



MOCQUILLON Lucas

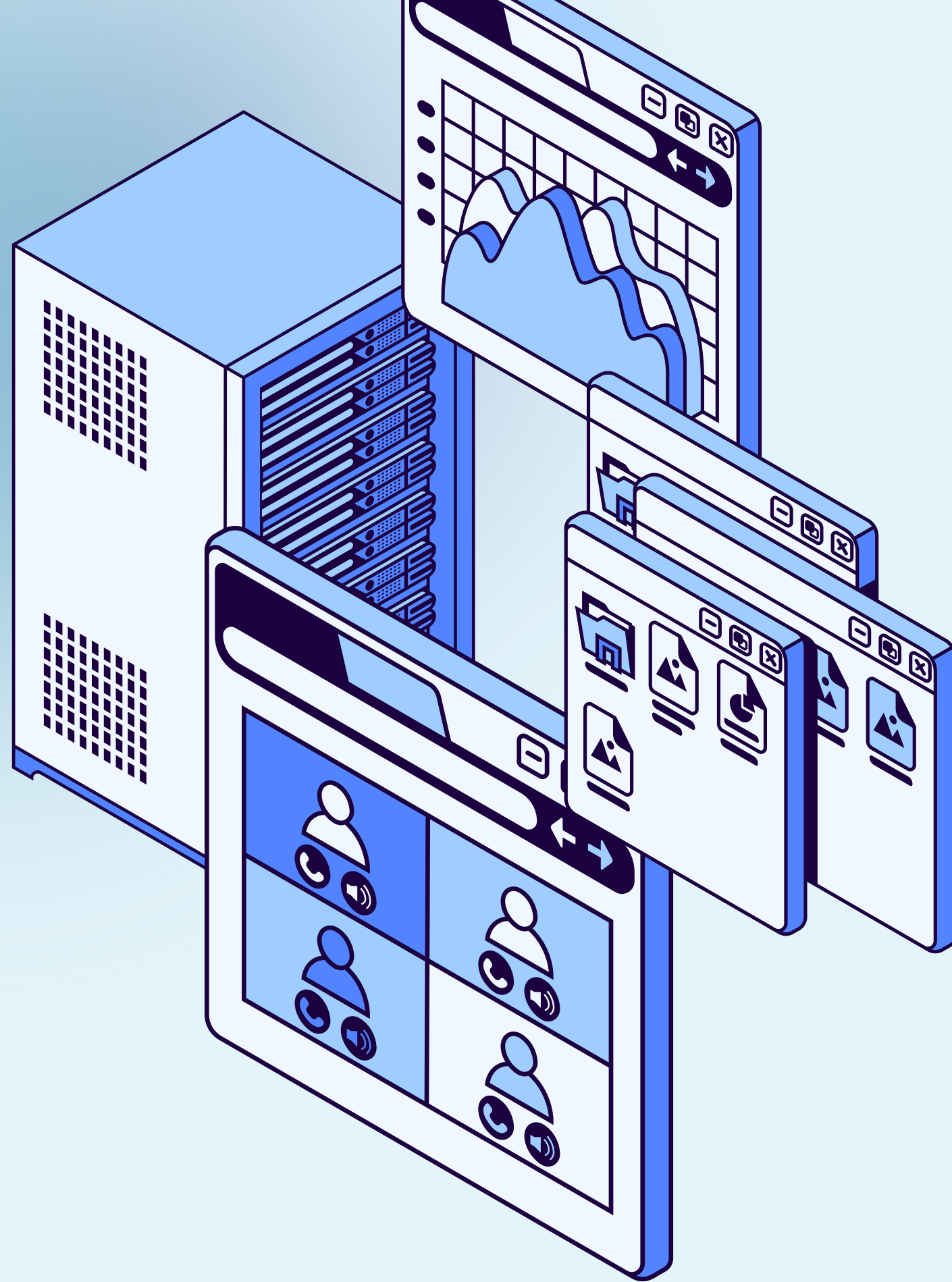


Epreuve E5

SUPPORT ET MISE A DISPOSITION DES
SERVICES INFORMATIQUES

Session
2024/2026



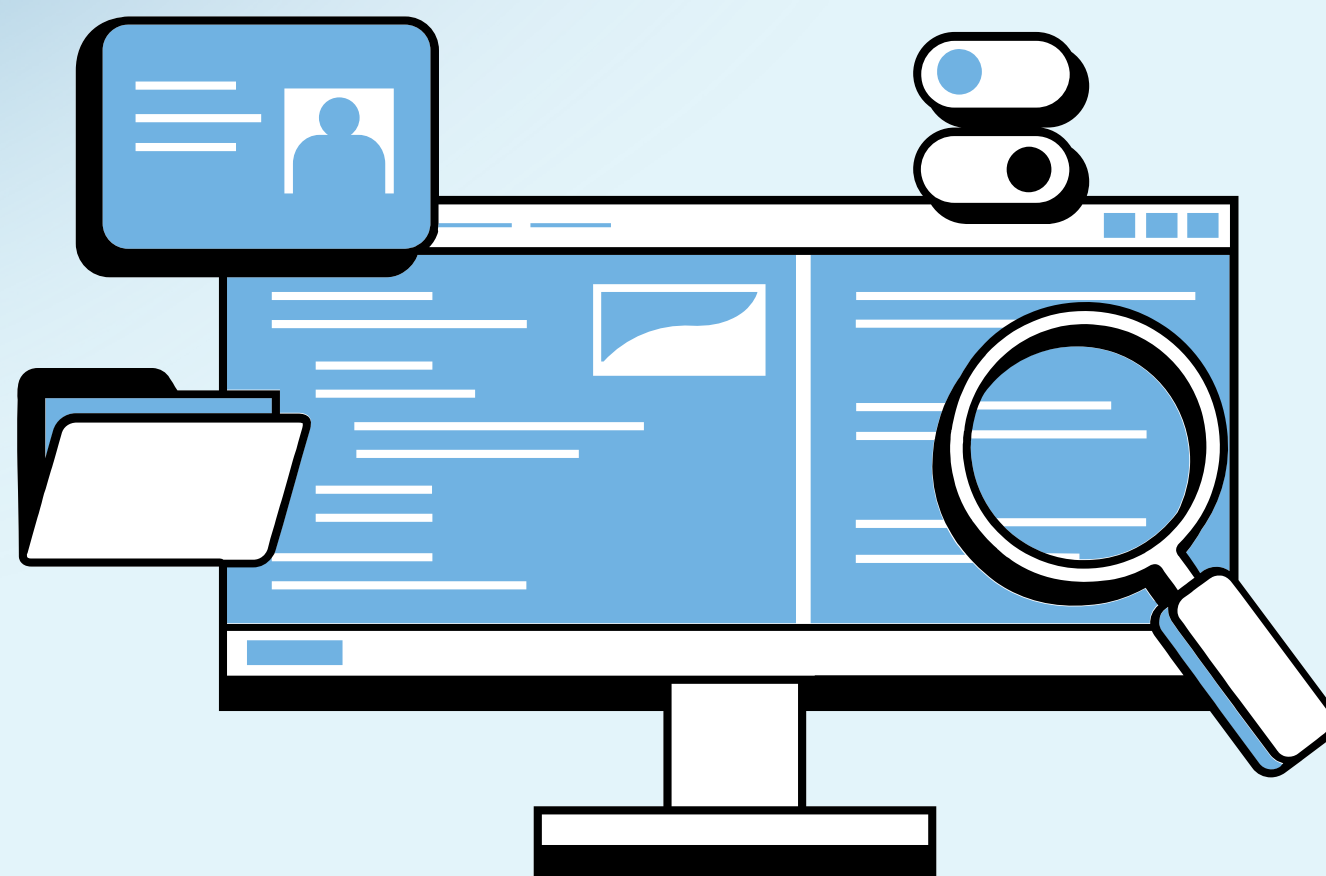


N MOCQUILLON Lucas

PLAN DE LA PRESENTATION

- 🌐 Parcours scolaire et professionnel
- 🌐 Organisation : Groupe UGECAM BRPL
- 🌐 Missions réalisées en organisation
- 🌐 Présence en ligne de l'organisation
- 🌐 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)



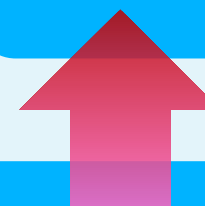
N MOCQUILLON Lucas

PARCOURS PROFESSIONNEL

Groupe UGECAM BRPL – La Tourmaline
Alternnant SSI
(2024-2026)



Année de césure
Voyage en Australie
(2023-2024)



PRESENTATION DE L'ORGANISATION



Identité et Statut

UGECAM signifie "Union pour la Gestion des Établissements des Caisses de l'Assurance Maladie". 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

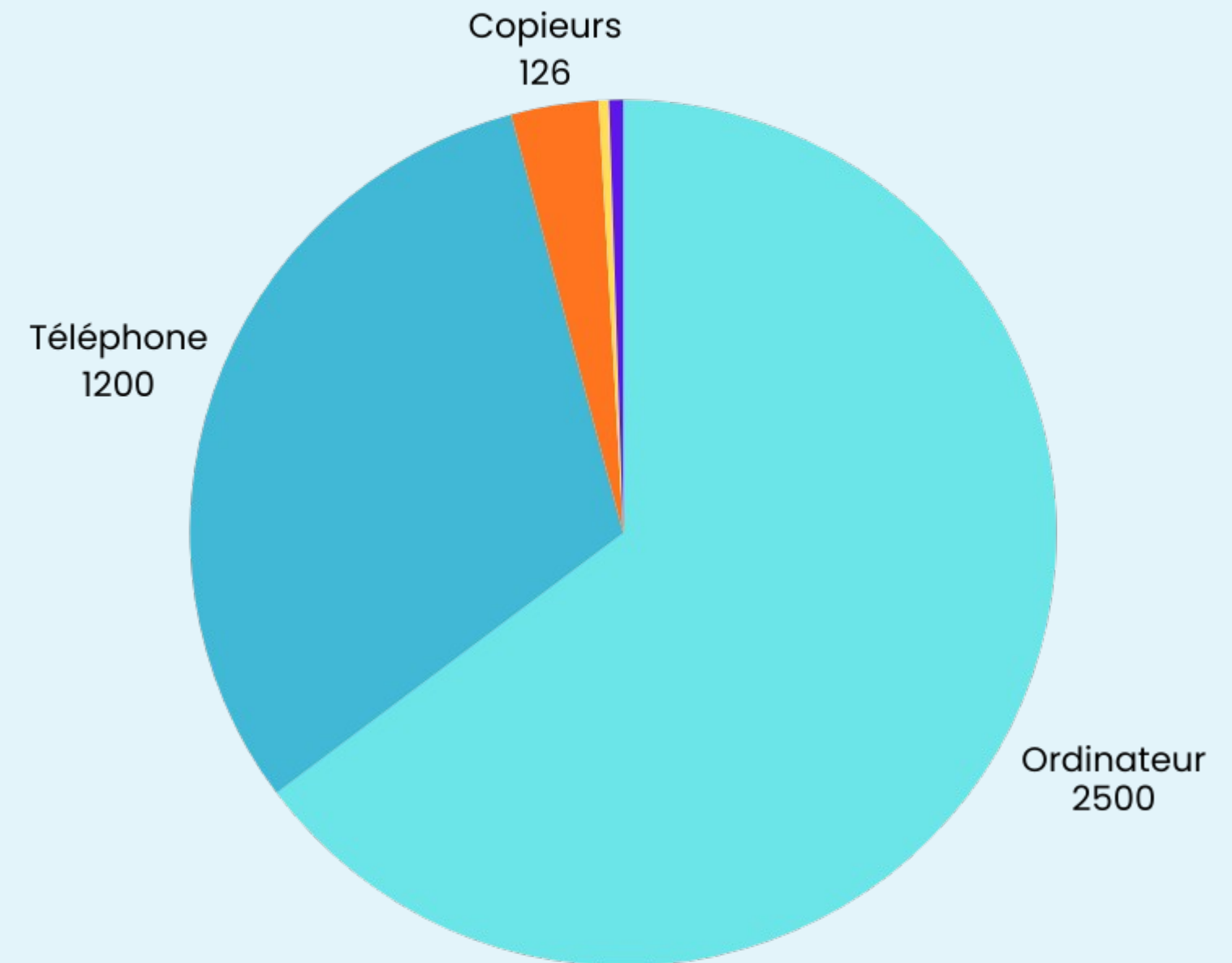
- Assurer l'accès aux soins pour toute personne fragilisée médicalement ou socialement
- Fournir une prise en charge personnalisée intégrant aspects médicaux, familiaux, financiers et professionnels
- Travailler en proximité pour anticiper les besoins territoriaux
- Garantir la continuité des soins et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

● Ordinateur ● Téléphone ● Copieurs
● Serveur ● Box internet



MISSIONS RÉALISÉES EN ORGANISATION

Analyse et Surveillance Sécurité



Analyse des Logs

- Consultation régulière des journaux de sécurité (serveurs, pare-feu, antivirus)
- Identification de comportements suspects et patterns d'attaque
- Documentation pour conformité réglementaire



Procédures d'Escalade

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



Détection des Anomalies

- Mise en place d'alertes automatisées sur les connexions suspectes
- Détection de tentatives d'intrusion et comportements anormaux
- Monitoring des changements de configuration critiques



Amélioration Continue

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

Conformité

Normes SSI

Documentation et Normes SSI



Rédaction et Élaboration de Documentation SSI

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



Sensibilisation des Utilisateurs aux Risques

- Campagnes de sensibilisation : phishing, mots de passe, télétravail, données patients
- Communication variée : affiches, e-mails, vidéos, messages d'alerte
- Formation spécialisée : IT avancé, référent informatique, médical données patients
- Tests de phishing réaliser par la CNAM (1-2 fois/an) avec rapports individualisés et recommandations



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 violations
- Normes santé : certification HQE, conformité ANSM/HAS, archivage légal, interopérabilité
- Audits réguliers avec plans d'action corrective

Support aux utilisateurs



SUIVI DES INCIDENTS ET DES DEMANDES

Centralisation des tickets sur notre plateforme GLPI



SUPPORT AUX UTILISATEURS :

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



Résolution des Incidents Matériels et Logiciels

A. Diagnostics et Réparation :

- Dysfonctionnements matériels (disques durs, RAM, cartes graphiques)
- Problèmes écran, clavier, souris
- Problèmes de compatibilité logicielle
- Erreurs d'application et plantages
- Problèmes de licences logicielles
- Gestion des antivirus et détection de malwares

B. Remplacement et Maintenance :

- Identification des équipements défectueux
- Remplacement des composants défectueux
- Tests de validation post-réparation
- Documentation des interventions
- Installation de nouveaux logiciels approuvés
- Configuration d'applications métier (BlueKango, NetSoins, etc.)
- Mise à jour des systèmes d'exploitation
- Configuration des droits d'accès

C. Gestion du Parc :

- Suivi des équipements par numéro de série dans GLPI
- Historique des interventions par machine
- Identification des équipements arrivant en fin de vie
- Assistance spécifique aux outils critiques de santé
- Formation utilisateurs sur nouvelles versions
- Dépannage prioritaire des applications métier
- Escalade rapide pour problèmes critiques

Migration Windows 11

Mise à jour du parc

Déploiement par phases (25 → 500 → 1500 machines)

Planification par établissement sur 8 à 9 semaines

Sauvegarder des données avant chaque déploiement

Livable : 95%+ machines migrées avec succès

Formation & Support Utilisateurs

Tableau de bord migration en temps réel

Rapports quotidiens/hebdomadaires sur l'avancement avec le support

Livable : Documentation complète de la migration

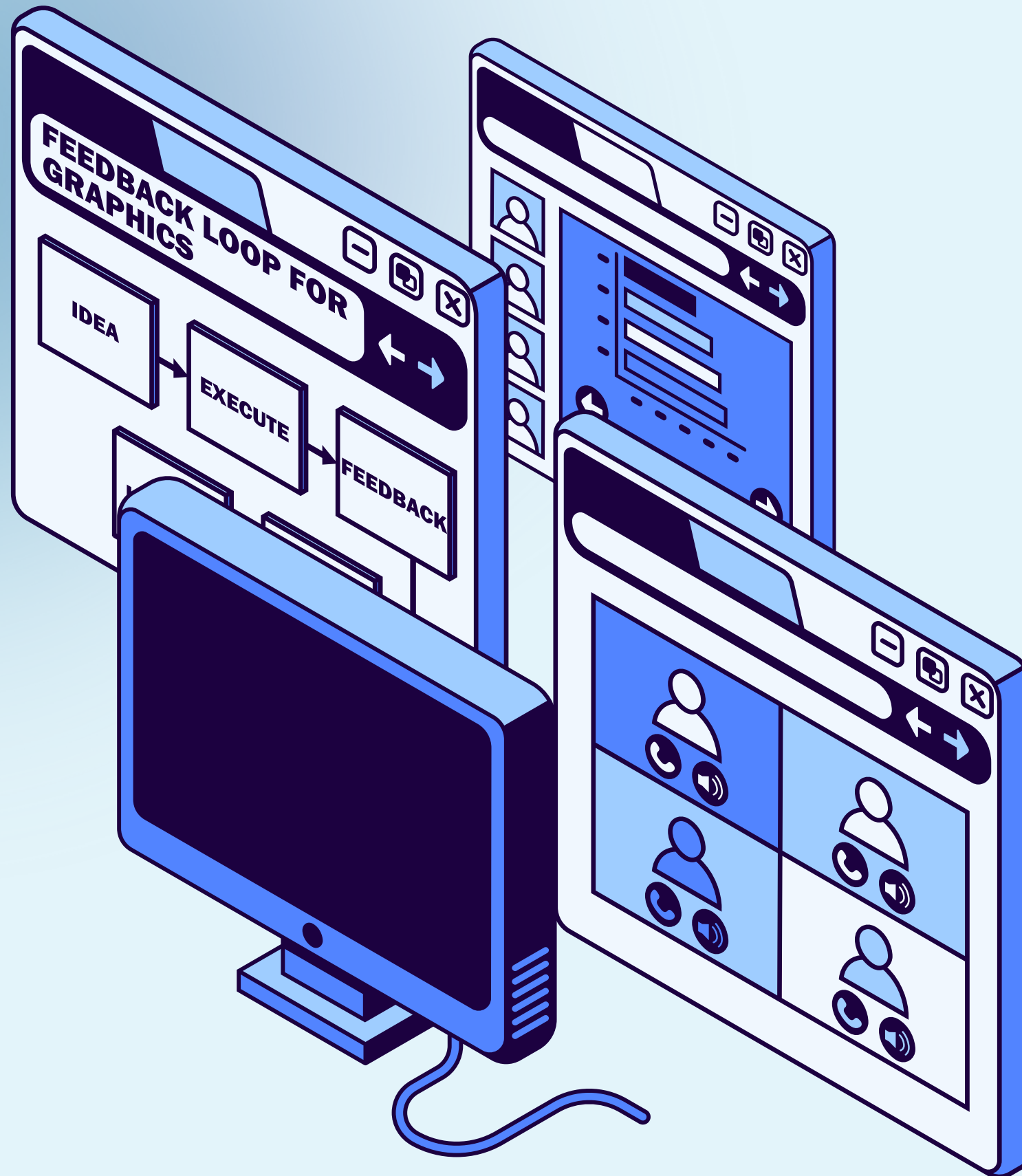
Suivi & Reporting

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

Référent informatique comme support de proximité en cas de problème

Support Niveau 1 & 2 renforcé pendant 4 semaines

Livable : > 80% satisfaction utilisateurs



Projet d'accès par badge

OBJECTIF

Implémenter un système d'accès par badge unique pour :

- Authentification Windows (connexion poste)
- Pointage (présence/horaires)
- Service de restauration
- Application métier (Outlook , NetSoins, ...)

Choisir la Solution

utilisation de la carte recommander par le national

Authentification Windows

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

Pointage / Service de restauration

Récupération du code Hexadécimal
Intégration du code Hexa dans le logiciel RH et
du service de restauration
Liaison du code a l'agent concerner

Déploiement & Formation

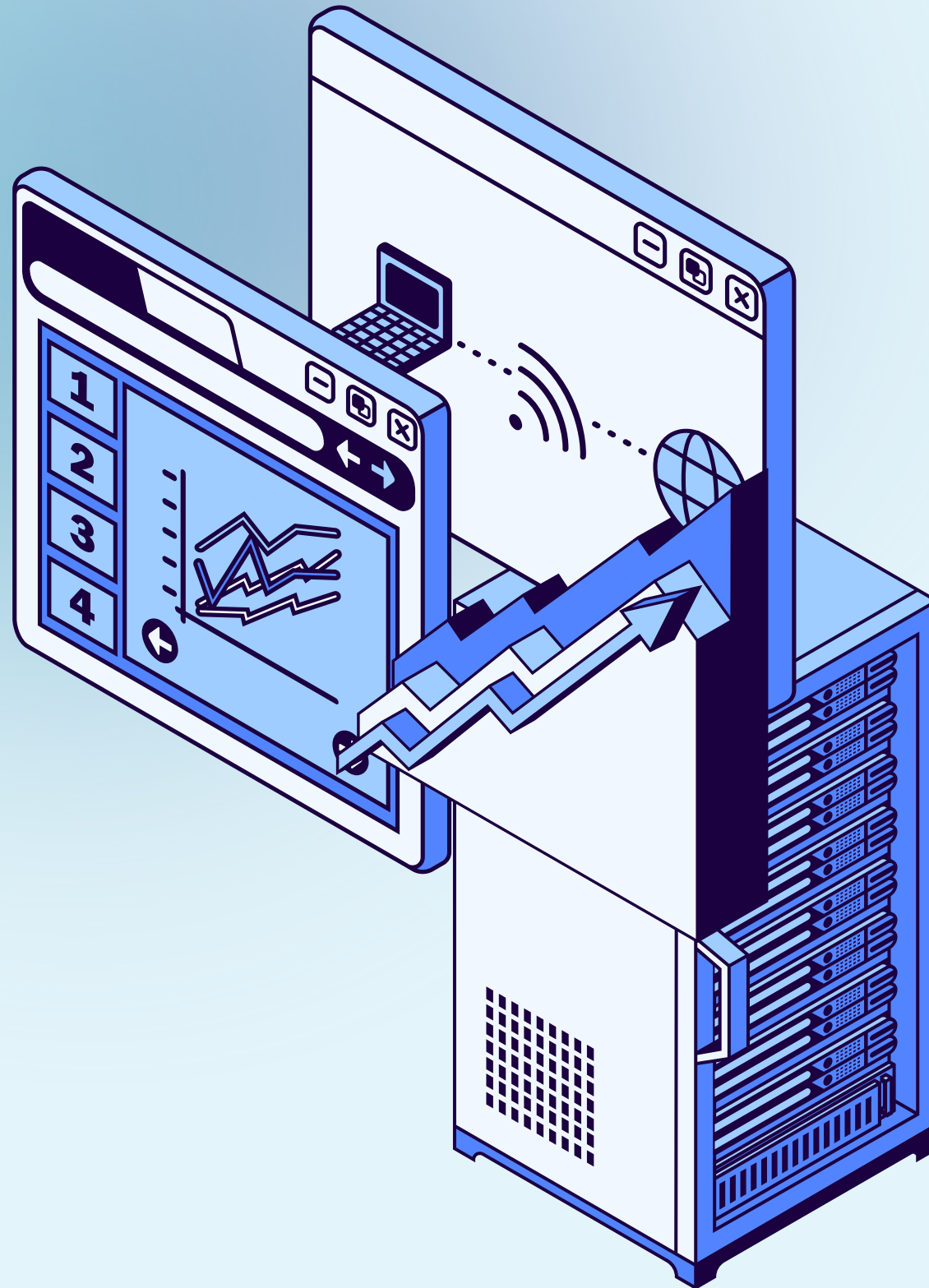
Distribution des badges (4 phases : IT → Admin → Médico-social → Autres)
Former utilisateurs (15-30 min par groupe)
formation des équipe RH pour l'attribution au agent de la carte d'accès
Documentation sur le fonctionnement des badges et de son intégration dans les service



Amélioration de la présence en ligne de l'organisation



EN COURS DE REALISATION



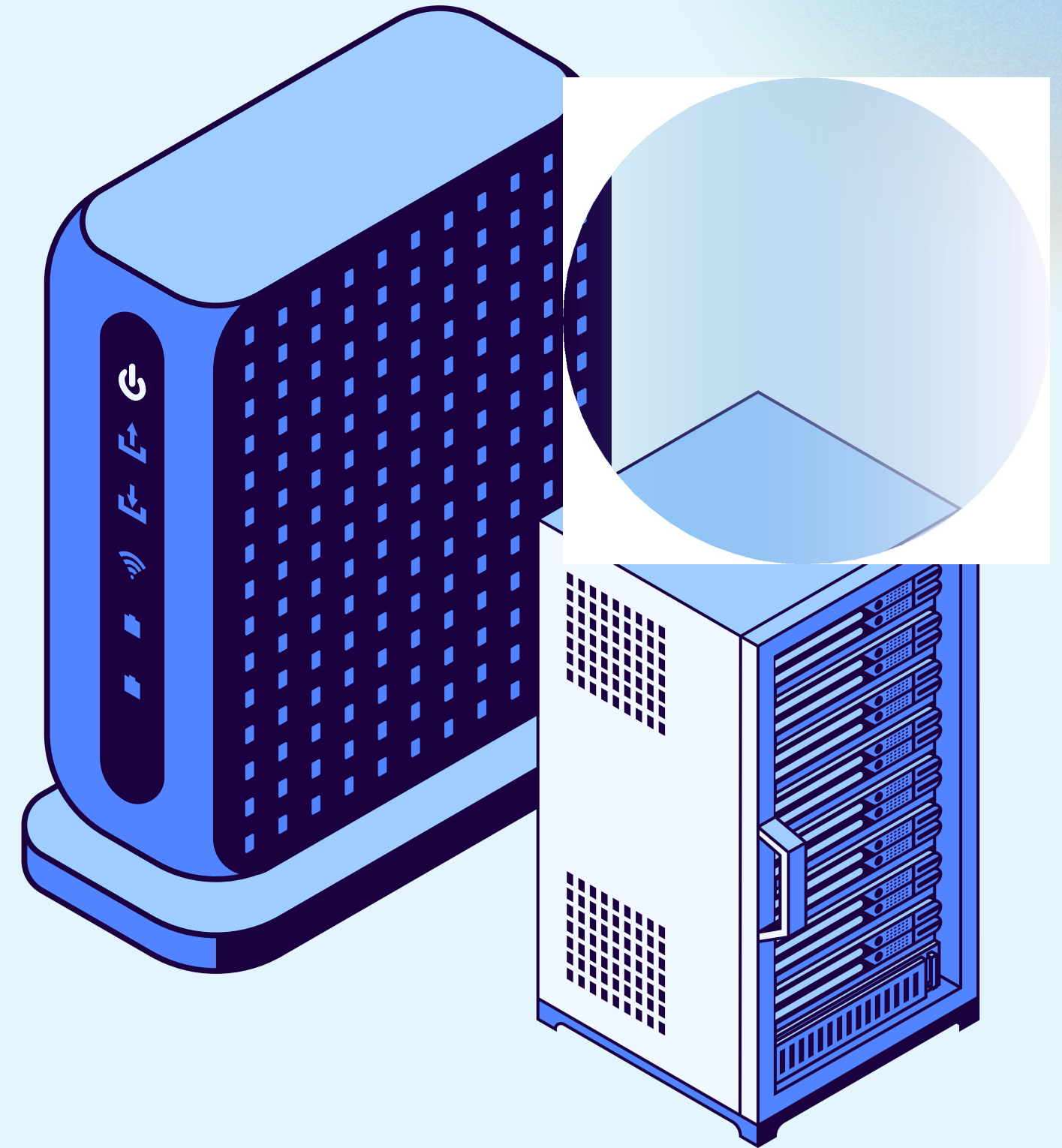
PROJETS PERSONNALISÉS ENCADRÉS

- 🌐 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



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)*
 - *Développer WEB*
 - *Analyste en cybersécurité*

