

MACIF

Rapport de Stage

Support de Proximité — Service Informatique

Melvin Patel

BTS SIO — Stagiaire 2 ans

Agen / Toulouse / Bordeaux

2024 — 2026

2ème Année

Sommaire

01

Présentation de l'entreprise

La MACIF, le service SDP, l'équipe

02

1ère Année de Stage

Premières missions, réparations, changements PC

03

2ème Année de Stage

Projets T590/T15, déplacements, missions avancées

04

Bilan & Compétences

Apprentissages, évolution, conclusion

01 — Présentation de l'entreprise

La MACIF

- Mutuelle d'Assurance des Commerçants et Industriels de France
- Fondée en 1960, groupe mutualiste sans actionnaires
- Assurance auto, habitation, santé, prévoyance
- Plus de 5 millions de sociétaires en France
- Sites présents : Agen, Toulouse, Bordeaux, Mérignac, Bergerac, Moissac...

Service SDP

Support de Proximité
(ex-AsUr)

Support terrain IT
Réunion RO : mardi
Réunion équipe : lundi/vendredi

Outils utilisés

- EasyVista (tickets)
- SCCM (déploiement)
- Usercube / AD (habilitations)
- Émulateur (profils)

02 — 1ère Année : Missions principales

Préparation de poste

- Log avec matricule
- Vérification du capot et mise en veille
- Raccourcis dans la barre des tâches (accès distant, PingID, SWSSO)
- Paramétrage Chrome au démarrage sur mbv.macif.fr
- Mises à jour Vantage
- Connexion compte Google + PingID (enrôlement)

Boot & Reconstruction PC

- Import Device (code bar + MAC adresse)
- Connexion serveur NAT
- Boot via F12 + mot de passe
- Reconstruction avec clé bootable
- Vérification SCCM
- Finalisation et remise en stock

Réparation matériel

- Réparation d'écran (câble USB-C, ports DP)
- Vérification daisy chain ON/OFF
- Changement de casque (avec/sans fil)
- Mise à jour sur EasyVista
- Résolution problèmes clavier filaire/sans fil

03 — 2ème Année : Habilitations des utilisateurs

Processus d'habilitation

1. Ticket → Vérifier toutes les informations et trouver un profil similaire dans l'organigramme
2. Remplir le tableau Excel (tickets, nom, prénom, matricule...)
3. Usercube Collab X2 → matricule sans la 1ère lettre
4. Émulateur : commande CABON (lecture profil) puis EABON (modification)
5. Modifier groupe, site de travail, site G2A selon le profil similaire
6. CDS Macif → supprimer | PPROS → Gestion provenance abonné N→O
7. ENVR (plafond remboursement) + ENIVV (plafond paiement)
8. AD : copier les attributs utilisateur | Nouveau arrivant : décocher MDR connexion
9. Mot de passe par défaut : M-cif(matricule)M-cif(matricule)

Capture : Interface Usercube (habilitation)

Information sur l'activité

Identifiant du Poste	A327254M-UNTUND999012026-01-194_65366590e7874903aa2a6174027cf6d
Type d'occupation*	Opérationnel
Entité à laquelle l'activité est attachée*	SAM-UNTUN - MC3_TOULOUS_CCO_Intérimaires > X
Fonction à laquelle l'activité est associée*	U01-01 - Conseiller commercial à distance (F/H) > X
Société ou région d'appartenance*	SOP - Sud Ouest Pyrénées > X
Type managérial	Non Manager > X
Bâtiment administratif	BSAM0570 - Toulouse PAT > X
Emplacement dans le bureau	Saisir l'emplacement envisagé dans le bureau
Date effective d'arrivée*	19/01/2026 <input type="text"/>
Date effective de départ	13/02/2026 <input type="text"/> X
Justification de l'activité (ex. Référence de la demande d'ajout/retrait de poste, ...)	S260104_0031
Activité longue durée	<input type="checkbox"/>

02 — 1ère Année : Exemple de semaine (semaine 1)

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
<ul style="list-style-type: none">• Réunion d'équipe• Réception PC• Codes bar• Préparation Bordeaux	<ul style="list-style-type: none">• Changement de PC• Formation habilitations• Mise à jour parc	<ul style="list-style-type: none">• Boot PC en agence• Reconstruction PC avec clé bootable• Remasterisation tiny Lenovo	<ul style="list-style-type: none">• Reconstruction 5 PC• Réparations• Remise en stock	<ul style="list-style-type: none">• Habilitations intérimaires/stagiaires• Remplissage salle formation Agen• Réunion bilan semaine
Présentation	1ère Année	2ème Année	Bilan	

03 — 2ème Année : Projet T590 / T15 (Migration PC)

Projet principal : Remplacement du parc T590

Objectif : Remplacer tous les PC portables modèle T590 arrivés en fin de garantie

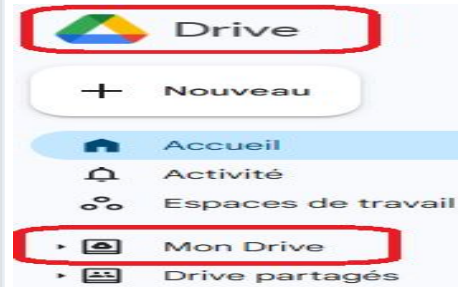
Mail type envoyé : Information des utilisateurs + prise de RDV nominative (30 min par poste)

Mise en garde : Aucun fichier local → tout doit être sur le Drive avant le changement

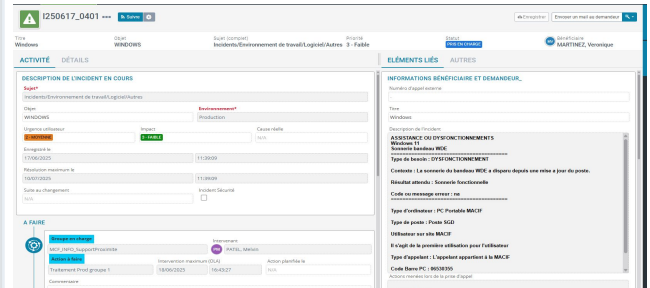
Sites concernés : Agen, Toulouse, Bordeaux, La Teste de Buch, Mérignac

Actions réalisées : Prise de RDV, changement PC, configuration poste, mise à jour parc informatique

Capture : Google Drive (sauvegarde utilisateurs)



Capture : Ticket EasyVista — Résolution incident



03 — 2ème Année : Déplacements & Missions avancées

Mérignac — Formation nouveaux arrivants

- Présentation du service SDP et des outils
- Rappel règles mot de passe (changement tous les 3 mois)
- Accès distant pour télétravail (activable après 9 mois)
- Formation casque : chargement, appairage, micro
- Demandes de service uniquement via le manager

Présentation

Toulouse — Permanences (x2) + Formations

- Changement d'écrans en salle de formation
- Changement station utilisateur
- Mise à jour casques Jabra 55 sans fil (.bat et .ps1)
- Situer les imprimantes sur plan du site
- Décommission écrans 22 pouces
- Remise de kits télétravail

1ère Année

Projet ADDICT — Bergerac & Moissac

- Accompagnement des conseillers en agence
- Mise en place de postes de travail complets
- Configuration : écran, clavier, souris, daisy chain, câble ethernet
- Réparation d'afficheurs
- Configuration PingID et changement de mots de passe

2ème Année

Bilan

03 — 2ème Année : Résolution de problèmes

Problème Tatie (écran)

Résolu

Écran ne fonctionnait pas au branchement sur certains postes → Mise à jour Lenovo via Vantage

Compte Google non synchronisé

Résolu

Plusieurs Chrome sans compte → Suppression des nouveaux comptes, reconnexion du bon compte avec synchronisation

Démarrage PC

Résolu

PC qui ne démarrait pas → Reset + connexion WiFi puis branchement filaire dans un second temps

PC ne se connecte pas réseau

Résolu

Dysfonctionnement réseau → Reconstruction complète du PC

Sonnerie bandeau WDE

Ticket

Disparition de la sonnerie après mise à jour → Ticket I250617_0401 — Résolution en cours (priorité 3-Faible)

Problème MBV (salle formation)

Résolu

Résolution du problème d'accès MBV en salle de formation (macif.fr)

Mise en veille / bandeau

Résolu

Problème de mise en veille → Vérification du capot + manipulation pour verrouiller le PC

Problème d'impression

Formation

Explication de l'impression par badge aux utilisateurs

04 — Bilan & Compétences acquises

Matériel & Infrastructure

- Changement et reconstruction de PC
- Boot réseau (NAT, SCCM, F12)
- Réparation écran, câble, daisy chain
- Gestion casques et périphériques

Logiciels & Systèmes

- Active Directory (attributs, groupes)
- SCCM (devices, remote control)
- Usercube (habilitations)
- Émulateur CABON/EABON/ENVR/ENIVV

Relation & Communication

- Formation nouveaux arrivants
- Déplacements multi-sites
- Rédaction mails professionnels
- Permanences en CRC Toulouse

Projets

- Projet T590/T15 — Migration parc PC
- Projet ADDICT — Accompagnement agences
- Montée en compétence habilitations
- Gestion de stock et palette

Conclusion

Ces deux années de stage BTS au sein du service Support de Proximité de la MACIF m'ont permis de développer des compétences solides en support informatique terrain, gestion de parc, habilitations et relation utilisateurs.

J'ai eu l'opportunité de participer à des projets d'envergure (migration T590, projet ADDICT) et d'intervenir sur de nombreux sites en autonomie grandissante.

5+

Sites visités

2 ans

De stage BTS

100+

PC changés

∞

Tickets traités