



Lycée Saint André,
14 rue de Souché
79000 Niort

Benoit Nathaël
2021-2022
2GT08



Stage effectué au
CERFRANCE Les ROCS
79260 Chavagné

Tuteur : Mathieu PICARD



Je remercie :

- Mon tuteur, Mathieu PICARD
- Son apprenti, Louis
- Le chef du service, Arnaud ROSSIGNOL
- Michaël BRITEAU
- David LECORNE
- Et le reste du service informatique

De m'avoir accueilli au sein du service informatique du CERFRANCE Poitou-Charentes.



Sommaire

Introduction

Présentation de l'entreprise

- Structure et localisation
- Effectifs et chiffres
- Maître de stage, fonction

Description du métier observé

- Horaires et tâches effectuées
- Compétences et qualités requises

Bilan de mon expérience

- Réactions face aux tâches confiées
- Intégration avec les autres
- Difficultés rencontrées

Conclusion

Annexes

Introduction

J'ai le projet de m'orienter dans le domaine informatique. Pour mon stage de seconde j'ai recherché des entreprises ayant un service informatique. J'ai obtenu un accord du CERFRANCE Poitou-Charentes, une association de conseil et d'expertise comptable, pour effectuer mon stage dans leur service informatique.

Mes motivations pour ce stage étaient de découvrir le monde du travail et le métier pour lequel je voudrais m'orienter dans l'avenir. Mes attentes étaient de découvrir les domaines du web et de la cybersécurité.

Présentation de l'entreprise

Structure et localisation

Le CERFRANCE Poitou Charentes est un réseau associatif de gestion et de comptabilité (AGC) qui a pour vocation d'accompagner toutes les entreprises du Poitou-Charentes en phase de création, de développement ou de transmission pour améliorer leur performance. Le CERFRANCE exerce dans plusieurs secteurs d'activités tels que l'agriculture, l'artisanat, le commerce, les professions libérales etc.

Leurs équipes sont présentes pour accompagner les chefs d'entreprise au travers de diverses missions comme l'expertise comptable, le conseil d'entreprise, le conseil social, le conseil juridique et fiscal, le conseil environnemental, le conseil financier patrimonial, la formation client et le conseil informatique dans lequel j'ai effectué mon stage. (annexe p 17 du livret d'accueil)

Le CERFRANCE est indépendant et se regroupe en régions (annexe p 12 du livret d'accueil). Chaque région a son propre service informatique. Pour le CERFRANCE Poitou-Charentes, le service informatique est situé au siège social, Chemin des Rocs Chavagné BP 100 - 79260 LA-CRECHE.

Effectifs et chiffres

La première agence CERFRANCE du Poitou-Charentes a été créée en 1956 (annexe p 5 du livret d'accueil). Il est organisé aujourd'hui autour de 8 territoires regroupant 33 agences (annexe p 12 du livret d'accueil). Le CERFRANCE Poitou-Charentes compte un effectif de 680 collaborateurs en juin 2022. (annexe p 11 du livret d'accueil)

Les collaborateurs travaillent pour 13 000 clients au total.

Le CERFRANCE Poitou-Charentes a généré un chiffre d'affaires de 43 millions d'euros, en 2021.

Maitre de stage, fonction

Mathieu PICARD, mon maître de stage durant cette semaine, fait partie de l'assistance et la maintenance interne du service informatique. Sa fonction dans l'entreprise est Administrateur système et réseaux.

Ce poste consiste à aider les comptables et responsables du CERFRANCE Poitou-Charentes, en ce qui concerne l'informatique et afin de résoudre leurs problèmes de matériels, réseaux et logiciels.

Ce poste consiste également à faire l'inventaire et les stocks de matériels informatiques mais aussi à réinitialiser tous les appareils, comme ordinateurs et téléphones, utilisés par les collaborateurs et les responsables, pour à terme, les revendre au broker à la fin de la garantie de l'appareil. (annexe p 39 - 40 du livret d'accueil et lettre de mission)

Description du métier observé

Horaires et tâches effectuées

Durant le stage, qui s'est déroulé au CERFRANCE Poitou-Charentes du lundi 20 au vendredi 25 juin 2022, j'ai commencé à 9h et j'ai fini tous les jours à 17h avec une pause méridienne de 12h30 à 13h30.

Le lundi, j'ai découvert le métier de mon maître de stage. Il m'a confié comme mission de réinitialiser 104 téléphones, en autonomie. Cette tâche a été finie le mardi soir.

Dans la matinée de mercredi, j'ai vu l'ancien informaticien qui s'occupait des sites web, David LECORNE. Pendant un peu plus d'une heure, il m'a montré la création de sites web pour les entreprises. Puis il y a eu une arrivée de 465 ordinateurs portables. Je devais scanner et ranger tous les ordinateurs, pour les stocker dans le bâtiment, avec l'aide de l'apprenti, Louis, qui travaille avec mon maître de stage, et un nouvel arrivant dans le service informatique.

Le jeudi, j'ai réinitialisé des ordinateurs grâce à Acronis, un logiciel de sauvegarde et restauration de données. L'après-midi, j'ai essayé de faire mon premier vrai site web, sans résultat finalisé.

Le vendredi, mon tuteur et son équipe était parti à Poitiers pour la journée. J'ai rejoint Michaël BRITTEAU, qui fait partie de l'assistance et la maintenance externe. Il s'occupe de l'aide informatique aux clients de l'entreprise, à la différence de Mathieu PICARD, qui s'occupe de l'assistance aux salariés.

Durant cette journée, on a amélioré et nettoyé l'ordinateur d'un client qui l'avait demandé. Suite à cela, nous avons démonté des disques durs HDD afin de voir leur composition.

Compétences et qualités requises

Pour le métier de Mathieu PICARD et de Michaël BRITTEAU, qui se ressemble beaucoup, les qualités et compétences à avoir sont, la technique, l'écoute envers les clients et collègues, essayer d'avoir un langage le moins technique possible afin de bien se faire comprendre. Et aussi de procéder en « liste » pour trouver le problème. Il faut savoir s'organiser en respectant le planning, travailler en équipe et respecter les procédures et les règles.

Bilan de mon expérience

Réaction face aux tâches confiées

Ma réaction, quand le maitre de stage m'a donné la mission de réinitialiser les téléphones et les ordinateurs, était la joie de pouvoir les aider, mais au bout d'un moment, seul, la tâche confiée est devenue énervante et épuisante.

Pour les tâches confiées vendredi par Michaël BRITEAU, j'étais très content car, j'adore démonter les appareils électroniques, comme les disques durs ou l'ordinateur qu'on a nettoyé.

Intégration avec les autres

L'intégration dans l'équipe a été très bonne et l'entente aussi. Mon anniversaire est arrivé au milieu du stage, ce qui m'a permis de m'intégrer encore plus à l'équipe, car j'avais emmené de quoi manger à la pause.

Je n'ai pas été au contact de public, usagers ou clients durant le stage, donc je n'ai pas pu observer le métier d'assistance.

Difficultés rencontrées

Les difficultés que j'ai rencontré, durant le stage, ont été, avec le peu d'explications de la part du tuteur, de réinitialiser les ordinateurs et téléphones. J'ai tout de même, en autonomie, fini le travail demandé. Cependant, cela était rébarbatif et a duré plusieurs jours.

Je suis très timide et réservé, cela a aussi été une difficulté pour m'intégrer avec les autres.

De plus, je n'ai pas pu découvrir la cybersécurité durant le stage, comme demandé à la signature de la convention de stage.

Conclusion

Ce stage confirme mon envie d'exercer ce métier car j'ai bien apprécié la nature de leur travail. Ce qui m'a extrêmement plu est la découverte de la création de sites web.

Les salariés sont très gentils et m'ont permis de participer à plusieurs missions.

Sur la profession d'informaticien, j'ai appris qu'il fallait être patient, attentif, curieux et persévérant.

Ce que je retiens de mon stage c'est qu'il faut savoir communiquer pour avoir un bon esprit d'équipe. Et que le monde du travail n'est pas si dur que je le pensais.
(annexe compte rendu du stage complété par le maitre de stage)



Annexes

Sources : Livret d'accueil transmis par le CERFRANCE Poitou-Charentes.
Lettre de mission conseil informatique transmise par le service informatique.