



MOCQUILLON Lucas

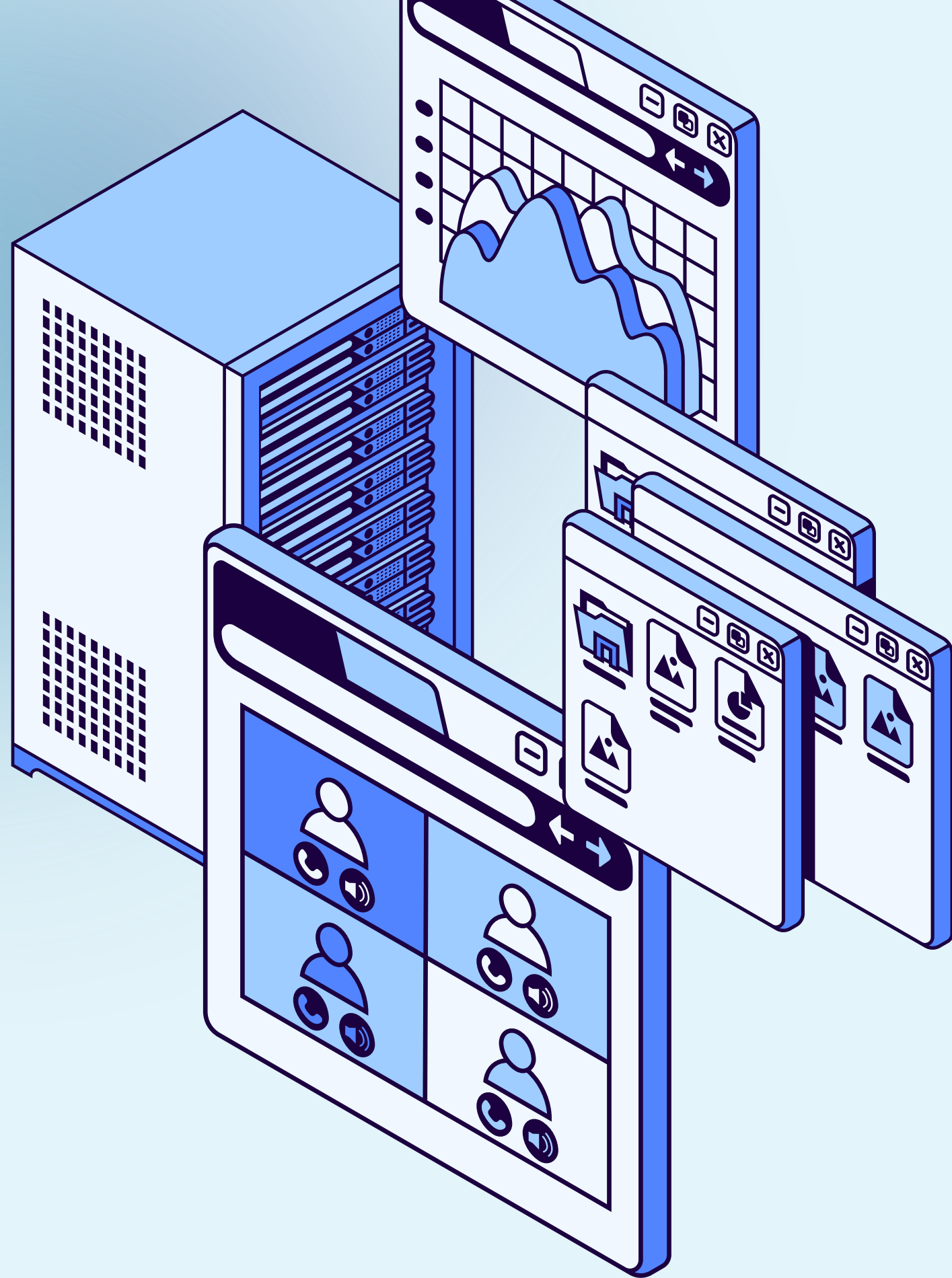


Epreuve E5

SUPPORT ET MISE À DISPOSITION DES
SERVICES INFORMATIQUES

Session
2024/2026



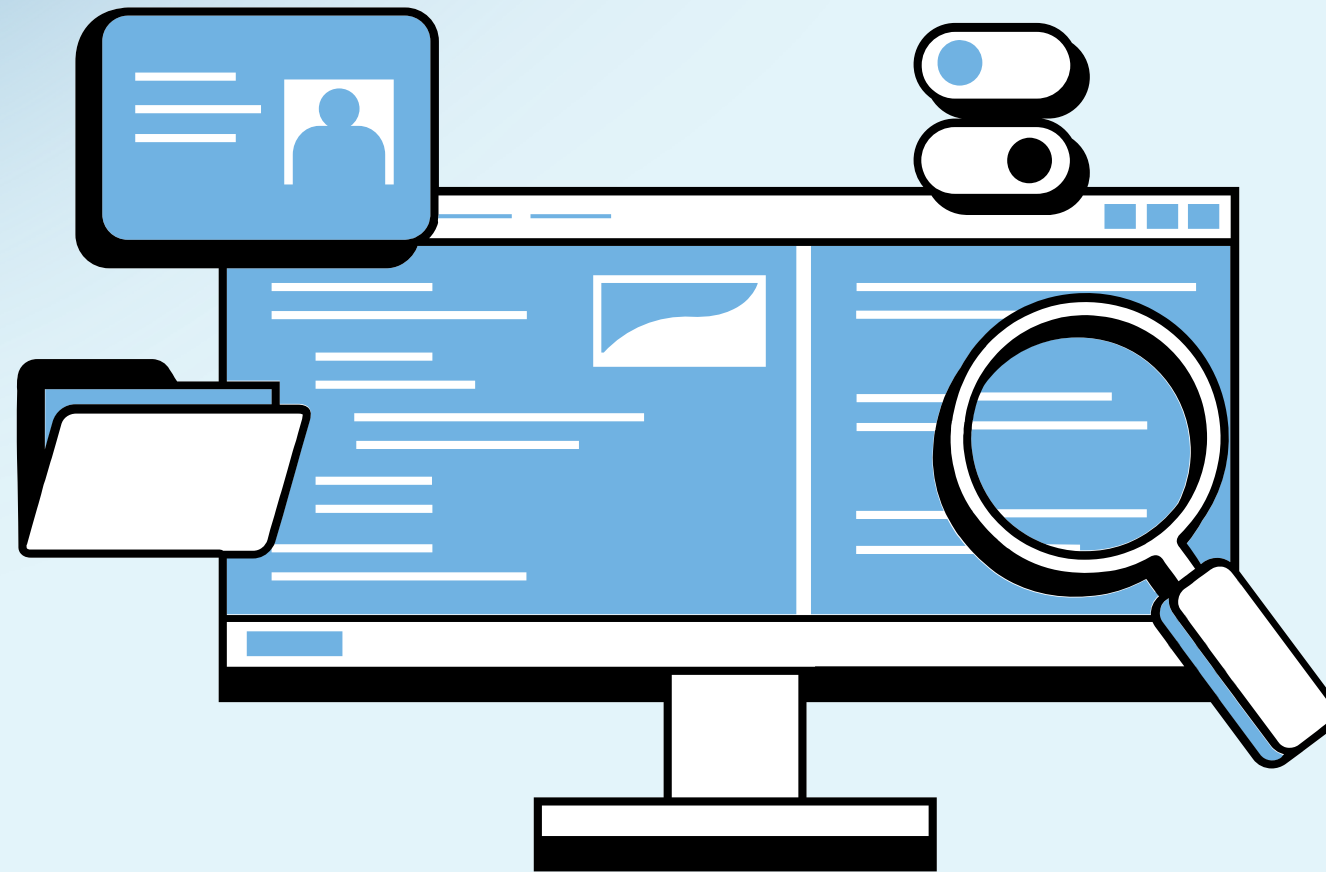


N MOCQUILLON Lucas

PLAN DE LA PRÉSENTATION

- 🌐 **Parcours scolaire et professionnel**
- 🌐 **Entreprise : Groupe UGECAM BRPL**
- 🌐 **Missions réalisées en entreprise**
- 🌐 **Présence en ligne de l'entreprise**
- 🌐 **Projets personnalisés encadrés**
- 🌐 **Portfolio et veille technologique**
- 🌐 **Projets futurs**

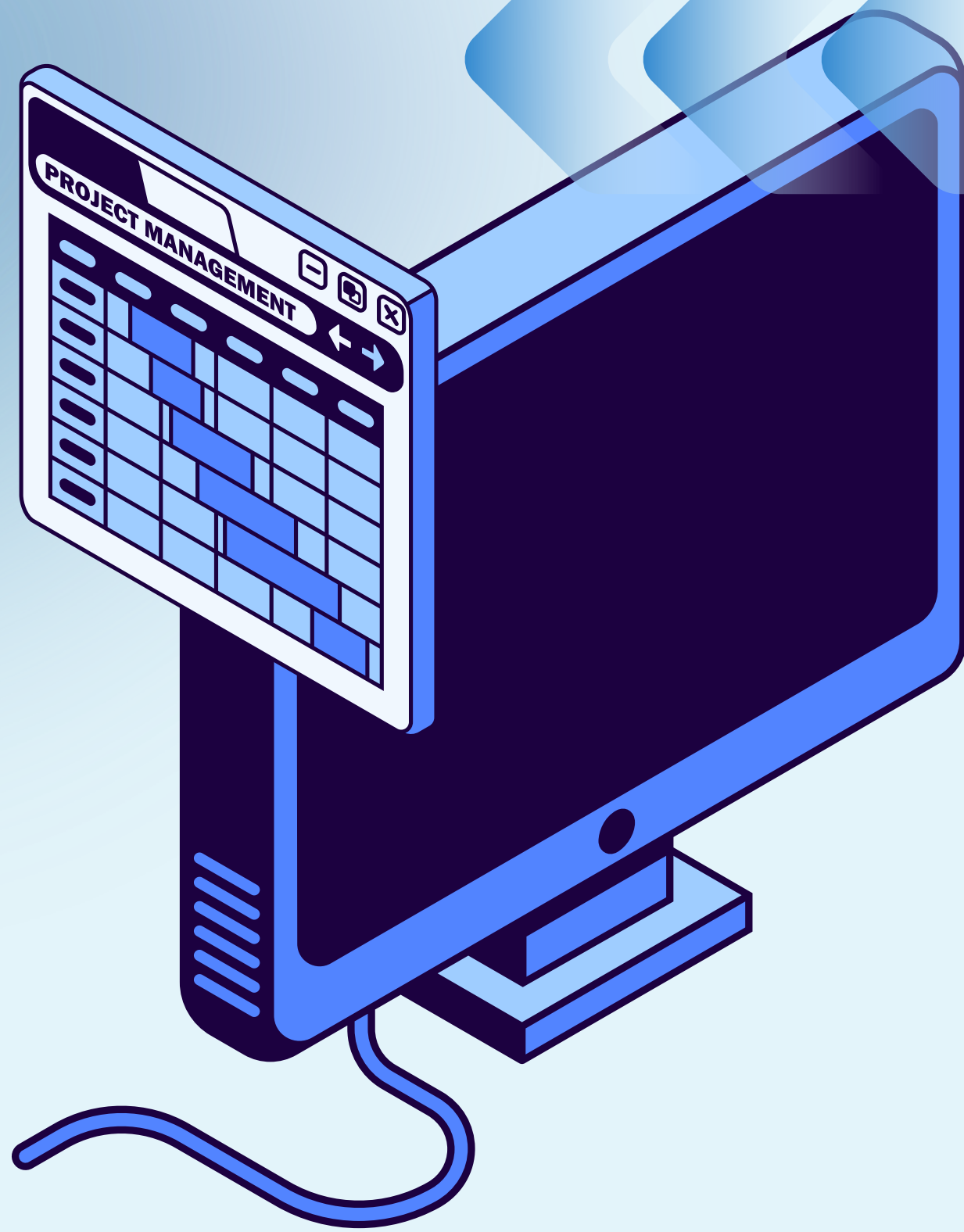
PARCOURS SCOLAIRE



**BTS Services Informatiques aux Organisations
Option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et
Réseaux
Campus St-Félix-la-Salle (2024-2026)**

**Année de césure
Voyage en Australie
(2023-2024)**

**Baccalauréat Sciences et Technologies de l'Industrie
et du Développement Durable
Option Systèmes d'Information et Numérique –
Lycée St Félix La Salle (2020 – 2023)**



N MOCQUILLON Lucas

PARCOURS PROFESSIONNEL

Groupe UGECAM BRPL – La Tourmaline
Alternant SSI
(2024–2026)



Année de césure
Voyage en Australie
(2023–2024)

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Identité et Statut

UGECAM signifie “**U**nion pour la **G**estion des **É**tablissements des **C**aisses de l'**A**ssurance **M**aladie”. C'est un **organisme privé à but non lucratif** qui assure une **mission de service public** bâtie sur les valeurs fondatrices de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité et accessibilité.

Structure et Taille

13 établissements sanitaires et médico-sociaux
1540 lits et places disponibles
Plus de **1200 professionnels** dans divers métiers



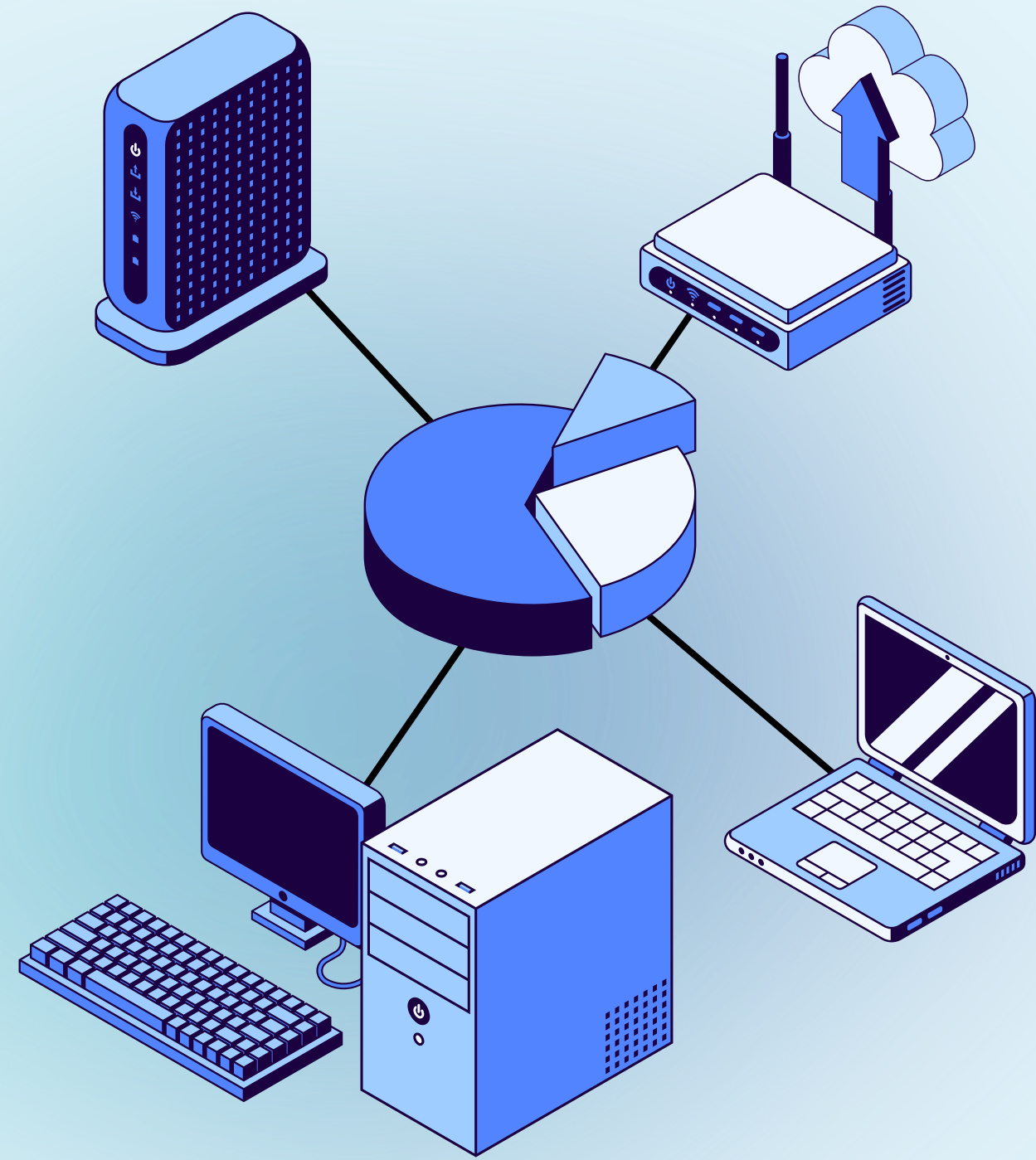
Valeurs et Mission

- **Assurer l'accès aux soins** pour toute personne fragilisée médicalement ou socialement
- **Fournir une prise en charge personnalisée** intégrant aspects médicaux, familiaux, financiers et professionnels
- **Travailler** en proximité pour anticiper les besoins territoriaux
- **Garantir la continuité des soins et l'égalité d'accès**

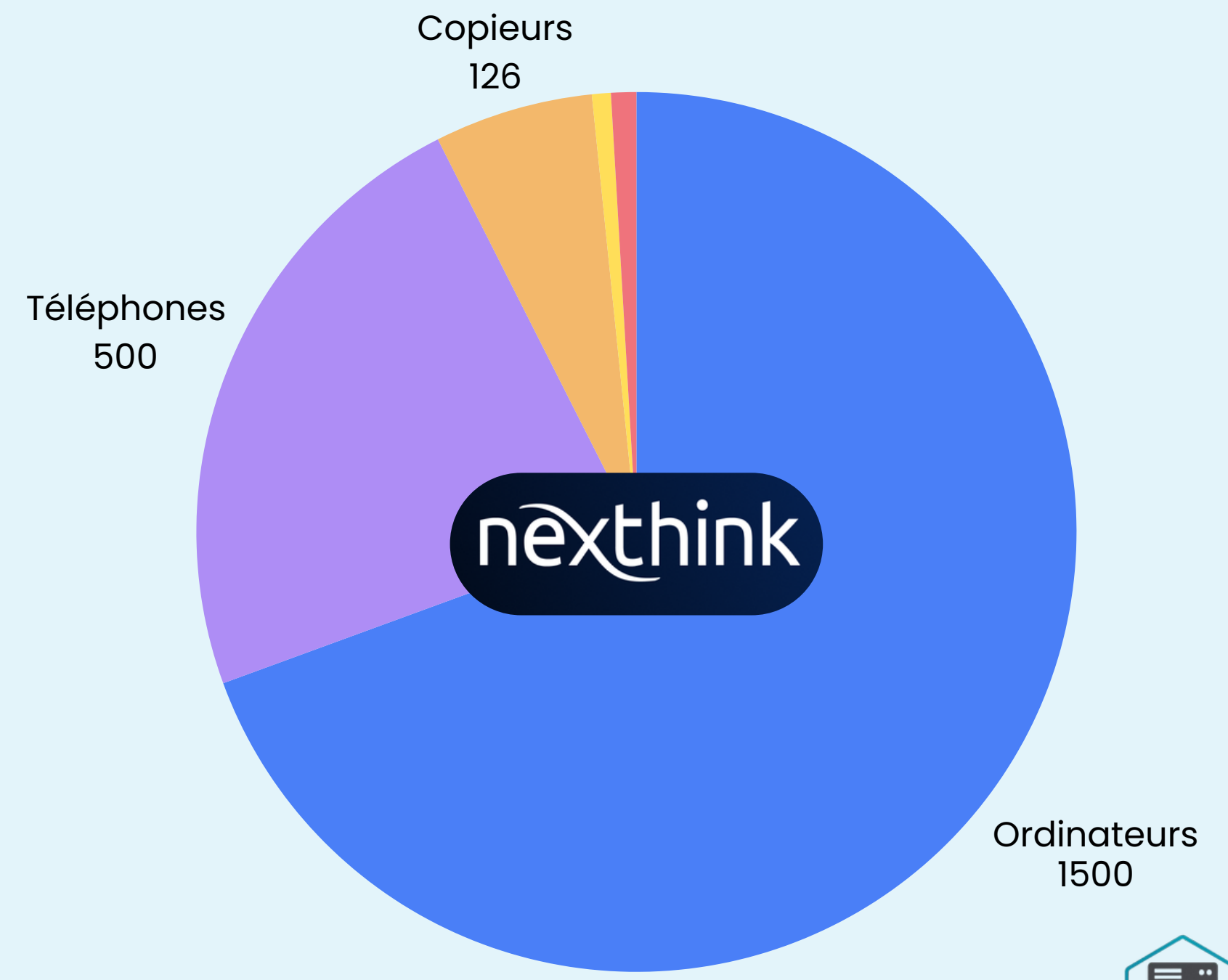
Activités Principales

Soins médicaux et réadaptation
Accompagnement médico-social
Soins palliatifs et réhabilitation par activité physique adaptée

ÉQUIPEMENTS DU SYSTÈME D'INFORMATION



- Ordinateurs
- Téléphones
- Copieurs
- Serveurs
- Box internet



MISSIONS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

Activités réalisées en SSI

Administration des comptes et des habilitations.

- **Création, modification** et **suppression** de comptes utilisateurs.
- **Attribution** des droits d'accès selon les besoins.
- **Vérification** des habilitations appliquées.
- **Mise à jour** des accès selon les évolutions de poste.

Procédures d'Escalade

- **Classification** des incidents par criticité (*Critique / Élevé / Moyen / Faible*)
- **Notification** rapide aux responsables IT et à la direction
- **Documentation** standardisée et suivi de résolution

Appui aux utilisateurs

- **Assistance** sur les **sujets** courants liés au **SI**.
- Aide aux problèmes simples d'accès ou d'usage.
- **Accompagnement** des utilisateurs.
- Rappel des **bonnes pratiques internes**.

Amélioration Continue

- **Rapports périodiques** sur les anomalies et tendances
- Recommandations de **renforcement** de sécurité
- **Participation** aux **audits PSSI** de la CNAM





Documentation, Normes et Sensibilisation SSI

Rédaction et Élaboration de Documentation SSI

- **Audit** initial des **procédures existantes** pour **identifier les lacunes** et l'**obsolescence**
- **Rédaction** de **procédures** sur divers aspects comme pour les utilisateurs, le service informatique, la sécurité informatique
- **Documentation technique** : architecture réseau, pare-feu, mises à jour, archivage
- **Guides simplifiés adaptés par profil** (IT, médical, administratif)

Conformité aux Normes et Réglementations

- **PSSI CNAM** : audit annuel, contrôles obligatoires, documentation de chaque exigence, suivi des écarts
- **RGPD** : RATT complet, procédures droits (accès/suppression), contrats prestataires, traçabilité des violations
- **Normes santé** : certification **HQE**, conformité **ANSM/HAS**, archivage **légal, interopérabilité**
- **Audits** réguliers avec plans d'action correctifs

Sensibilisation des Utilisateurs aux Risques

- **Campagnes de sensibilisation** : phishing, mots de passe, télétravail, données patients
- **Supports de communication variée** : affiches, e-mails, vidéos, messages d'alerte
- **Formation spécialisée** : IT avancé, référent informatique, médical, utilisation des données patients

Support aux utilisateurs



 **SUPPORT AUX UTILISATEURS :**
Support par mail, par téléphone, à distance (MSRA) et sur place (Déplacement dans les établissements du groupe).

 **SUIVI DES INCIDENTS ET DES DEMANDES**
Centralisation des tickets sur notre plateforme GLPI

Résolution des Incidents Matériels et Logiciels

A. Diagnostics et Réparation :

- Pannes matérielles.
- Problèmes d'écran, clavier ou souris.
- Bugs et plantages logiciels.
- Problèmes de licences ou d'antivirus.

B. Remplacement et Maintenance :

- Remplacement des éléments défectueux.
- Vérification après réparation.
- Installation et mise à jour de logiciels approuvés.
- Configuration des applications métier (BlueKango, NetSoins, etc.)
- Mise à jour du système et des droits d'accès.

C. Gestion du Parc :

- Suivi des équipements dans GLPI.
- Historique des interventions.
- Repérage du matériel en fin de vie.
- Aide sur les outils métier importants.
- Assistance rapide en cas de problème critique.

Migration Windows 11



Mise à jour du parc

Planification par établissement sur 8 à 9 semaines

Déploiement par phases (25 → 500 → 1500 machines)

Sauvegarde des données avant chaque déploiement

Suivi & Reporting

Tableau de bord migration en temps réel

Rapports quotidiens/hebdomadaires sur l'avancement avec le support

Documentation complète de la migration

Formation & Support Utilisateurs

Formation utilisateurs (1-2h) par profil métier selon le besoin

Formation des référents informatiques comme support de proximité en cas de problème

Support Niveau 1 & 2 renforcé pendant 4 semaines

Projet d'accès par badge

OBJECTIF

Implémenter un système d'accès par badge unique pour :

- Authentification Windows (connexion poste)
- Application métier (Outlook , NetSoins, ...)

Choisir la Solution

Utilisation de la carte recommandée par
UGECAM Nationale

Authentification Windows

Configurer l'Active Directory pour badges
Installer lecteurs USB/terminaux sur postes
Tester authentification (badge = connexion Windows)

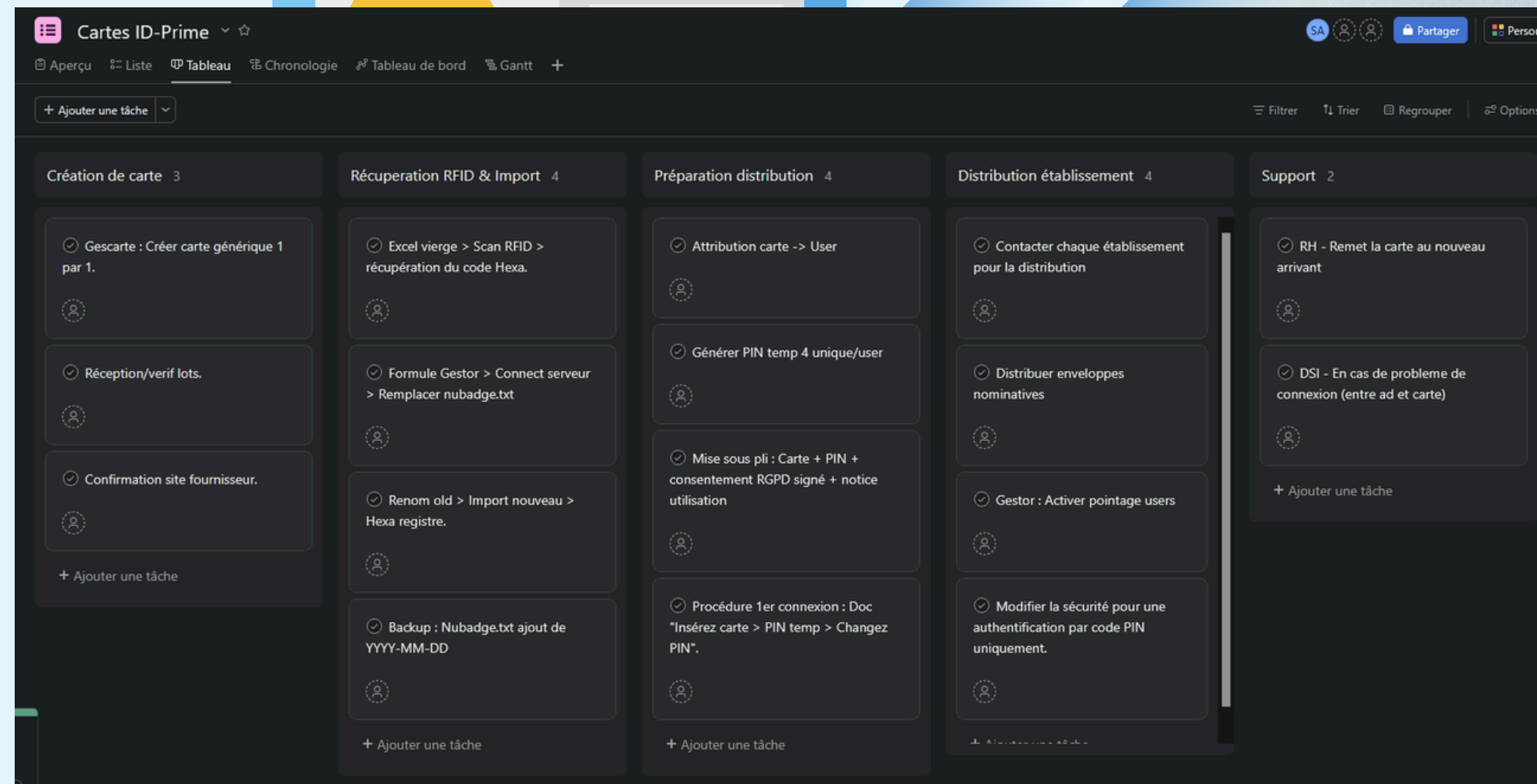
Déploiement & Formation

Distribution des badges (4 phases : IT → SIEGE → ETB Médico-social)

Formation utilisateurs (30m-1H par groupe)

Formation des équipes RH pour l'attributions aux agents de la carte d'accès

Documentation sur le fonctionnement des badges et de
son intégration dans les services



Amélioration de la présence en ligne



Sensibilisation par e-mail

- Réalisation de mailings de sensibilisation sur différents sujets informatiques
- Rappels des bonnes pratiques de sécurité
- Renforcement de la vigilance des utilisateurs

Document de crise

- Création d'un modèle de communication en cas de cyberattaque
- Document adaptable selon le type d'incident
- Support destiné à faciliter la communication vers la presse et les parties prenantes

Chers journalistes,

Nous souhaitons vous informer qu'un incident de cybersécurité a récemment affecté notre établissement de santé, entraînant une interruption temporaire de certains de nos services informatiques. En raison de cette attaque, nous avons immédiatement pris la décision de suspendre temporairement l'accès à nos systèmes et de mettre en œuvre notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) ainsi que notre Plan de Reprise d'Activité (PRA).

Grâce à ces mesures, nous avons pu assurer la continuité des soins pour nos patients et préserver la confidentialité des informations médicales. Nous avons travaillé rapidement avec des experts en cybersécurité et les autorités compétentes pour contenir l'attaque, évaluer l'ampleur des dommages et éviter toute nouvelle menace.

Nous comprenons l'importance de cette situation pour les patients et leurs familles, et nous tenons à les rassurer en affirmant que nous avons mis en place des mesures de sécurité renforcées pour protéger leurs données et garantir la sécurité des soins prodigués.

Nous restons disponibles pour toute question ou clarification supplémentaire.

Cordialement,


[Nom de l'établissement de santé]

[Coordonnées de contact]

PROJETS PERSONNALISÉS ENCADRÉS

 **PPE 1 : CAMPAGNE DE PHISHING**

 **PPE 2 : INSTALLATION DE GLPI ET DE FUSIONINVENTORY**

 **PPE 3 : MISE EN OEUVRE D'UNE INFRASTRUCTURE D'ENTREPRISE**

 **PPE 4 : MISE EN PLACE D'UN ESXI ET D'UN WINDOWS SERVEUR**

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS		3					
Tableau de synthèse des réalisations professionnelles							
MOCQUILLON Lucas		N° candidat :					
Centre de formation : Campus Saint Félix La salle		Option : X SISIR		ou SLAM			
Adresse URL du portfolio :							
Compétences mises en œuvre	Réalisation professionnelle (Inclut et liste des documents et productions essentielles)	PARTICIPATION À DES PROJETS PROFESSIONNELS					
		Recevoir la participation Information	Réaliser une réalisation, et une réalisation d'activités	Développer la participation en ligne de l'organisation	Travailler au sein d'un projet	Mettre à disposition les utilisateurs les services informatiques	Organiser son développement professionnel
Réalisation en cours de formation							
configuration d'un routeur et d'un commutateur : mise en place de VLAN, ACL, routage statique et dynamique, VRRP, DHCP.		X			X	X	
mise en place d'une solution de gestion de parc informatique (GLPI sous environnement Linux).		X	X		X	X	
Installation et configuration d'un serveur Windows avec les services ADG, DHCP, DNS et FTP.		X			X	X	
Conception et déploiement d'un réseau local avec un site primaire et secondaire pour assurer une infrastructure d'entreprise.		X			X	X	
Mise en place d'une redondance réseau afin d'assurer la haute disponibilité sur un réseau.		X			X	X	
Installation d'un hyperviseur CGM sur un mini-réseau sécurisé (sertir un pare-feu et l'interconnexion avec un switch).		X			X	X	
Création et alimentation d'un portfolio personnel (ITIL, CGM, PIP, Pythou).				X			X
Alimentation de mon profil LinkedIn avec mes réalisations et projets.				X			X
Sensibilisation aux risques de cybersécurité (malware, phishing, ransomware, attaques DDoS, violation de données, espionnage de confidentialité, ingénierie sociale, attaque Man-in-the-Middle).		X	X				X
Utilisation d'environnements de virtualisation (VirtualBox, Hyper-V, VMware).		X				X	
Automatisation de tâches via scripting (PowerShell).		X				X	
Réalisation en milieu professionnel en cours de première année							
Gestion et suivi des incidents de sécurité (analyse de logs, détection d'anomalies, escalade et résolution).		X	X				
Surveillance de la sécurité des systèmes.		X	X				
Rédaction de procédures de sécurité.		X			X		
Sensibilisation des utilisateurs aux risques DSI.			X				X
Mise en conformité avec les normes de sécurité (sensibilisation, mise à jour des logiciels, mise à jour des logiciels).		X			X		
Intégration d'un nouveau serveur et installation d'incidents, demandes de service, support utilisateur (logiciel).		X	X			X	
Mise en place d'une solution d'accès aux badges (sur le serveur Windows, de partage et de local).		X			X	X	
Création de procédures (guide utilisateur pour Windows 11, backup Internet).			X			X	X
Réalisation en milieu professionnel en cours de seconde année							
Participation à des incidents de sécurité (analyse de logs, demandes de service, support utilisateur (logiciel)).			X			X	
Accompagnement des utilisateurs dans le passage à Windows 11 (documentation, support post-migration).			X			X	X
Déploiement et configuration de postes sous Windows 11 (installation, paramétrage, intégration au domaine).		X			X	X	
Compatibilité applicative : vérification que les logiciels métiers fonctionnent correctement sous Windows 11.		X	X				
Participation à la mise à jour du parc informatique (inventaire matériel compatible / non compatible Win11).		X			X		

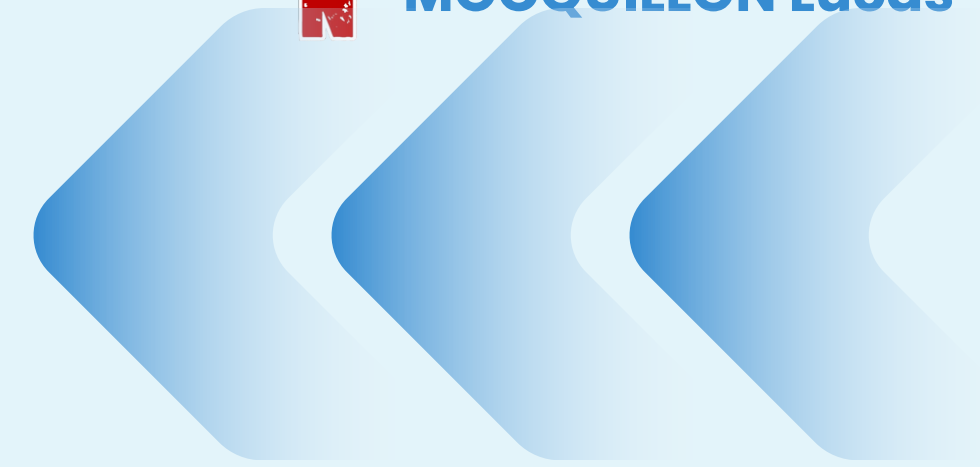
Portfolio / veille technologique

[lien vers le portfolio](#)





CONCLUSION



- 🌐 **POURSUITES D'ÉTUDES :**
BACHELOR à l'école Hexagone de Clermont-Ferrand
- 🌐 **CARRIÈRES PROFESSIONNELLES ENVISAGÉES**
 - *Conseil et audit en cybersécurité (Penstest)*
 - *Développeur WEB*
 - *Analyste en cybersécurité*

