

Support Informatique

(Niveau 0, 1 & 2)



UN GROUPE DE



**l'Assurance
Maladie**
Agir ensemble, protéger chacun

Pendant mon alternance au sein de l'UGECAM BRPL, j'ai assuré le support informatique de proximité sur plusieurs niveaux (0, 1 et 2) auprès des utilisateurs, sous la supervision de l'équipe support. J'étais le premier point de contact pour les demandes simples (déblocage de comptes, questions d'utilisation, petits dysfonctionnements), mais aussi pour certains incidents plus techniques nécessitant une analyse approfondie ou une intervention sur les postes et, parfois, sur le réseau. Mon rôle principal était de garantir la continuité de service des postes de travail et des applications métiers, ce qui est particulièrement important dans un contexte de santé où la DSI traite des données sensibles et accompagne du personnel médical qui doit pouvoir travailler en continu sans interruption.

Au quotidien, le service support recevait les demandes via GLPI, puis celles-ci étaient réparties lors d'une réunion d'équipe qui avait lieu chaque matin. À l'issue de cette réunion, le manager attribuait les tickets, et je prenais connaissance de ceux qui m'étaient confiés dans l'outil de gestion des incidents. Je prenais le temps de qualifier chaque demande (contexte, impact, urgence), puis je réalisais un premier diagnostic en suivant les procédures internes, en m'appuyant sur la base de connaissances existante et sur mes propres expériences de cas similaires. Lorsque c'était possible, je résolvais le problème directement (prise de contact avec l'utilisateur puis prise en main à distance, vérification de paramètres, réinstallation ou mise à jour d'un logiciel, etc.), ce qui permettait de clôturer rapidement une grande partie des tickets de niveau 1.

Pour les incidents plus complexes ou bloquants, j'intervenais sur un périmètre de support de niveau 2 : analyse plus poussée, lecture des journaux d'événements, tests complémentaires, et parfois déplacement sur site pour intervenir directement sur les postes, imprimantes ou équipements réseau, en étant systématiquement accompagné d'un collègue plus expérimenté afin de limiter les erreurs potentielles. Je gérais également l'escalade vers l'équipe réseau ou vers d'autres équipes spécialisées lorsque le problème dépassait mon périmètre (par exemple incidents applicatifs spécifiques ou éléments d'infrastructure cœur de réseau), en documentant clairement le diagnostic déjà réalisé et les tests effectués dans les commentaires du ticket. Cette traçabilité facilitait la prise en charge par les niveaux supérieurs.

En parallèle du traitement des incidents, je participais à la maintenance préventive et corrective du parc informatique : mises à jour régulières de logiciels, contrôles de base sur l'état des postes, remplacement de matériels vieillissants, et vérification de points critiques pour limiter les pannes (stockage, antivirus, espace disque, etc.). Cette approche proactive contribuait à réduire le nombre d'incidents récurrents et à améliorer la stabilité globale de l'environnement utilisateur.

J'ai également accompagné les utilisateurs au quotidien sur la prise en main des outils : explications simples sur les bonnes pratiques, rappel de règles de sécurité de base et aide à l'utilisation des applications métiers mises à leur disposition. Ce travail d'accompagnement, en plus du support purement technique, m'a permis de développer ma communication, mon sens du service et ma capacité à vulgariser des notions techniques auprès de profils non informaticiens.

Grâce à cette expérience, j'ai acquis une vision concrète du fonctionnement d'un centre de services et de la gestion d'un parc informatique en production : priorisation des tickets, organisation du support par niveaux, importance de la traçabilité dans l'outil de ticketing, coordination entre différentes équipes techniques et équilibre entre interventions journalière (gestion des incidents) et préventives (maintenance planifiée).