l'entreprise. Je leur suis très reconnaissant pour leur ouverture aux étudiants et la confiance qu'ils m'ont accordé en me confiant mes diverses missions. Cette expérience a été enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel et elle a significativement contribué à mon développement dans le domaine Informatique plus précisément le support informatique.

Je suis très reconnaissant pour leur ouverture envers les étudiants et la confiance qu'ils m'ont accordée en me confiant diverses missions. Les responsabilités que j'ai pu assumer m'ont permis de développer de nouvelles compétences et de consolider mes connaissances théoriques par la pratique. Leurs conseils avisés et leur soutien constant ont été inestimables pour mon développement professionnel et personnel. J'ai particulièrement apprécié les opportunités d'apprentissage et les défis qui m'ont été présentés, me permettant de grandir dans un environnement stimulant et dynamique.

Enfin, je n'oublie pas mes camarades de la promotion E5-CCNA2024-2025. Merci pour votre cohésion d'équipe, votre enthousiasme, et les belles expériences que nous avons partagées ensemble. Les moments passés avec vous ont été marqués par un esprit d'entraide et de camaraderie qui a rendu cette période encore plus enrichissante. Les discussions, les projets collaboratifs et les défis que nous avons relevés ensemble ont grandement contribué à mon épanouissement personnel et professionnel.

Enfin, je remercie l'Éstiam et l'ensemble du corps professoral qui m'ont permis d'effectuer cette alternance, grâce aux Forums d'entreprise, au cours de laquelle j'ai pu saisir cette opportunité. Merci pour la formation et la disponibilité.

INTRODUCTION

L'Éstiam, école d'informatique et du numérique dans le cadre des formations en Bac+5, offre une possibilité de formation aux étudiants : la formation en apprentissage. Cette formation donne la possibilité à un étudiant d'évoluer dans une entreprise durant les deux ans de sa formation d'ingénieur.

C'est dans cette optique que j'ai pu faire la découverte du monde professionnel en tant qu'alternante en formation d'apprentissage au poste gestionnaire support utilisateurs, en 1^{ère} Année de Master option Cybersécurité Cloud Systèmes & Réseaux. Cette opportunité de formation se situe dans le 15^e arrondissement au 50 Rue du Dr Finlay, Paris. La durée de l'alternance s'étend sur une période de deux (2) ans en présentiel au sein de l'entreprise Caf de Paris, rattachée au pôle Support du Service Informatique, ma mission est d'assurer la gestion et la maintenance du matériel en garantissant aux utilisateurs un accès de qualité au système d'information tout en les accompagnant lors des évolutions techniques ou dans le cadre de projet ayant un impact informatique.

À ce stade, je suis à la fin de ma deuxième année de Master (Master 2), ce qui signifie que je suis en fin de cycle d'alternance. La CAF est une entreprise qui se distingue par des valeurs fondamentales telles que l'esprit d'équipe, la proximité, l'engagement et l'agilité. Ces valeurs ont non seulement facilité mon intégration, mais ont aussi rendu mon expérience particulièrement enrichissante et formatrice. En effet, les missions qui m'ont été confiées étaient variées et touchaient à divers domaines d'activité, ce qui a considérablement élargi mes compétences et mes connaissances.

Ce rapport vise à dresser un bilan de ces deux années d'apprentissage. La première partie du rapport présente en détail la CAF de Paris, son environnement de travail, et les missions que j'y ai effectuées. Cette section permettra de mieux comprendre le contexte professionnel dans lequel j'ai évolué et les responsabilités que j'ai assumées. Ensuite, le rapport aborde la formation à ESTIAM en revenant sur le déroulement de cette deuxième année : les cours suivis, les projets réalisés, les compétences acquises, ainsi que les réussites et les défis rencontrés. Cette partie mettra en lumière l'adéquation entre les enseignements théoriques et les exigences pratiques du monde professionnel.

Enfin, la dernière partie du rapport explore l'articulation entre ces deux environnements académique et professionnel et propose des axes d'amélioration. Cette section analysera comment les compétences et connaissances acquises à ESTIAM ont été appliquées dans le cadre de mon apprentissage, et vice versa. Elle examinera également les synergies potentielles entre les deux mondes et proposera des pistes pour améliorer cette articulation, afin d'optimiser l'expérience des futurs étudiants en apprentissage.

Ce rapport se veut une réflexion approfondie sur mon parcours de cette deuxième année de Master en apprentissage, en mettant en lumière les bénéfices d'une formation intégrée entre théorie et pratique, et en identifiant les voies possibles pour un perfectionnement continu.

PPI	D / '	M	2./	E5	C	CSI	V	20	124	1-2	O'	24	5
-----	--------------	---	-----	----	---	-----	---	----	-----	-----	----	----	---

	PRE	SENTA	TION	DEI	PRNTR	REPRISE
--	-----	-------	------	-----	-------	---------

1. Statut

La Caisse d'allocations familiales (Caf) de Paris est un établissement de droit privé, remplissant une mission de service public.

2. Missions

La Caf de Paris intervient dans trois (3) grands domaines :

- Les aides aux familles, aux enfants et aux jeunes et leur accompagnement en cas de difficulté pour favoriser la conciliation entre vie familiale, professionnelle et sociale et faciliter les relations entre parents et enfants ;
- Les aides au logement pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement des personnes percevant des revenus modestes et pour améliorer l'habitat ;
- Les prestations de solidarité (AAH, RSA, Prime d'activité) pour favoriser l'autonomie, l'insertion sociale et le retour à l'emploi.

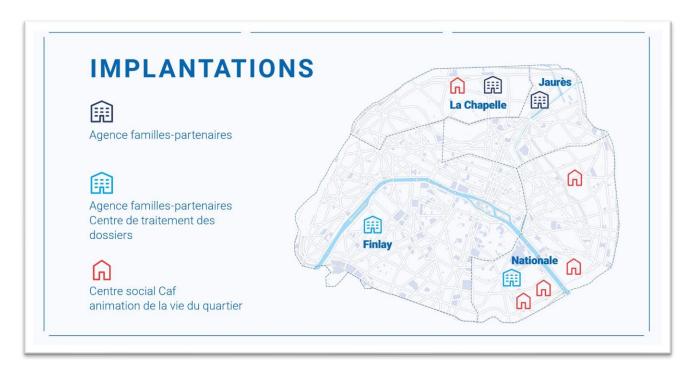
Travailler à la Caf de Paris, c'est évoluer dans un environnement exigeant, bien loin des clichés!

3. Activités

Les activités de la Caf de Paris relèvent de deux natures juridiques :

- Les prestations légales correspondent pour l'essentiel à des aides financières dont les conditions sont définies par la loi et les textes réglementaires. Il s'agit de compléments de revenus comme les allocations familiales ou de revenus de substitution, à l'instar du RSA ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH);
- Les interventions relevant de l'action sociale (soutien financier de crèches par exemple) reposent sur des décisions de la Cnaf ou de la Caf. Ces décisions sont prises en fonction des spécificités de la population parisienne, tout en s'inscrivant dans le cadre des orientations et des priorités définies par la Convention d'Objectifs et de Gestion (Cog) conclue tous les 5 ans entre la Cnaf et l'État.

4. Implantation



5. Caf de Paris en chiffre

La Caf de Paris appartient à la branche Famille de la Sécurité sociale, un réseau de 101 Caf animé par la Cnaf. Les ressources du réseau proviennent principalement des cotisations et contributions sociales, d'impôts et de taxes. Et aussi certaines prestations de la branche Famille sont versées par les Caf mais financées par l'État (AAH, Prime d'activité) ou par les départements (RSA).



BÉNÉFICIAIRES

443 189

allocataires (+0,2 % par rapport à 2021)

882 940

bénéficiaires (allocataires, conjoints

soit 4 Parisiens sur 10

allocataires sur 10 sont célibataires sans enfant



MOYENS DE CONTACT

104 051

rendez-vous (physiques ou

1 350 076

appels téléphoniques

141 637

visites dans les centres

des pièces transmises par voie dématérialisée REPÈRES



PRESTATIONS VERSÉES



595 138 798 € euros

(allocations familiales, allocation de rentrée scolaire...)



1 034 330 052 € euros

(RSA, Prime d'activité, AAH...)



632 202 154 €

FINANCEMENT DE L'ACTION SOCIALE

Crèches, centres sociaux, foyers de jeunes travailleurs, familles..



362 678 066 €

euros dont 353 726 512 € sur fonds nationaux et 8 951 554 € sur fonds locaux



STRUCTURES FINANCÉES

établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE)

1760

accueil de loisirs sans hébergement (ALSH)

centres sociaux

26 $\textbf{relais petite enfance} \ (\texttt{RPE})$

lieux d'accueil enfant-parent

foyers de jeunes travailleurs



COLLABORATEURS (AU 31/12/22)

998

82,4%

92,8 %

6. Organigramme

Sandrine ERIALC

Responsable du Service Informatique

Pôle Support



Gestion et
maintenance du
matériel,
accompagnement à la
première connexion

Techniciens:

Nicolas BROTONNE

Florian AMUSAN

Alternants:

Evens FELLISAINT

Dénise BINAZON

Pôle Expertise



Administration du réseau, assistants digitaux, gestion d'habilitations, gestion des serveurs, etc.

Andy PHOUNPADITH

Eric FAURE

Jean-Philippe RIVIERE Pôle Développement



Création et maintenance d'applications locales.

Thomas MERIGOU

Développeur

Sophie PIRODON

Coordinatrice informatique

Alternant

Abdellah BOUTABBA Le Service Informatique est rattaché à la direction des ressources, budgétaires, immobilières et juridiques (DRBIJ). Sa mission est de garantir aux utilisateurs un accès de qualité au système d'information et les accompagner lors des évolutions techniques ou dans le cadre de projets ayant un impact informatique. Il est composé de 3 secteurs comme le montre l'organigramme ci-dessus :

- Le pôle Support ;
- ♣ Le pôle Expertise ;
- Le pôle Développement.

Les missions du service informatique :

- ♣ Garantir aux utilisateurs un accès de qualité au système d'information, sur site ou en télétravail :
- ♣ Accompagner les utilisateurs lors des évolutions techniques du système d'information ou dans le cadre de projets ayant un impact informatique;
- ♣ Mettre en œuvre la politique nationale de la sécurité du système d'information ;
- ♣ Mettre à la disposition des utilisateurs du système d'information les accès conformes à l'exercice de leurs activités et à leurs délégations;
- ♣ Répondre aux sollicitations des utilisateurs ;
- Traitement des tickets ;
- ♣ Développer des outils locaux.

1	D	D	D	/ 1	\/	Γ	1	E5		(T.	T	20	10	1	1)	Λ	2	5
1	М.		М.	/ I	V		/	Г. Т	١ (• 1	J	∕ \	1/	′ 4	-		ш	1/	_

II. PRESENTATION DE L'ETUDIANTE



Nom: Denise Merveille BINAZON

Nationalité : Togolaise

Formation: Bac+5 en Cybersecurity

Cloud Systems & Networks

Expérience professionnelle : Étudiante en alternance au poste support utilisateur à la Caf de PARIS

À propos de moi

Je suis diplômée en informatique avec une spécialisation en systèmes, réseaux et cybersécurité. Mon parcours m'a conduite du Togo à la France, avec une évolution constante vers des technologies de pointe

dans le domaine du cloud et de la sécurité des systèmes d'information. Curieuse, rigoureuse et adaptable, je mets un point d'honneur à allier maîtrise technique et compréhension des enjeux humains de l'informatique.

Parcours académique

2023 – Aujourd'hui: Master Cybersecurity, Cloud Systems & Networks – ESTIAM, Paris Compétences: AWS, Azure, Google Web Engine, sécurité réseau, haute disponibilité, virtualisation, IPv6, Windows Server & Linux

2022 - 2023 : Bachelor Cybersecurity, Cloud Systems & Networks - ESTIAM, Paris-FRANCE

2018 – 2021 : Licence en Informatique, spécialité Systèmes Réseaux – DEFITECH, Lomé-TOGO

2016 – 2017 : Baccalauréat Scientifique D – Lomé-TOGO

Expérience professionnelle

CAF de Paris – Alternante Support Utilisateur (2023 – aujourd'hui)
Assistance technique, gestion des incidents, communication efficace, accompagnement utilisateurs

ELKYV, Togo – Stagiaire Administratrice Systèmes et Réseaux (2021) Installation, configuration de parc informatique, câblage réseau, administration Windows/Linux

Compétences techniques

Systèmes d'exploitation : Windows Server, Linux

Cloud & Virtualisation: AWS, Azure, Google Web Engine, virtualisation, haute disponibilité

Réseaux & Sécurité : IPv6, sécurité réseau, administration réseau, QoS

Outils bureautiques: Maîtrise du pack Microsoft Office

Langues : Français (courant), Anglais (intermédiaire), Éwé (langue maternelle)

Certifications & formations

CCNA 1: Introduction aux réseaux

CCNA 2 : Switching, Routing & Wireless Essentials

Gestion de projet

Objectif professionnel

Contribuer à la sécurisation des systèmes d'information et à la transformation numérique des entreprises, en mettant à profit mes compétences en support technique, cloud computing et cybersécurité. Mon ambition est de devenir un actrice clé de la résilience numérique dans des environnements exigeants.

Centres d'intérêt

Technologies et innovations IT

Culture japonaise et mangas

Cuisine du monde

Voyages et découvertes.

A travers cette découverte sur mon profil, je vous invite à découvrir les missions que j'ai réalisées dans le cadre de mes expériences académiques et professionnelles. Chaque mission reflète ma capacité à apprendre rapidement, à m'adapter à divers environnements techniques et à répondre aux besoins concrets des utilisateurs et des organisations. Ces expériences ont été l'occasion pour moi d'appliquer mes compétences en conditions réelles et de développer une approche rigoureuse de la cybersécurité, de l'administration réseau et des environnements cloud et surtout une maîtrise technique et compréhension des enjeux humains de l'informatique.

III. LES DIFFERENTES MISSIONS MENEES

7. Intégration et découverte de l'entreprise

Je m'en rappelle comme si c'était hier. Mon premier jour à la Caf de Paris. Cette rentrée professionnelle a débuté par un premier échange avec une responsable des ressources humaines afin de m'expliquer plus en détail les termes de mon contrat d'alternance. A la suite de cela, j'ai été conduit au Service Informatique. Un accueil chaleureux m'y attendait. Au tour d'une collation de bienvenue, nous avons fait un tour de table pour les présentations. Par la suite la Responsable du Service a développé le quotidien de l'équipe qui commence par un point quotidien chaque matin où l'équipe échange sur les incidents qui remontent, les projets en cours et des améliorations éventuelles de la qualité du service Informatique en question. Cela m'a permis d'avoir une idée sur les différentes missions que j'effectuerai rattacher au pôle Support. De même que les projets auxquelles je prendrai part.

Je dirai un premier jour plutôt réussi.

Lorsque j'ai commencé mes missions sous la supervision de mon tuteur, j'ai été surpris par le fait de travailler dans un bureau paysager, autrement appelé "open-space". J'apprécie cette organisation, en effet, je me suis rendu compte dès mon arrivée que ce genre d'aménagement présente de nombreux avantages.

Cette organisation spatiale en open-space m'a aidé à m'intégrer plus rapidement. La disposition des bureaux et la proximité avec les autres occupants m'ont permis d'apprendre à connaître mes collègues rapidement. Cela m'a également permis d'intégrer le fonctionnement du service sans difficulté majeure, puisque mes voisins ont pu m'expliquer comment la vie dans le service s'organisait. Ainsi cette organisation en open-space permet de créer un lieu de travail dynamique, permettant d'améliorer la communication entre les membres de l'équipe. En effet, les membres de l'équipe ont souvent besoin de partager leurs connaissances et leurs techniques afin de résoudre des problèmes précis. Et cela m'a permis de ne pas être isolé des autres pôles du Service Informatique. Cette configuration joue donc un rôle important pour optimiser le fonctionnement du service. Et au fil du temps j'ai facilement pris mes marques et acquise une autonomie dans mes tâches, ce qui a facilité mon intégration. Malgré les différences d'âges, cela ne s'est pas fait ressentir dans nos échanges entre collègues, oui il y avait de l'expérience mais c'était pour moi l'occasion d'apprendre d'eux. Leur expertise et leur patience ont été précieuses pour mon apprentissage et mon intégration au sein de l'équipe.

8. Les missions et projets menés

Sous la supervision du Responsable du Service Informatique, rattachée au pôle support, je suis chargée d'assister les gestionnaires supports dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes.

Pour cela voici les missions qui m'ont été confiés :

i. LES MISSIONS

- **MISSION 1 :** Equiper, assister et conseiller les agents dans l'usage des solutions techniques et applicatives dont ils ont besoin chaque jour pour exercer leurs missions.
 - Dans le but de garantir aux agents de la Caf de Paris un accès de qualité au système d'information. Lorsqu'une sollicitation matérielle est faite via l'outil GACI. Le but de cette demande est de restituer ou récupérer le matériel. En matière de matériel, on parlera de PC portable, Mini-PC auquel on attribue des noms, on parlera de PU pour les PC portable et de CU pour les Mini-PC suivis d'une série de chiffres par exemple (*PUXXXXXXX* ou *CUXXXXXXX*). Et aussi clavier, souris, casque, écran, webcam, sac à dos...
 - Lorsque je suis amenée à équipier l'agent avec le matériel dont il a besoin en l'assistant pour une première connexion à sa session avec les identifiants qui lui sont fournis après que son habilitation a été créée et validée dans le cas d'un recrutement. Et aussi répondre à d'éventuelles questions de l'agent. Avant d'équiper l'agent de son PC portable ou Mini-PC, je dois me rassurer que le matériel dispose des applicatives dont l'agent aura besoin pour son futur poste. Pour préparer en amont le matériel de l'agent, je me dois dans un premier temps de masteriser le PC portable ou Mini-PC, vérifier dans l'Active Directory qu'il fait partie du bon groupe de sécurité et de la bonne collection dans le SCCM. Si tel n'est pas le cas, je me dois de l'ajouter. Le matériel est maintenant disponible pour l'agent, qui devra le recevoir en contrepartie d'une signature effectuée via l'outil GAMI. Et je ne dois pas oublier de mettre le matériel en statut « actif » dans GACI. La synchronisation par rapport à l'agent auquel le matériel est affecté se fait entre GAMI et GACI.
 - Lorsqu'une demande de matériel pour le Télétravail nous parvient via GACI, avant de fournir le matériel, je dois vérifier la validation de la demande avec l'outil GESAT. Ensuite je prépare le matériel, pour équiper l'agent. Il va s'agir d'un écran, une souris, un clavier... En retour échanger avec l'agent pour fixer un rendez-vous pour lui remettre le matériel préparé.
 - Pour ce qui est de reprendre le matériel à la suite d'un départ de l'agent, je me dois de vérifier dans l'outil GAMI que la totalité du matériel est restitué parce que cet outil nous permet de savoir le matériel en possession de l'agent et de lui faire signer. Et mettre le matériel en état « stock remisé » dans GACI.

♣ MISSION 2 : Traiter les tickets avec l'outil GACI.

Il faut savoir que chaque sollicitation se fait via l'outil GACI, que ça soit une demande ou un incident.

- Tout d'abord, il faut respecter des délais de traitement des tickets parce qu'ils sont classés par catégories (Haute-Moyenne-Faible);
- Je me dois de maintenir, en cas de changement de matériel informatique ou d'intervention, l'environnement de travail de l'agent pour qu'il puisse avoir accès aux applicatifs/licences... Même si l'agent change de matériel à la suite d'un incident pour qu'il ne manque de rien;
- J'interroge l'agent si l'intitulé de son ticket n'est pas assez clair à la suite d'une sollicitation afin de réaliser un diagnostic et de réorienter sa demande selon la problématique ;
- J'informe l'agent régulièrement en cas d'impossibilité de répondre immédiatement à la demande afin de garder un suivi de la sollicitation ;
- Identifier et résoudre les incidents et dysfonctionnements de premier niveau ;
- J'assure le fonctionnement informatique au quotidien afin de parer à d'éventuelles pannes ;
- Je diagnostique, traite et assure le suivi de l'incident informatique signalé. La sollicitation peut être un dysfonctionnement de son PC ou Mini-PC. Sois-je me déplace dans le bureau de l'agent ce qui m'a permis d'interagir avec d'autres services ou je demande à l'agent de se rendre au service informatique si le dysfonctionnement est délicat. La panne peut être un problème d'affichage, un problème de réseau lié au câble, une panne d'écran lié à l'adaptateur ou le câble d'alimentation ou changé carrément l'écran.

★ MISSION 3 : HOTLINE avec l'outil CISCO JABBER

Comme son nom l'indique, un service d'assistance téléphonique est mis à disposition des agents pour répondre aux sollicitations d'urgences.

- J'informe l'agent régulièrement en cas d'impossibilité de répondre immédiatement à la demande afin de garder un suivi de la sollicitation;
- J'adapte mon langage lors d'un échange téléphonique afin qu'il puisse comprendre les consignes pour répondre à sa sollicitation, ne pas utiliser les termes trop techniques ;
- J'explique à l'agent les actions à entreprendre et je m'assure avec lui de la bonne résolution de la problématique ;
- Je rappelle les agents qui ont tenté de joindre la HOTLINE afin de m'assurer que l'urgence a été résolue ;

- J'accompagne un agent en télétravail qui rencontre des difficultés à se connecter à son VPN, en vérifiant avec lui s'il a bien renseigné son identifiant et son mot de passe;
- Lorsqu'un agent appelle pour un compte verrouillé, je déverrouille son compte via l'AD en télétravail ou sur site ;
- Répondre aux problématiques qui survient à l'accueil de la Caf de Paris parce que les agents à l'accueil reçoivent des allocataires et je me dois d'être très réactive dans l'immédiat lorsqu'un incident est signalé;
- Résoudre le dysfonctionnement du matériel dans les salles de réunion ;
- Je note chaque appel reçu dans l'outil APPELS.

♣ *MISSION 4* : *AirWatch*

La console AirWatch permet de visualiser et de gérer tous les aspects du déploiement de gestion des appareils mobiles. A la Caf de Paris, des téléphones pros sont remis à certains cadres dans le but de l'exercice de leur fonction. Après m'avoir formé sur l'utilisation de la console. Avant de remettre le téléphone pro, je dois grâce à cette console, pouvoir rapidement et facilement ajouter de nouveaux appareils et utilisateurs à la console ainsi que de gérer les profils et configurer les paramètres du système. Il me suffit après d'enrôler les téléphones Android à l'aide de l'identifiant VMware Workspace ONE Intelligent Hub.

MISSION 5 : Optimisation et amélioration de la qualité des services informatiques et du SI.

Visant le titre de Manager Opérationnel d'Activité à la fin de mes deux ans de formations d'apprentissage. Fort a été de constater que ma manager m'attribue des missions qui m'ont permis de piloter des mini-projets tout en lui faisant des comptes-rendus sur l'avancer des projets.

- On a commencé par une distribution de SPEAKPHONE au manager de chaque service à la Caf de Paris. J'avais pour mission d'organiser un planning pour effectuer l'attribution du matériel en question. Afin d'effectuer la distribution, je devais organiser mon planning en adaptant les créneaux d'horaires de disponibilité des différents managers.
- Pour mener à bien le projet de « Nouvelle Forêt » dont je vous ferai part à la suite, il m'a été demandé de trouver une solution pour faire un inventaire de l'équipement en possession des agents parce que pendant la pandémie COVID-19, une distribution d'urgence a été faite et n'a pas forcément été répertorié. Et puisqu'on doit faire migrer les PC et Mini-PC, il fallait qu'on ait une vue d'ensemble sur le matériel en possession des agents. Et aussi fournir du matériel ergonomique (souris, tapis souris, réhausseur, casque) aux agents par la suite.

Dans un premier temps, j'ai conçu un questionnaire avec FORMS pour avoir un retour sur le matériel en possession des agents. Ce qui nous a permis de faire un croisement avec l'outil Gami pour avoir les bonnes statistiques sur le matériel fourni aux agents.

Et pour fournir le matériel ergonomique j'ai utilisé BOOKINS qui est un produit Microsoft pour organiser les rendez-vous afin de fournir un équipement complémentaire aux agents. Dans le but de planifier et de gérer des rendez-vous avec nos agents sur les 4 sites (Finlay, Nationale, Jaurès et Chapelle). L'objectif principal c'est de créer des créneaux d'horaires pour les différents sites afin de fournir le matériel aux agents. Ce projet m'a permis de gagner en autonomie.

En résumé, ces missions en support utilisateur m'ont permis de développer des compétences techniques solides tout en étant au contact direct des utilisateurs. C'est une expérience professionnalisante qui allie réactivité, pédagogie et sens du service, tout en offrant une immersion concrète dans les enjeux quotidiens de la gestion informatique de cette entreprise qui m'a accueilli.

ii. PROJETS

♣ PROJET 1 : MIGRATION ET UNIFICATION

Le projet Nouvelle Forêt (migration et unification), qui refond le système d'annuaire, a débuté à la Caf de Paris mi-octobre 2023 et a été suivi par une seconde phase : l'unification. La phase d'unification, qui fait suite à la phase de migration, a eu lieu le week-end, du 9 et 10 mars 2024.

Le projet a pour objectif la refonte de l'annuaire en changeant de forêt et de domaine tout en leur permettant de conserver leur autonomie grâce à une unité d'organisation dédiée pour chaque organisme.

Pourquoi quitter l'ancienne forêt?

L'architecture de l'ancienne forêt n'est plus adaptée ni aux besoins, ni aux exigences.

Les nombreux domaines qui la composent demandent d'importantes ressources. Ils représentent également de multiples sources de risques. Enfin, ils ne permettent plus de répondre aux exigences de sécurité, d'agilité et de rapidité de réponse aux incidents.

Quels sont les apports de la migration dans la nouvelle forêt?

La migration vers la nouvelle forêt apporte une réponse aux besoins de sécurisation et de modernisation de l'infrastructure Windows de la Caf.

Les améliorations porteront sur les éléments suivants :

 Utilisateurs: simplifier les identifications cela signifie que l'adresse mail deviendra l'identifiant principal pour l'ouverture de session, le proxy, accès office 365 (messagerie, Onedrive, Teams...);

- Ressources partagées : simplifier l'accès aux ressources partagées en utilisant une norme commune et conforme aux recommandations Microsoft et aussi améliorer la granularité des droits d'accès aux ressources;
- Equipes Service informatique Caf: faciliter la gestion des tâches d'administration tout en diminuant les incidents afin d'améliorer la réponse aux incidents.

Le déroulement des opérations se décompose en 3 temps :

Préparation

Pour mener à bien ce projet, la Caf a accompagné l'équipe support technique en réalisant des ateliers théoriques et pratiques. Ces ateliers ont été organisés pour mettre en conformité l'Active Directory en traitant les anomalies et aussi la préparation des lots de groupe (création des groupes en respectant la norme de nommage et le type de groupe préconisé), des lots d'utilisateurs et d'ordinateurs.

Migration

Pour accompagner l'équipe Support Technique, un planning engageant l'organisme à réaliser l'ensemble des migrations dans le respect des délais fixés a été établi (c'est-à-dire avant le week-end d'unification). La phase migration avait pour objectif de créer des groupes dans la Nouvelle Forêt. Ensuite faire la bascule processhab Caf en Nouvelle Forêt afin de migrer des lots d'utilisateurs et d'ordinateurs.

• Unification

L'unification a été la transposition des données d'habilitations des utilisateurs dans tous les outils logiciels et projets applicatifs, c'est-à-dire la prise en compte de la norme de nommage « nouvelle forêt » de ces données afin que les utilisateurs puissent retrouver l'ensemble de leurs accès à l'identique d'avant la migration.

Pendant la préparation de ce projet, j'ai été formé sur l'utilisation de l'outil EAD qui sera utilisé pour migrer les utilisateurs et leurs ordinateurs dans la nouvelle forêt. Ce qui m'a permis de participer à la refonte de l'annuaire. Et aussi accompagner les agents dans leur première connexion ainsi que les éventuelles étapes à suivre une fois que leur compte et ordinateur est migré. Leur expliquer par exemple que tout ce qui sera applicatif, Teams, Office365 prennent du temps pour synchroniser avec leur compte.

♣ PROJET 2 : MIGRATION WINDOWS 10 A 11 ET CONFIGURATION WINDOWS HELLO
Contexte

Dans une logique de modernisation du parc informatique et d'alignement avec les recommandations de sécurité de Microsoft, il est envisagé de migrer les postes de travail sous Windows 10 vers Windows 11. Cette migration s'accompagnera de la mise en place de Windows Hello, une méthode d'authentification biométrique ou par code PIN, afin de renforcer la sécurité d'accès aux postes utilisateurs.

Objectifs du projet

- Assurer la migration progressive et sécurisée des postes Windows 10 vers Windows
 11.
- Mettre en conformité le parc informatique avec les exigences matérielles et logicielles de Microsoft.
- Renforcer la sécurité des accès utilisateurs grâce à Windows Hello (reconnaissance faciale, empreinte digitale, ou code PIN sécurisé).
- Garantir une expérience utilisateur fluide, avec un minimum d'interruptions dans l'activité.

Étapes de mise en œuvre

• Audit et préparation

- o Inventaire des postes concernés.
- o Vérification de la compatibilité matérielle (CPU, RAM, etc.).
- Sauvegarde des données critiques et des profils utilisateurs.
- o Mise à jour des pilotes et logiciels.

Migration vers Windows 11

- Déploiement automatisé via un outil de gestion (SCCM, EAD DOCTO PC, etc.).
- Tests pilotes sur un panel réduit d'utilisateurs.
- Déploiement par vagues successives selon les services.

Activation et configuration de Windows Hello

- Activation des méthodes d'authentification biométrique selon le matériel disponible.
- Accompagnement des utilisateurs à l'enregistrement de leur visage ou code confidentiel PIN.
- o Communication sur les bonnes pratiques de sécurité.

♣ PROJET 3: DE MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE DUPLICATION D'ECRAN POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES ALLOCATAIRES A LA CAF

Contexte

Dans le cadre de l'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement des usagers, la CAF souhaite mettre en œuvre un dispositif technique permettant de renforcer l'interaction entre les agents et les allocataires lors de la réalisation de démarches administratives en agence.

Objectif du projet

Le projet vise à mettre en place un système de duplication d'écran entre le poste de l'agent et l'allocataire, afin de faciliter la compréhension des démarches, assurer un accompagnement pédagogique, et renforcer la transparence des actions réalisées. Cette solution permettra également un meilleur suivi des allocataires en les impliquant activement dans leurs démarches.

Configuration technique proposée

• Poste agent : deux écrans

Écran principal: utilisé par l'agent pour effectuer ses tâches internes (accès au dossier allocataire, vérifications, saisies, etc.).

Écran secondaire (duplicateur) : dupliqué vers l'écran allocataire, il affiche en temps réel ce que l'agent souhaite montrer ou partager.

• Poste allocataire : un écran

Un écran unique connecté au duplicateur, permettant à l'usager de visualiser les étapes de la démarche, de réaliser certaines actions guidées (formulaires, mises à jour de dossier), ou de simplement suivre la navigation de l'agent.

Fonctionnalités attendues

- Duplication d'affichage contrôlable par l'agent (activation/désactivation à la demande).
- Possibilité de basculer ponctuellement en **mode interactif** si besoin (ex : pour permettre à l'allocataire de cliquer, remplir un champ, etc.).
- Éventuelle anonymisation partielle de certaines données sensibles non pertinentes pour l'allocataire.
- Enregistrement ou traçabilité des démarches réalisées (dans le respect du RGPD).

Bénéfices attendus

- Meilleure compréhension des démarches par les allocataires.
- Accompagnement plus fluide et pédagogique de la part des agents.

- Réduction des erreurs lors de la complétion des dossiers.
- Gain de temps et d'autonomie progressive pour les usagers.
- Amélioration de la relation de confiance entre la CAF et ses allocataires.

iii. OUTILS À MA DISPOSITION

À chaque demande son outil comme on le dit si bien au service informatique. Cette idéologie m'a permis de bien répondre aux besoins des agents en utilisant les outils spécifiques. Afin de mener à bien les différentes tâches listées dans ma fiche de poste, l'entreprise a mis à ma disposition un certain nombre d'outils et m'a formé à leur utilisation notamment :

GAMI: Gérer les Accès et le Matériel Individuel.

- C'est un outil qui permet au pôle support de gérer le matériel mis à disposition des agents;
- Remettre du matériel;
- Reprendre du matériel;
- Échanger du matériel à la suite d'une panne ;
- Préparer du matériel;
- Délivrer une attestation pour preuve d'un matériel fourni ou rendu ;

GACI: Gestion Automatisée des Composants Informatiques.

- Gérer le parc informatique ;
- Gérer des sollicitations locales ;
- Créer et traiter des sollicitations ;
- Faire des demandes de matériel;

♣ *GESAT* : *Gestion Administrative du Télétravail*.

C'est un outil qui permet au support de vérifier les agents ayant reçu une validation pour le télétravail afin de préparer le matériel nécessaire.

4 *AD*: *Active Directory*.

C'est une base de données et un ensemble de services qui permettent de mettre en lien les agents avec les ressources réseau dont ils ont besoin pour mener à bien leurs missions.

- Déverrouiller un compte ;
- BitLocker un PC;
- Ajouter un PC ou Mini-PC au bon groupe afin que l'agent puisse avoir les ressources nécessaires pour travailler;

EAD: Explorer Active Directory

C'est un explorateur de l'entrepôt AD qui permet de gérer les comptes utilisateurs, les licences, les machines, les serveurs. Il sert au paramétrage des Scripts PowerShell. C'est un outil développé pour faciliter la préparation et l'exécution de la migration.

♣ SCCM: System Center Configuration Manager

C'est un outil qui regroupe plusieurs fonctionnalités, il sert à :

- Préparer les machines ;
- Descendre les images de Windows 10;
- Installer les applications métiers ;
- Suivre et vérifier les mises à jour et installations Windows 10.

DOCTO PC: outil d'administrateur pour la gestion et le suivi du parc informatique.

- Surveiller en temps réel l'état des postes utilisateurs (performances, espace disque, état du système);
- Réaliser un inventaire matériel et logiciel automatisé ;
- Faciliter le diagnostic à distance en cas d'incident ou de ralentissement signalé par un utilisateur ;
- Assister le support technique dans la résolution rapide et proactive des tickets.
- Exécution des scripts

Cet outil m'a permis de gagner en efficacité, de mieux comprendre les environnements utilisateurs, et d'anticiper certains dysfonctionnements avant même qu'ils soient signalés. Il complète ainsi les outils classiques de ticketing et de prise en main à distance, en offrant une vision globale et dynamique du parc informatique.

CISCO JABBER : une application de communications unifiées permettant d'effectuer les appels d'urgences « HOTLINE ».

Cet outil permet aux agents de la Caf de Paris de joindre le Service Informatique en cas d'une urgence, c'est-à-dire :

- Impossibilité de se connecter à son poste de travail après les vérifications d'usage ;
- Problématique à l'accueil;
- Dysfonctionnement du matériel informatique dans les salles de réunion (Clickshare, TEAMSROOM, matériel de la salle du conseil d'administration, réseau indisponible).
- **AIRWATCH**: La console AirWatch permet de visualiser et de gérer tous les aspects du déploiement de gestion des appareils mobiles pro fournis aux agents.

IV. LES AXES D'AMELIORATIONS DU TRAVAIL EFFECTUÉ ET L'ANALYSE DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE

Dans un souci constant d'optimisation et de montée en compétence, il est essentiel d'identifier clairement les axes d'amélioration ainsi que la posture adaptée à adopter pour garantir l'efficacité et la qualité des actions menées

Axes d'amélioration :

- Développer ses compétences en communication : afin de mieux répondre aux attentes des agents.
- Renforcer sa connaissance du marché de l'IT : afin d'identifier les tendances et les opportunités pour proposer des solutions adaptées.
- Améliorer sa capacité à identifier les besoins des agents : afin de proposer des solutions personnalisées et pertinentes pour les agents.
- Accroître sa connaissance sur les autres services de la Caf : afin de pouvoir répondre à toutes les questions des agents de manière efficace.
- S'informer des actualités au sein de l'entreprise.
- Être forte de proposition

Posture :

- Être dynamique et proactif : pour être à l'écoute des agents et identifier leurs besoins.
- Être à l'écoute : afin de comprendre les attentes des clients et de proposer des solutions adaptées.
- Faire preuve d'empathie : afin de créer une relation de confiance avec les agents et d'assurer un échange de qualité.
- Être rigoureux : en suivant les processus de vente et en fournissant une information claire et précise aux clients.
- Être curieux et avide d'apprendre de nouvelles technologies
- Prendre des initiatives pour découvrir de nouveaux produits informatiques
- Faire preuve de rigueur et de précision dans mon travail afin de garantir des résultats de qualité
- Être à l'écoute de mes collègues et de mes supérieurs pour m'améliorer constamment

Compétences Acquises :

Durant cette période, j'ai pu développer et affiner plusieurs compétences clés indispensables, à savoir :

• Assistance technique : j'ai acquis une solide expérience dans la résolution de divers problèmes techniques, allant des pannes matérielles aux problèmes logiciels, en passant par les difficultés de connexion réseau.

- Communication efficace: j'ai appris à communiquer de manière claire et concise avec les agents, en adaptant mes explications selon leur niveau de connaissance technique.
- *Gestions des incidents* : j'ai maitrisé l'utilisation des outils de gestion des incidents, me permettant de suivre et de résoudre efficacement les problèmes.

Défis rencontrés

Au cours de cette alternance, j'ai également été confronté à plusieurs défis, dont certains m'ont particulièrement permis de grandir :

- Gestion du stress : les périodes de forte demande.
- Adaptation rapide : j'ai dû m'adapter rapidement à de nouveaux outils et technologies, renforçant ainsi ma capacité d'apprentissage rapide et mon agilité intellectuelle.

P	PP	/ N	12 /	E.5	C	CSN	20	24.	-20	124

V. FUTUROLOGIE MÉTIERS/SECTEURS

L'étude des métiers liés au support informatique, réseaux, Cloud et cybersécurité permet d'anticiper les évolutions technologiques et d'orienter les carrières. En tant qu'alternante en assistance utilisateur, elle éclaire les possibilités de spécialisation vers des postes techniques à forte valeur ajoutée comme support avancé, administration système, la sécurité ou l'architecture réseau.

9. Tendances technologiques émergentes

- iv. Cybersécurité intégrée au quotidien IT : avec l'augmentation des attaques ciblant les postes de travail, les outils collaboratifs ou les accès distants, la sécurité devient une priorité même dans les fonctions de support. Cela renforce l'importance de maîtriser les bonnes pratiques (authentification, gestion des droits, MFA, etc.).
- v. Cloud Computing & Saas: l'utilisation croissante de services Cloud (Office 365, Azure, Google Workspace) transforme le rôle du support, qui s'oriente vers la gestion des incidents liés à des environnements hybrides, et la supervision de solutions hébergées.
- vi. Automatisation et scripts: les outils comme PowerShell, Bash ou Python deviennent incontournables pour automatiser les tâches répétitives, renforcer l'efficacité du support et préparer une évolution vers l'administration systèmes et réseaux.
- vii. Zéro Trust et sécurité des Endpoints : les concepts comme le "Zero Trust" impactent directement le travail quotidien des techniciens, en imposant une gestion rigoureuse des accès, des mises à jour et de la conformité des terminaux.
- viii. Virtualisation & télétravail sécurisé: le recours massif au télétravail a généralisé l'usage des VPN, des bureaux virtuels (VDI), et des solutions EDR, nécessitant des compétences plus poussées dans la gestion de postes distants et de réseaux sécurisés.

10. Impact sur les métiers du support et ses évolutions naturelles

- ix. Montée en compétence vers le support niveau supérieur : les techniciens doivent se former aux environnements Cloud, à l'administration des services réseau, aux politiques de sécurité, pour intervenir sur des incidents plus complexes.
- x. Spécialisation vers des rôles techniques : le support utilisateur constitue une excellente porte d'entrée vers des postes comme administrateur systèmes/réseaux, analyste cybersécurité, ou technicien support sécurité.
- xi. Polyvalence attendue : les profils capables d'intervenir à la fois sur la résolution d'incidents, la configuration réseau de base, la gestion des accès Cloud et les enjeux de cybersécurité seront de plus en plus recherchés.
- xii. **Adaptation continue et certification :** pour suivre les évolutions du secteur, les certifications (ITIL, Microsoft, Cisco, etc.) deviennent des leviers d'évolution importants vers des fonctions d'ingénierie, d'architecture ou de sécurité informatique.

VI. INSERTION PROFESSIONNELLE

Aujourd'hui, les métiers du numérique évoluent rapidement. Mon apprentissage en assistance utilisateur me donne une solide expérience pratique tout en ouvrant des perspectives vers des domaines techniques comme les réseaux, le Cloud et la cybersécurité. Cette partie présente les tendances du marché, les compétences clés et les parcours possibles pour construire une carrière ambitieuse.

11. Contexte et opportunités dans le support IT, réseau et cybersécurité

- xiii. Marché de l'emploi en tension positive : le secteur du support informatique, renforcé par la digitalisation des entreprises et les enjeux de cybersécurité, offre de nombreuses opportunités pour les jeunes diplômés. Les entreprises recherchent activement des profils opérationnels capables de garantir la disponibilité des systèmes et la sécurité des utilisateurs.
- xiv. **Secteurs porteurs :** la finance, la santé, les collectivités locales, l'industrie ou encore les entreprises technologiques sont particulièrement concernées par la modernisation de leurs infrastructures. Ces secteurs recrutent régulièrement des techniciens support, administrateurs réseaux et profils spécialisés en cybersécurité.
- **rv.** Passerelles et perspectives d'évolution : le métier de technicien support constitue une porte d'entrée vers des rôles à responsabilité technique croissante : support de niveau supérieur, administration réseau/systèmes, technicien sécurité, voire analyste SOC ou spécialiste Cloud. Cette évolution repose sur la montée en compétences, l'autonomie, et la validation de certifications techniques.

12. Compétences recherchées et développement professionnel

- xvi. Compétences techniques clés: une bonne maîtrise des systèmes Windows et Linux, des environnements Cloud (Microsoft 365, Azure, Google Workspace), ainsi que des outils de gestion des postes et des utilisateurs est attendue. La connaissance des réseaux de base (TCP/IP, DHCP, DNS, VPN) et des bonnes pratiques de cybersécurité (gestion des accès, MFA, politique de mots de passe) est également essentielle.
- **xvii.** Compétences transversales : les métiers du support et de la cybersécurité exigent aussi des qualités humaines fortes : sens du service, pédagogie, réactivité, travail en équipe, capacité d'analyse et de résolution de problèmes techniques dans un environnement parfois sous pression.
- xviii. **Formation continue et certifications :** pour renforcer mon profil et m'ouvrir de nouvelles opportunités, je vise l'obtention de certifications reconnues comme ITIL Foundation, Microsoft Certified (MS-900, AZ-900), Cisco CCNA. Ces certifications me permettront de valider mes acquis et de progresser vers des fonctions plus spécialisées en réseau, infrastructure ou cybersécurité.

VII. PERSPECTIVES DE CARRIERE ET EVOLUTION

Dans un environnement numérique en constante mutation, les perspectives de carrière dans le support informatique, les réseaux, le Cloud et la cybersécurité sont particulièrement dynamiques. Mon parcours en alternance en tant que technicienne support utilisateur constitue une base solide pour envisager des évolutions professionnelles vers des postes à responsabilités techniques, puis managériales. Grâce à l'acquisition progressive de compétences, à une démarche de formation continue et à une veille active sur les innovations du secteur, je projette une trajectoire ambitieuse et structurée dans le domaine des technologies de l'information.

13. Évolution vers les rôles de leadership

À moyen et long terme, mon objectif est de m'orienter vers des fonctions à plus forte responsabilité, en m'appuyant sur mon expérience terrain, ma polyvalence et mes connaissances techniques. Je pourrais envisager plusieurs trajectoires :

- **xix.** Responsable support IT / Responsable infrastructure : en tant que responsable, je piloterais une équipe de techniciens ou d'administrateurs pour garantir la qualité de service, la disponibilité des systèmes, et l'intégration des nouvelles technologies (Cloud, sécurité, mobilité). Ce rôle implique également la gestion de projets de migration, la supervision de la sécurité des postes et la coordination avec les autres départements IT.
- xx. Administratrice systèmes, réseaux et sécurité : ce poste me permettrait de gérer des infrastructures complexes, de veiller à leur sécurité, et de participer à leur évolution technique. Je jouerais un rôle clé dans la mise en œuvre de politiques de sécurité, de solutions de supervision et de plans de continuité.
- **xxi.** Consultante technique en cybersécurité: après avoir consolidé mes compétences en sécurité, j'envisage de devenir consultante auprès d'entreprises pour les aider à renforcer leurs dispositifs de protection, sensibiliser les utilisateurs, gérer les risques et assurer leur conformité aux réglementations (RGPD, NIS2...).
- xxii. Cheffe de projet IT : cette fonction me permettrait de piloter des projets techniques (déploiement de solutions Cloud, sécurisation des postes, transformation numérique...) en coordonnant les ressources, les délais et les résultats. La communication, la gestion du changement et l'esprit d'analyse seraient des atouts majeurs pour réussir dans ce rôle.

14. Consultation indépendante et entrepreneuriat

Avoir une indépendance professionnelle est également une source de motivation. Elle m'offrirait l'opportunité de mettre en valeur mon savoir-faire tout en répondant aux exigences diverses d'un marché en perpétuel changement.

- **xxiii.** Consultante indépendante en infrastructure et cybersécurité: je pourrais intervenir sur des missions ponctuelles ou continues auprès d'organisations ayant besoin de renforcer leur sécurité informatique, d'optimiser leur réseau ou de former leurs collaborateurs. Cela offrirait une grande diversité de projets, de contextes et de responsabilités.
- xxiv. Création d'entreprise de services numériques (ESN): j'envisage également la possibilité de fonder ma propre structure spécialisée dans le support IT, le déploiement de solutions Cloud, et la sécurisation des systèmes d'information. Cette démarche me permettrait de mettre en pratique à la fois mes compétences techniques, mon sens de l'organisation et mon esprit d'initiative.

15. Développement personnel et continuel

Quel que soit le chemin suivi, l'évolution dans les métiers techniques repose sur l'apprentissage continu et l'engagement personnel.

- **xxv.** Formations et certifications: je compte renforcer mon expertise grâce à des certifications reconnues telles que ITIL, Microsoft Certified (MS-900, AZ-900), Cisco CCNA, puis à moyen terme, CompTIA Security+, AWS Cloud Practitioner, voire CISSP pour accéder à des fonctions en cybersécurité.
- **Réseautage et engagement communautaire :** je participerai à des événements professionnels (salons, meetups, webinaires...), m'impliquerai dans des communautés en ligne (forums, Discord tech) et suivrai des leaders du domaine afin de rester informée des tendances et de développer mon réseau professionnel.
- xxvii. **Mentorat et coaching :** être accompagnée par un mentor expérimenté dans l'IT ou la cybersécurité ou le management me permettrait de structurer ma progression, de prendre du recul sur mes choix de carrière, et de renforcer mes compétences transversales (leadership, communication, gestion de conflit...).

GLOSSAIRE

- AAH : Allocation aux Adultes handicapés
- AD : Active Directory
- AWS : Amazon Web Services
- CAF: Caisses d'Allocations Familiales
- CCNA: Cisco Certified Network Associate
- CCSN: Cybersecurity, Cloud, Systems & Networks
- CISSP: Certified Information Systems Security Professional
- CNAF: Caisse Nationale d'Allocations Familiales
- COG : Convention d'Objectifs et de Gestion
- CU : Unité Centrale
- DHCP: Dynamic Host Configuration Protocol
- DNS : Domain Name System
- DRBIJ : Direction des Ressources, Budgétaires, Immobilières et Juridiques
- EDR : Endpoint Detection and Response
- Endpoint : Point de terminaison
- HOTLINE : Ligne d'Assistance
- IP: Internet Protocol
- IT : Information Technology
- ITIL : Information Technology Infrastructure Library
- PC : Personal Computer
- PowerShell : langage de script et une interface en ligne de commande développés par Microsoft
- MFA: Multi Factor Authentification
- Saas : Software as a Service
- SOC : Security Operations Center
- RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
- RSA : Revenu de solidarité Active
- TCP: Transmission Control Protocol
- VDI: Virtual Desktop Infrastructure
- VPN: Virtual Personal Network

BIBLIOGRAPHIE

Support utilisateur & bonnes pratiques IT

• Shinder, D. L., & Shinder, T. (2013). Building a practical information security program. Syngress.

Bon lien entre support, gouvernance, gestion des incidents.

• Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems: Managing the digital firm (16e éd.). Pearson.

Cet ouvrage est utile pour approfondir sa compréhension globale des systèmes d'information, des technologies, les processus métiers et les enjeux organisationnels.

• ITIL Foundation (Axelos). (2019). ITIL® Foundation, ITIL 4 edition. TSO.

Un référentiel pour valoriser la connaissance des bonnes pratiques en gestions des services IT.

Réseaux

• Tanenbaum, A. S., & Wetherall, D. J. (2019). Computer networks (5e éd.). Pearson.

Très bon pour l'architecture réseau, les couches, les protocoles.

• Kurose, J. F., & Ross, K. W. (2020). Computer networking: A top-down approach (7e éd.). Pearson.

Un ouvrage accessible, orienté utilisateur et pratique utile pour un profil support pour renforcer les compétences techniques tout en gardant une logique centrée sur l'expérience utilisateur

• Forouzan, B. A. (2013). Data communications and networking (5e éd.). McGraw-Hill.

Un complément idéal pour comprendre les protocoles (TCP/IP, DNS, DHCP...).

Cybersécurité

• Pfleeger, C. P., & Pfleeger, S. L. (2015). Security in computing (5e éd.). Prentice Hall.

Un ouvrage généraliste et académique couvrant tous les fondamentaux de la cybersécurité.

• Cole, E., Krutz, R., & Conley, J. (2015). Network security Bible (2e éd.). Wiley.

Un lien entre la sécurité et l'administration réseau avec une vision concrète des enjeux dans les environnements connectés.

• **Kissel, R. (2013).** *NIST Glossary of Key Information Security Terms.* NIST IR 7298 Revision 2.

Une référence gouvernementale utile pour bien définir les termes d'un Projet Professionnel Personnalisé.

Cloud computing

• Mell, P., & Grance, T. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing. NIST Special Publication 800-145.

Une référence officielle sur les modèles de service et de déploiement.

• Rountree, D., & Castrillo, I. (2013). The basics of cloud computing. Syngress.

Une approche simple et claire, bien adaptée à une phase de découverte.

CONCLUSION

Pour conclure, je dirai que je n'ai jamais trouvé mon alternance monotone grâce aux très nombreuses et diverses missions que j'ai eu à effectuer. J'ai également beaucoup apprécié la liberté dont j'ai bénéficié, je pouvais ainsi utiliser ma créativité et être force de proposition. L'autonomie et la confiance sont pour moi des valeurs très importantes pour pouvoir accomplir un travail de qualité. Ces deux années ont donc été très enrichissante, autant d'un point de vue technique qu'humain, je considère que cette deuxième et dernière année d'alternance à la CAF de Paris, au sein du pôle support utilisateur, s'est déroulée de manière très positive. J'ai pu tisser d'excellentes relations avec mon tuteur et l'ensemble de l'équipe, ce qui a largement contribué à ma bonne intégration et à la réussite des missions qui m'ont été confiées.

Cette année a été marquée par la diversité des situations rencontrées et des besoins exprimés par les utilisateurs, ce qui m'a permis de développer une grande capacité d'écoute, de réactivité, et de rigueur. Les nombreuses interventions sur les différents sites ou à distance m'ont donné l'occasion de renforcer mes compétences techniques tout en améliorant mon aisance relationnelle. J'ai également apprécié la confiance et l'autonomie qui m'ont été progressivement accordées, m'encourageant à être force de proposition face aux incidents récurrents ou à l'évolution des outils utilisés.

Au fil des mois, j'ai développé un intérêt croissant pour la gestion des infrastructures, ainsi que pour les outils liés à l'amélioration du service rendu aux usagers. Ces domaines m'ont particulièrement motivé et m'ont conforté dans mon orientation professionnelle.

En somme, cette alternance à la CAF de Paris a été riche d'enseignements techniques et humains. Elle a renforcé mon envie de poursuivre dans le domaine du support informatique, avec une vision plus globale des enjeux liés à l'expérience utilisateur, à la sécurité et à la qualité de service. Je suis aujourd'hui mieux préparé à relever de nouveaux défis et à contribuer activement à des projets à venir dans ce secteur en constante évolution.