

# Dossier de Réalisations Professionnelles

## Épreuve E5 – Support et mise à disposition de services informatiques

---

Candidat : **Samy ALBISSER**  
Formation : **BTS SIO – Option SISR**  
Session : **Examen blanc – Janvier 2026**  
Entreprise : **CARSAT Alsace-Moselle**

# Contexte Organisationnel : CARSAT Alsace-Moselle

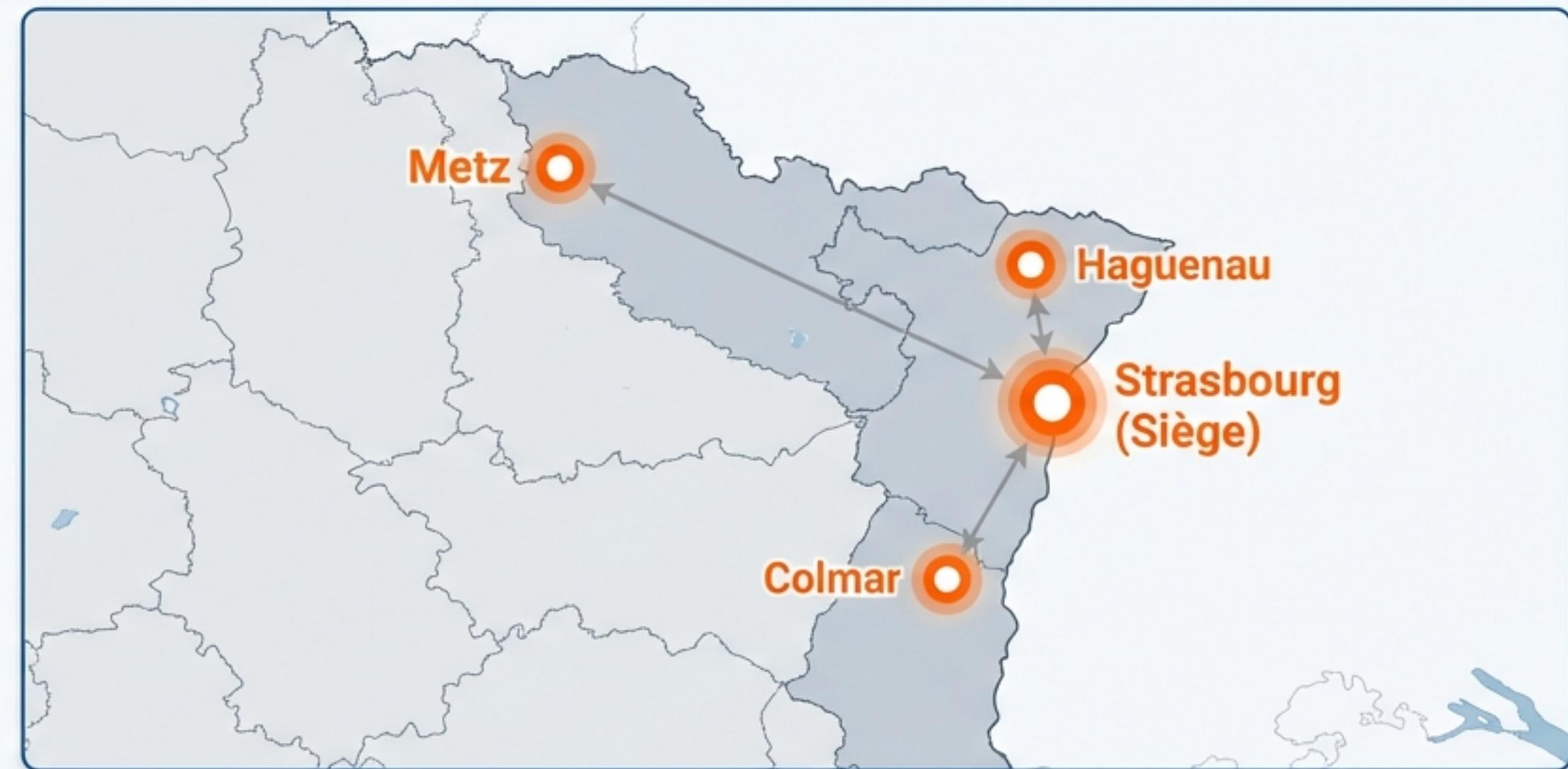
Effectif :  
**1500-2000 salariés**



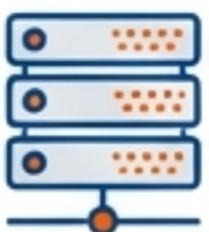
Production :  
**24/7** (Haute Disponibilité)



Utilisateurs :  
**+2000**



## Environnement Technique



### Active Directory (Gestion centralisée)

Gestion des identités, des accès et des ressources réseau.



### Ivanti (Masterisation & Parc)

Déploiement d'images système, gestion des actifs et mises à jour.



### ISILOG (Ticketing)

Plateforme de gestion des demandes et des incidents informatiques.

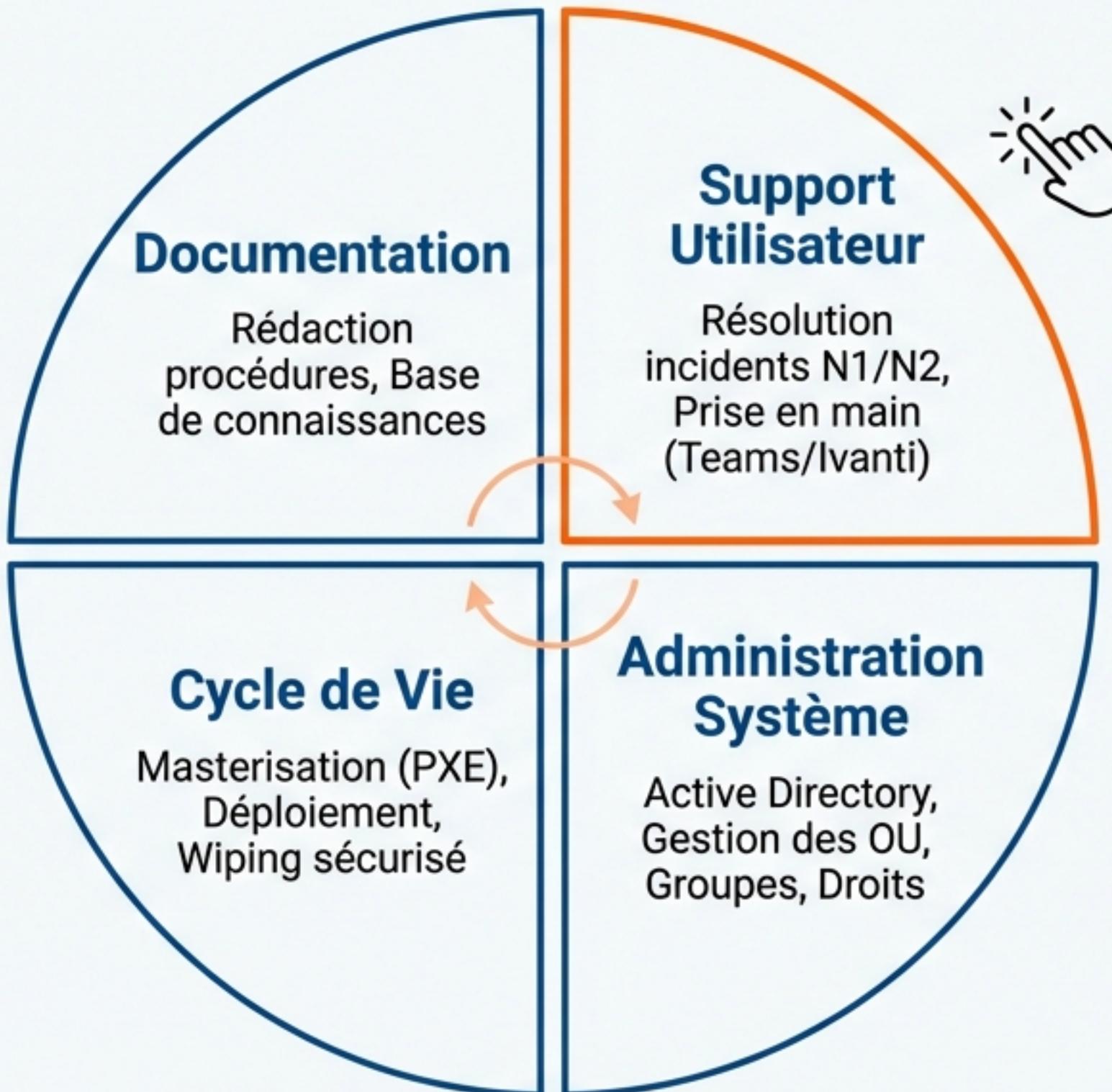


### Parc Dell / HP / Lenovo

Gestion du parc hétérogène de postes de travail.

# Ma Fonction : Technicien Poste de Travail

Alternance Septembre 2024 – Juillet 2026



## Outils du Quotidien

- Ivanti Endpoint Manager
- ISILOG
- Active Directory Users & Computers
- PowerShell
- Windows 10 / 11

# Cartographie des Compétences E5 Mobilisées



## C1. Gérer le patrimoine informatique

Gestion des ressources matérielles et logicielles de l'entreprise.



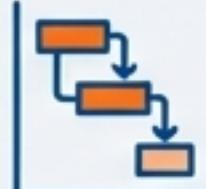
## C2. Répondre aux incidents et demandes

Traitement des sollicitations utilisateurs et résolution d'incidents techniques.



## C3. Développer la présence en ligne

Création et gestion de contenu numérique et de la visibilité sur le web.



## C4. Travailler en mode projet

Participation et pilotage de projets informatiques avec méthodologie.



## C5. Mettre à disposition des services

Déploiement et gestion des services numériques pour les utilisateurs.



## C6. Développement professionnel

Veille technologique et acquisition continue de nouvelles compétences.

# Réalisation 1 : Renouvellement du Parc PC

Remplacement de 50 à 70 postes (HP vers Dell/Lenovo)



## Sauvegarde Données

Script `lancer\_le\_script\_en\_admin.ps1`  
-> `\\svrfic1`



## Masterisation PXE

Boot F12, IPv4 VLAN selection



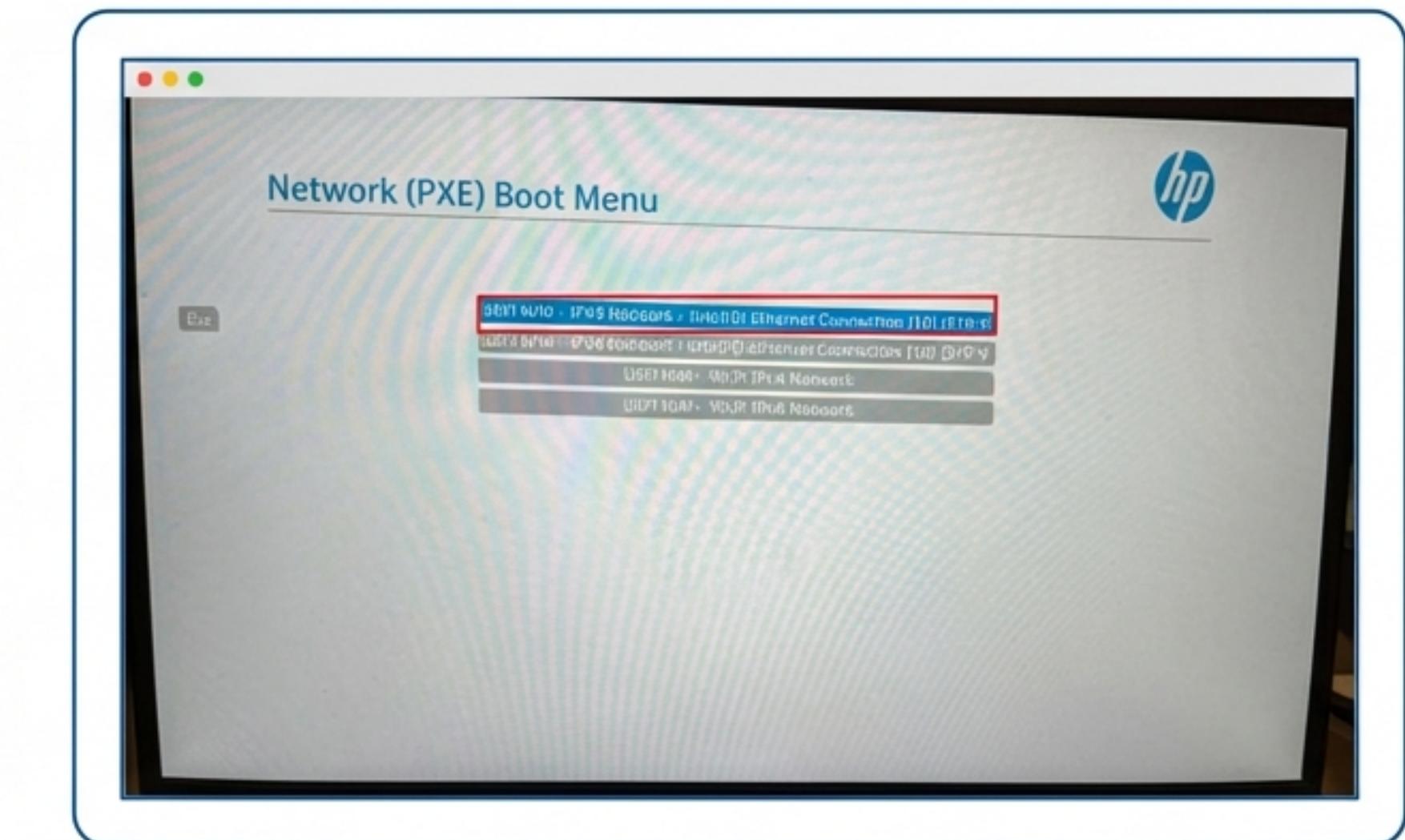
## Sécurisation

Dell Data Wipe, Norme NIST SP 800-88



## Traçabilité

Mise à jour inventaire Excel



Sélection du boot PXE sur le réseau sécurisé

# Réalisation 2 : Déploiement de 52 Smartphones

Configuration manuelle & Sécurisée (Sans MDM)



**Liste de Contrôle du Déploiement**

- ✓ Création comptes cloisonnés (ex: Carsat67sstrasX@gmail.com)
- ✓ Installation RSA SecurID & PDF Scanner
- ✓ Configuration Boîtier 4G
- ✓ Accompagnement utilisateur personnalisé

CARSAT Orange  
**Résultat : 100% Opérationnel**

# Compétence 1 : Gérer le Patrimoine Informatique

## Arbre de Décision : Affectation Matériel



## Suivi des Statuts (Fichier RUR Excel)

Statut	Définition
Service	Matériel affecté à un utilisateur
Stock	Matériel disponible en réserve
Panne	Matériel en attente de réparation
Prêté	Matériel en prêt temporaire

# Compétence 2 : Incidents & Demandes



## Cas Concrets

- **Blocage Citrix post-update Win11**
  - Add-in Outlook ‘Bluefiles’ (Registre)
  - Droits d'accès NTFS / Partages
- Volumétrie : **> 100 tickets/an**

# Compétence 3 : Présence en ligne & Identité Pro



O:\IR\01. Matériel\...



FAQ Utilisateurs



Procédures Techniques



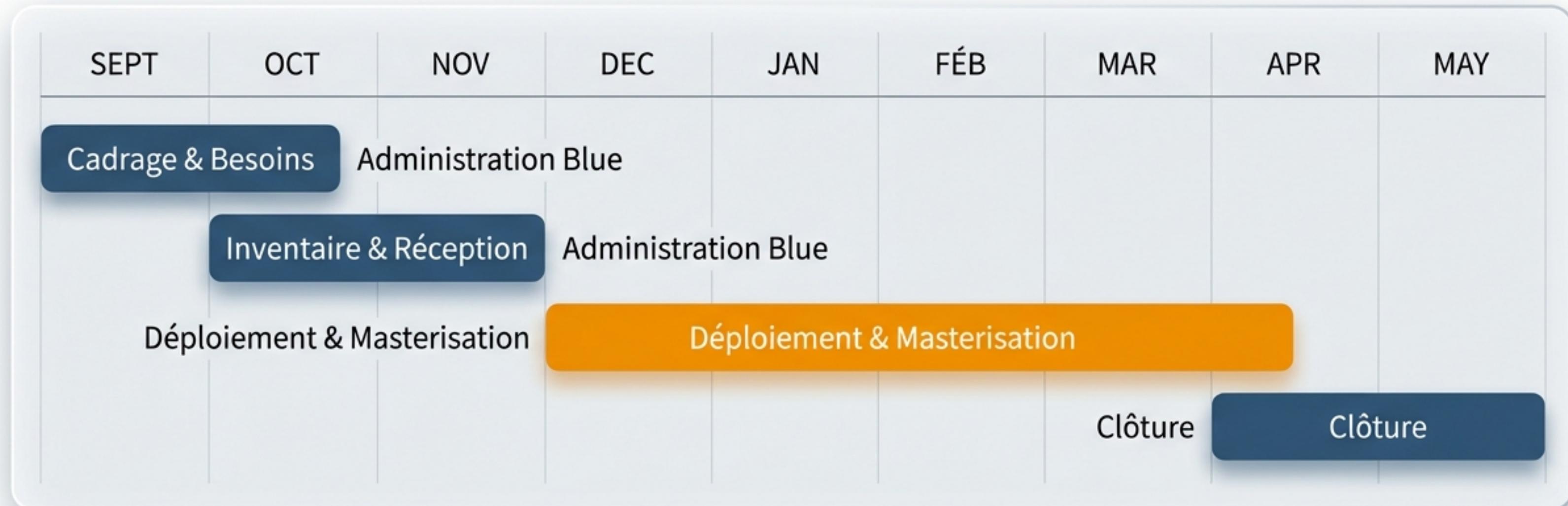
Profil LinkedIn : **Veille  
technologique & Réseau**



Projets Académiques :  
**GSB / PARCUS (Dev Web)**

# Compétence 4 : Travailler en mode projet

## Campagne de Renouvellement (50–70 PC)

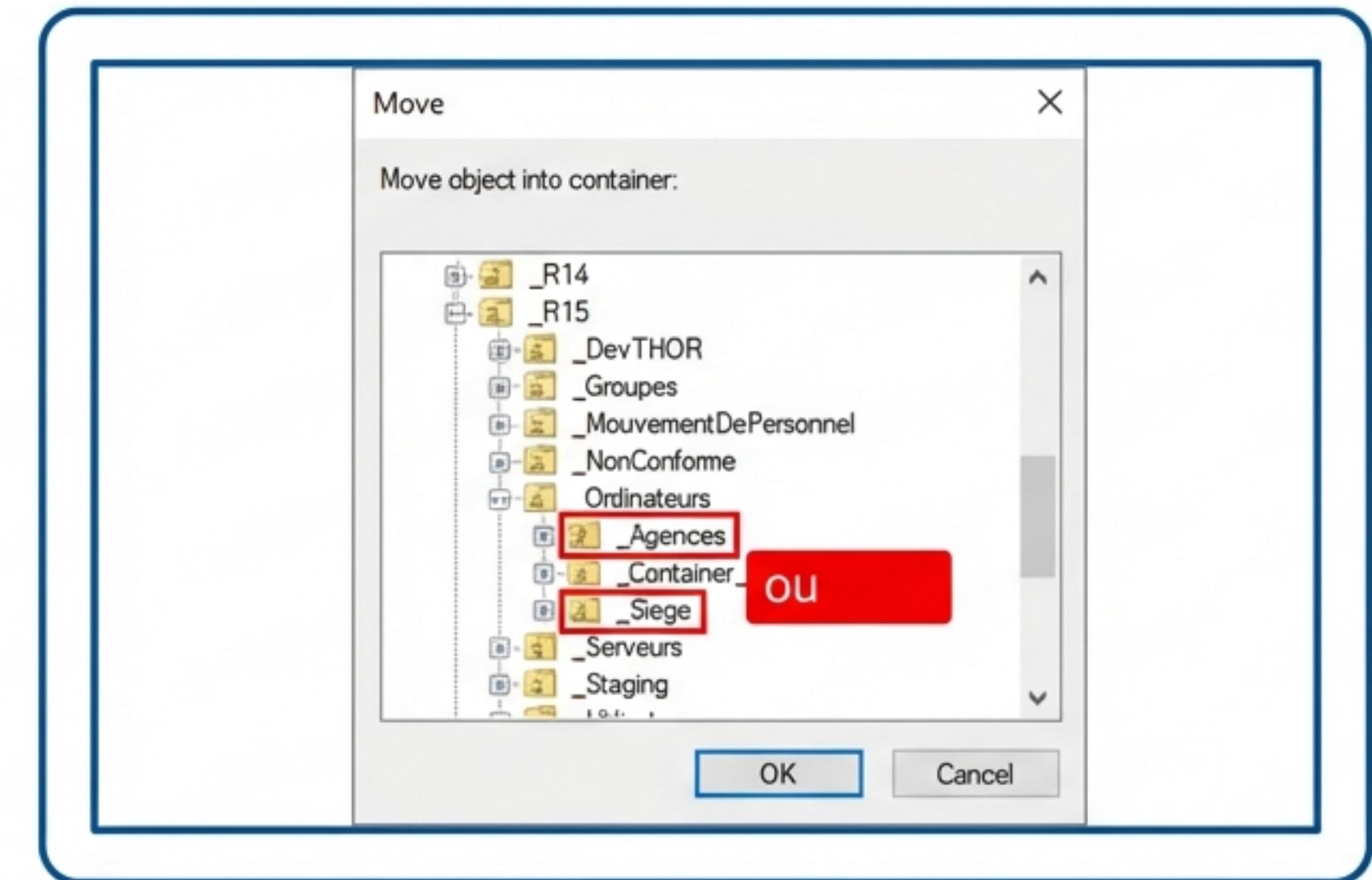


Pilotage : Suivi Excel partagé, Gestion des stocks (Dell/Lenovo), Anticipation des risques

# Compétence 5 : Mise à Disposition & Accompagnement

## Processus d'Onboarding

- Envoi mail "Bienvenue à la CARSAT"
- Déplacement de l'objet ordinateur dans l'AD
- Remise Matériel (PC, Casque Jabra, Sacoche)
- Configuration Outlook & Teams sur site



Affectation de l'objet ordinateur dans l'OU (Organizational Unit) appropriée.

# Compétence 6 : Développement professionnel



Fiche de Procédure

DIRECTION INFORMATIQUE



Fiche de Procédure

DIRECTION INFORMATIQUE



Fiche de Procédure

DIRECTION INFORMATIQUE

- **Production** : **15 à 25** procédures rédigées
- **Standardisation** : Formatage DSI, Versioning
- **Veille Technologique** : **ANSSI** (Wipe data), Microsoft Learn, Cisco
- **Avenir** : Poursuite d'études (Bac+3) & Certifications

# Compétence 6 : Organisation du développement professionnel



## Identité Numérique

Profil LinkedIn 'All-Star' et CV mis à jour régulièrement.



## Portfolio de Compétences

Documentation des projets (GSB, PARCUS) et réalisations techniques.



## Lab Personnel

Auto-formation continue (Proxmox, Linux) hors cursus scolaire.

## LinkedIn



Samy Albisser

Technicien support informatique à la CARSAT Alsace-Moselle | Étudiant en BTS Services informatiques aux organisations

Lingolsheim, Grand Est, France · [Coordonnées](#)

84 relations

[Open to Work](#)

**Samy Albisser**

Recherche d'alternance en BTS Services Informatiques aux Organisations –  
Rythme hebdomadaire alterné entre entreprise et école

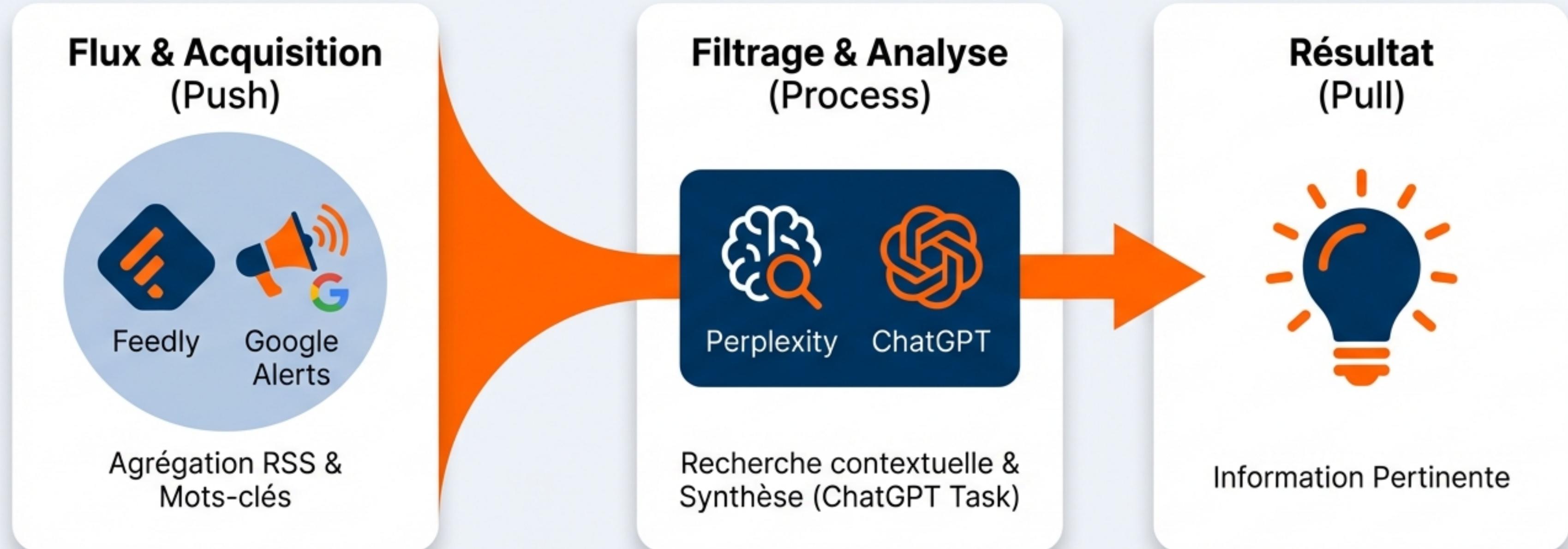
[albisser.samy@gmail.com](mailto:albisser.samy@gmail.com)

+33 6.75.80.23.00

Carsat Alsace-Moselle

ECP Apprentissage

# Veille Technologique : Méthodologie



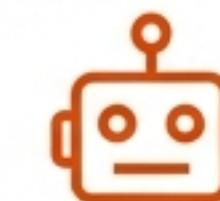
Objectif : Filtrer le bruit pour extraire l'information critique.

# **Veille : L'Intelligence Artificielle (LLM)**

## **Un domaine en mutation constante**

L'évolution des Grands Modèles de Langage (LLM) est exponentielle. Entre la création de cette slide et cet oral, l'écosystème a déjà changé.

**Rater une semaine d'information équivaut à une éternité technologique.**



**Évolution des modèles :** GPT-4, Claude, Llama (Open Source).

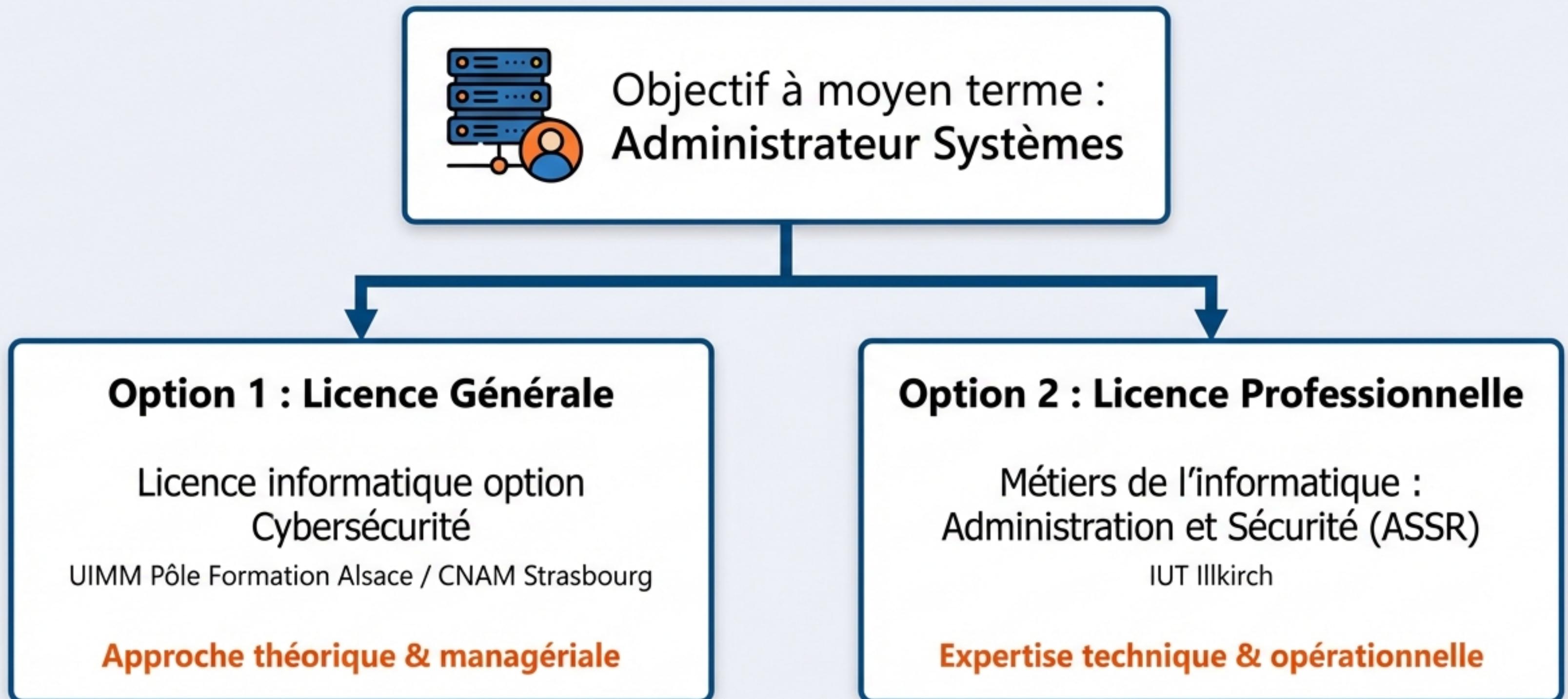


**Sécurité & Risques :** Prompt Injection, fuite de données d'entreprise.



**Intégration :** Copilot M365, automatisation PowerShell.

# Projet Professionnel & Poursuite d'Études

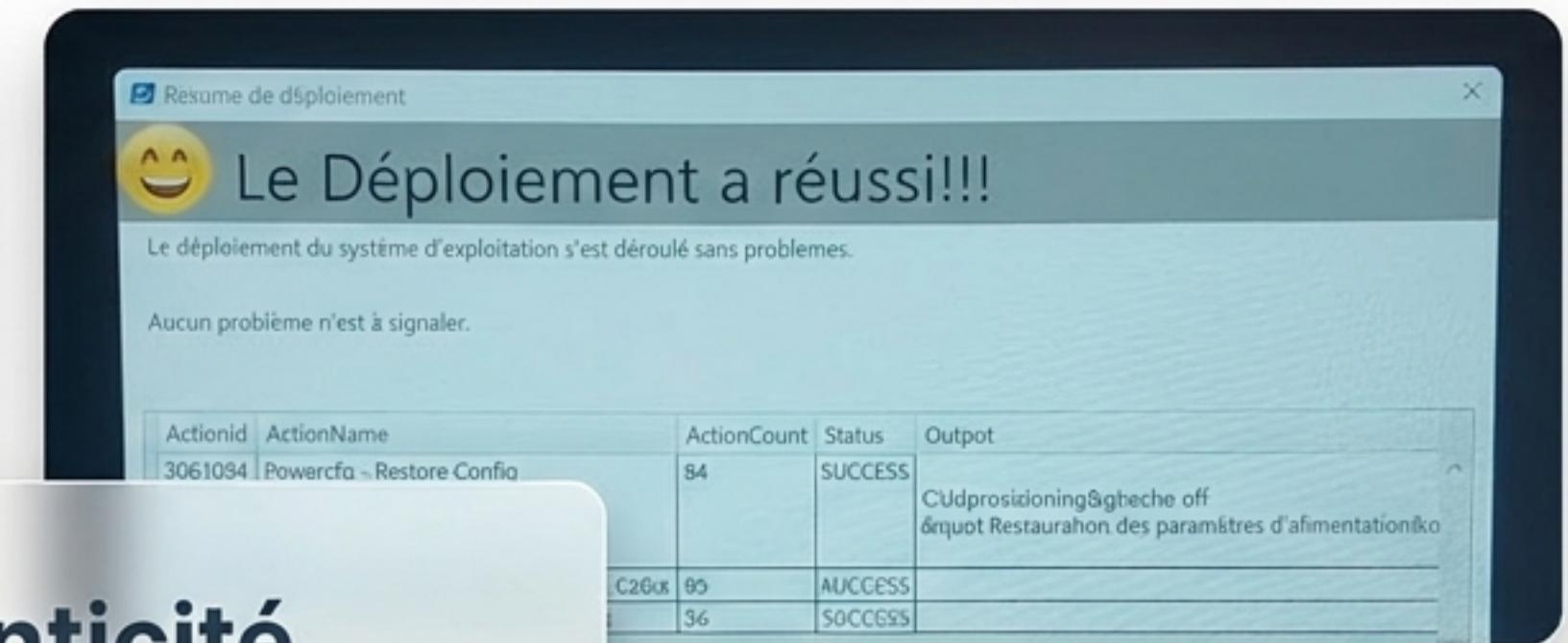
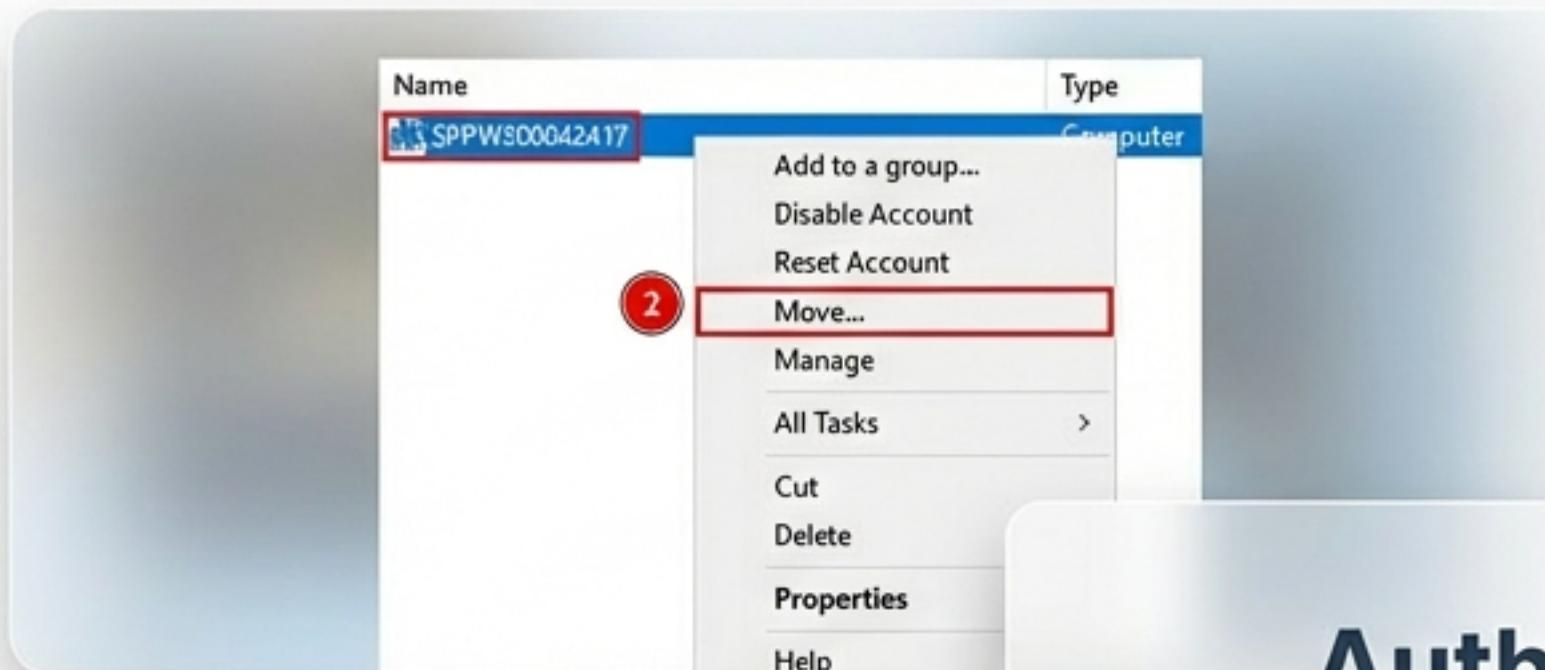


# Synthèse : Couverture des Compétences E5

	C1 Patrimoine	C2 Incidents	C3 Présence	C4 Projet	C5 Services	C6 Dev Pro
Renouvellement Parc PC	✓			✓	✓	
Déploiement Smartphones	✓				✓	
Support / ISILOG		✓			✓	
Procédures Techniques			✓			✓
Veille & Auto-formation						✓

**100% du référentiel validé par la pratique.**

# Preuves & Documentation Technique



## Authenticité & Rigueur

A	B	C	D
1	MAJ Delt DX	MAJ Sinerg DX	
2	N° Inventaire	N° Immo Sinergi	Type d'Équipement
262			Localisation
202	200038140	200038140	Lenovo 14"
256	200038140	200038140	Lenovo 14"
362			
268			
267			
388			
262			
370			
271			
372			
223			
283			



Fiche de Procédure

DIRECTION INFORMATIQUE

# Conclusion

- • Autonomie opérationnelle sur le poste de travail
- • Maîtrise des processus industriels (Ivanti) & manuels
- • Intégration réussie au sein de la DSI CARSAT
- • Prêt pour la poursuite d'études

**Merci de votre attention.**

Place aux échanges