

# LIVRET D'ÉVALUATION DE FORMATION EN ENTREPRISE

## BTS SIO, option SISR

**Année scolaire :** .....

**Nom :** .....

**Prénom :** .....

**Période en entreprise :** .....

**Nombre de semaines :** .....

**Entreprise d'accueil :** .....

.....  
.....  
.....

### Agence de Morlaix

Greta de Bretagne Occidentale  
16 Rue de Kerveguen  
BP 17149- 29671 MORLAIX CEDEX

Tél : 02 98 88 60 87 - : [greta.agmorlaix@ac-rennes.fr](mailto:greta.agmorlaix@ac-rennes.fr)

### Siège social du Greta de Bretagne Occidentale

5, rue Ile de Bréhat  
BP 81414 29104 QUIMPER Cedex

Tél. : 02 98 90 15 18

: [greta.bretagneoccidentale@ac-rennes.fr](mailto:greta.bretagneoccidentale@ac-rennes.fr)

## VOS INTERLOCUTEURS

### **Coordonnateur(trice) de formation :**

### **Conseiller(ère) en Formation Continue :**

BLIN, Laurence

### **Assistant(e) de formation :**

Valérie LE CONNIAT

Tél : 02 98 88 60 87

Valerie.le-conniat@ac-rennes.fr

### **Formateur(trice) chargé(e) du suivi en entreprise :**

DELAGE Sébastien

Tél : 02.98.88.60.87

sebastien.delage2@ac-rennes.fr

Pendant toute la durée de sa formation en entreprise, le stagiaire conserve son statut de stagiaire de la formation continue. Cependant, il doit respecter le règlement intérieur de l'entreprise et notamment en ce qui concerne les horaires et la sécurité.

En cas d'absence, il appartiendra au stagiaire ou à sa famille de prévenir l'entreprise et le GRETA dans les plus brefs délais en indiquant le motif et la durée.

A 10 heures, si une absence du stagiaire est constatée sans motif, il appartiendra au tuteur de stage de la signaler au GRETA.

En cas d'accident, l'entreprise préviendra le GRETA dans les plus brefs délais afin de procéder à la déclaration d'accident.

### **PERSONNES A PRÉVENIR EN CAS D'URGENCE :**

Nom – Prénom : LE CONNIAT Valérie.....

Tél : 02 98 88 60 87.....

Mél :valerie.le-conniat@ac-rennes.fr

# MÉTIER VISÉ/OBJECTIF VISÉ

Fonction et Formation

## CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le stagiaire participera à la **production et à la fourniture de services informatiques aux organisations en réalisant ou en adaptant des solutions d'infrastructures** et en assurant le fonctionnement optimal des équipements.

### PROCESSUS METIER :

#### Production de services :

Le processus de fourniture de services couvre la partie du cycle de vie d'un service allant de sa mise à disposition à son remplacement (par un nouveau service ou par l'amélioration du service existant)  
Il s'agit d'un processus continu assurant le fonctionnement des services en place et l'accompagnement des utilisateurs.

#### Conception et maintenance de solutions d'infrastructure :

On entend par infrastructure, l'ensemble des composants, systèmes et réseaux, et des techniques mis en œuvre pour permettre la production et la fourniture de services. Ce processus a pour objectifs la mise en place de tout ou partie d'une infrastructure, son évolution intégration de nouveaux éléments) et son maintien en condition opérationnelle.

### PROCESSUS SUPPORT :

#### Gestion du patrimoine informatique

Afin d'optimiser la production et la fourniture des services, ce processus gère les compétences, les connaissances, les équipements, le patrimoine applicatif ou encore les procédures du prestataire informatique.

Il interviendra plus particulièrement dans :

- L'installation, l'intégration, l'administration, la sécurisation des équipements et des services informatiques
- L'exploitation, la supervision et la maintenance d'une infrastructure
- La définition et la configuration des postes clients, des serveurs et des équipements d'interconnexion, leur déploiement et leur maintenance
- La gestion des actifs de l'infrastructure
- La recherche de réponses adaptées à des besoins d'évolution de l'infrastructure ou à des problèmes liés à la mise à disposition des services informatiques
- La résolution des incidents et l'assistance des utilisateurs
- Le maintien de la qualité des services informatiques

En fonction de la taille de l'organisation cliente, le stagiaire peut également être amené à participer aux missions suivantes :

- L'étude et la caractérisation de solutions d'évolution ou d'optimisation d'une infrastructure

- La prise en charge de la relation avec les fournisseurs et les prestataires informatiques
- La mesure des performances d'une infrastructure, des équipements ou des services informatiques

## EMPLOIS VISÉS

Les dénominations d'emplois concernés sont diverses. A titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- Administrateurs systèmes et réseaux
- Informaticien support et déploiement
- Technicien micro et réseaux
- Technicien systèmes et réseaux
- Technicien réseaux- télécoms

## DÉROULEMENT DE LA FORMATION

La formation validée **BTS Services Informatiques aux organisations, Option : Solutions d'Infrastructures, Systèmes et Réseaux** »—respecte le référentiel de certification de l'Education Nationale.

### Modalités d'évaluation :

L'évaluation des compétences est réalisée en conformité avec le règlement et se fait sous la forme ponctuelle et en CCF. (Contrôle Cours en Formation)

Elle s'appuiera sur les périodes de formation en entreprise à travers :

- La production d'attestations de stage et d'attestations d'activités réalisées pendant le stage
- La production d'un portefeuille de compétences et livret de compétences

## MODALITÉS DES STAGES

Les stages se déroulent au sein d'entreprises ou d'autres organisations (Entité informatique interne à une organisation, Société de conseils et de services informatiques, Société de conseil en technologies, Editeur de logiciels informatiques) en France ou à l'étranger.

## OBJECTIFS ATTENDUS PENDANT LA PERIODE EN ENTREPRISE

*Le tuteur coche :*  
*en début de stage, les activités proposées au stagiaire,*  
*en fin de stage, les activités réalisées par le stagiaire.*

*L'équipe pédagogique peut préconiser la réalisation d'une ou plusieurs activités. Dans ce cas, ces activités sont repérées en gras.*

### **P1** PRODUCTION DE SERVICES

- Il s'agit d'élaborer et de mettre à disposition des services informatiques (ensemble de solutions applicatives et d'infrastructures) adaptés aux besoins de l'organisation cliente.
- Un service est défini en termes d'adéquation aux besoins et de niveaux de service (disponibilité, capacités, continuité et sécurité)

ACTIVITÉS		Proposées	Réalisées
	<b>Activité : D1.1 Analyse de la demande</b>		
A1.1.1	Analyse du cahier des charges d'un service à produire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.1.2	Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.1.3	Etude des exigences liées à la qualité attendue d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D1.2 Choix d'une solution</b>		
A1.2.1	Elaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.2.2	Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle solution)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.2.3	Evaluation des risques liés à l'utilisation d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.2.4	Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.2.5	Définition des niveaux d'habitation associés à un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D1.3 Mise en production d'un service</b>		
A1.3.1	Test d'intégration et d'acceptation d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.3.2	Définition des éléments nécessaires à la continuité d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.3.3	Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.3.4	Déploiement d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D1.4 Travail en mode projet</b>		
A1.4.4	Participation à un projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.4.2	Evaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A1.4.3	Gestion des ressources	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **P2** FOURNITURES DE SERVICES

- Il s'agit de s'assurer que le service mis en production respecte les exigences définies dans le cahier des charges lors de la demande en anticipant les risques et en réagissant aux écarts éventuels de la façon suivante :
  - Sur le court terme, en trouvant une réponse adaptée aux écarts repérés
  - Sur le moyen terme, en recherchant des solutions permettant de les limiter ou d'en réduire les conséquences
  - Sur le long terme, en déterminant les améliorations nécessaires pour éliminer leurs causes

ACTIVITÉS		Proposées	Réalisées
	<b>Activité : D2.1 Exploitation des services</b>		
<b>A2.1.1</b>	Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A2.1.2</b>	Evaluation et maintien de la qualité d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D2.2 Gestion des incidents et des demandes d'assistance</b>		
<b>A2.2.1</b>	Suivi et résolution d'incidents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A2.2.2</b>	Suivi et réponse à des demandes d'assistance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A2.2.3</b>	Réponse à une interruption de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D2.3 Gestion des problèmes et des changements</b>		
<b>A2.3.1</b>	Identification, qualification et évaluation d'un problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A2.3.2</b>	Proposition d'amélioration d'un service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **P3** CONCEPTION ET MAINTENANCE DE SOLUTIONS D'INFRASTRUCTURE

- L'infrastructure supporte le système d'information de l'organisation.
- Il s'agit de produire ou de faire évoluer des solutions d'infrastructure et de veiller à leur maintien en condition opérationnelle pour permettre la production et la fourniture des services.

ACTIVITÉS		Proposées	Réalisées
	<b>Activité : D 3.1 Conception d'une solution d'infrastructure</b>		
<b>A3.1.1</b>	Proposition d'une solution d'infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.1.2</b>	Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.1.3</b>	Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D3.2 Installation d'une solution d'infrastructure</b>		
<b>A3.2.1</b>	Installation et configuration d'éléments d'infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.2.2</b>	Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.2.3</b>	Mise à jour de la documentation technique d'une solution d'infrastructure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D3.3 Administration et supervision d'une infrastructure</b>		
<b>A3.3.1</b>	Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs, de services et d'équipements terminaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.3.2</b>	Planification des sauvegardes et gestion des restaurations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.3.3</b>	Gestion des identités et des habilitations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.3.4</b>	Automatisation des tâches d'administration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.3.5</b>	Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **P5** GESTION DU PATRIMOINE INFORMATIQUE

Il s'agit de rendre disponible les éléments du patrimoine informatique :

- Equipements, patrimoine applicatif, procédures,
- Connaissances, compétences,
- Informations qui caractérisent tous ces éléments

ACTIVITÉS		Proposées	Réalisées
	<b>Activité : D 5.1 Gestion des configurations</b>		
<b>A5.1.1</b>	Mise en place d'une gestion de configuration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.1.2</b>	Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.1.3</b>	Suivi d'une configuration et de ses éléments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.1.4</b>	Etude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.1.5</b>	Evaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Activité : D 5.2 Gestion des compétences</b>		
<b>A5.2.1</b>	Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.2.2</b>	Veille technologique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.2.3</b>	Repérage des compléments de formation ou d'auto formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.2.4</b>	Etude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.2.1</b>	Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3.3 - ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE Quelques exemples d'activités du technicien supérieur « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux »

- Analyse de la demande (P1)
- Il participe aux spécifications techniques de l'hébergement de l'application web (caractéristiques techniques, sécurité, performances attendues, etc).
- 
- Choix d'une solution (P1)
- Il participe au recensement des services à créer ou à adapter permettant le fonctionnement de l'application web.
- 
- Conception d'une solution d'infrastructure (P3)
- Il participe au calcul de redimensionnement des serveurs ou encore à la détermination du protocole de paiement sécurisé adapté pour respecter les spécifications techniques ou pour répondre à une demande de changement validée.
- 
- Gestion des configurations (P5)
- Il documente les configurations des composants et des services participant à l'exploitation de l'application web et gère l'historique des configurations et des versions.
- 
- Travail en mode projet (P1)
- Il organise ses missions dans le respect des échéances fixées dans le planning prévisionnel du projet et rend compte de l'avancement et des résultats de son travail.
- 
- Mise en production d'un service (P1)
- Il valide les services permettant l'activation de l'application web et documente ces services
- 
- Administration et supervision d'une infrastructure (P3)
- Il administre et supervise le fonctionnement de l'ensemble des services permettant le fonctionnement de l'application web (protocoles réseau, service DNS, annuaire LDAP ou encore SGBD) afin d'assurer la qualité attendue du service.
- 
- Exploitation des services (P2)
- Il contrôle la mise en exploitation des services et s'assure du respect du cahier des charges. Il assure la disponibilité effective de l'ensemble des services nécessaires sur le réseau (service web, serveur d'application, système de gestion bases de données, etc). Il participe à la mise en place des solutions techniques permettant d'en assurer la disponibilité (procédures de sauvegarde, contrôle des restaurations, test des solutions en mode dégradé, etc)
- 
- Gestion des incidents et des demandes d'assistance (P2)
- Il participe à la prise en charge des incidents ou des demandes d'assistance liés à l'exploitation de l'application web.
- 
- Gestion des compétences (P5)
- Il alimente la base des incidents après chaque intervention.
- Il partage les connaissances acquises et formule des demandes de formation sur les technologies ou les outils nécessaires à l'évolution de l'application web.
- 
- Gestion des problèmes et des changements (P2)
- Il propose des améliorations techniques relatives à l'exploitation de l'application web (amélioration des performances d'un service,)
- 
- Installation et évolution d'une infrastructure (P3)
- Il participe au redimensionnement des serveurs ou encore à l'installation au test des protocoles de paiement sécurisé.

#### Evaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration (P5)

## FICHE DE SUIVI EN ENTREPRISE

Nom, Prénom du stagiaire :	Nom/Adresse de l'entreprise d'accueil :
Date du suivi :	Nom du tuteur en entreprise :

**Les commentaires du tuteur en entreprise**

**Les commentaires du formateur du GRETA qui assure le suivi en entreprise**

## GRILLE D'ÉVALUATION DE LA PÉRIODE EN ENTREPRISE

Stagiaire :		Période en entreprise :							
Ponctualité.		Assiduité		Respect des règles d'usage		Initiative		Attitude face à un problème technique	
N'est jamais en retard		Toujours présent		Applique les règles spontanément		Manifeste de la curiosité		Résout la difficulté	
A eu quelques retards		Quelques absences justifiées		Enfreint les règles par inattention		Montre de l'intérêt		Résout partiellement la difficulté	
Souvent en retard		Des absences injustifiées		Ne se soucie pas des règles		Semble indifférent		Nécessite une assistance constante	
Compréhension		Sens de l'organisation		Qualité du travail		Communication		Sociabilité	
Comprend très bien		Toujours très bien organisé		Excellente Qualité du travail		Communique très facilement		Excellente intégration	
Comprend lentement		Organisation acceptable		Niveau de qualité satisfaisant		Communique normalement		S'intègre normalement	
Comprend difficilement		Mal organisé		Faible qualité du travail		Communique peu		Ne s'intègre pas	
Points forts									
Points à améliorer									
Cette branche vous paraît-elle convenir au stagiaire ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Pourquoi ?									
Perspectives d'emploi									
Dans le secteur ?  Dans l'entreprise ?									
Remarques diverses									

## ATTESTATION DE STAGE

**GRETA DE BRETAGNE OCCIDENTALE**  
**Agence de Morlaix**  
**16 rue de Kerveguen-BP 17149**  
**29671 MORLAIX CEDEX**

### L'ENTREPRISE :

**A accueilli, dans le cadre de la période de formation entreprise, le stagiaire**

Nom :

Prénom :

**Pour la période du.....au.....**

**Fait à ..... le.....**

**Cachet de l'entreprise**

**Signature du responsable ou du tuteur**