

Resume de Stage — Support Utilisateur N1

Stagiaire : Kevin Période : 13 – 26 janvier 2026 (2 semaines) Entreprise : E-Altimance (Valenciennes) Poste observé : Correspondant Utilisateur

L'entreprise

Altimance est une Entreprise Adaptée spécialisée dans le support informatique, employant une vingtaine de collaborateurs, majoritairement en situation de handicap. Le stage s'est déroulé dans le service E-Altimance dédié au support utilisateur.

Semaine 1 — Immersion et découverte

Découverte de l'équipe et du support N1 par la méthode de double écoute via tablette et Microsoft Teams. Travail en binôme avec plusieurs correspondants utilisateurs, permettant d'observer différentes approches de traitement des tickets. Découverte du Dashboard centralisé qui permet de suivre l'activité en temps réel : appels en cours, appels manqués et durée moyenne de conversation (objectif inférieur à 7 minutes).

Semaine 2 — Approfondissement et diversification

Poursuite de la double écoute avec observation d'incidents variés : problèmes de mots de passe, écrans non reconnus, dysfonctionnements d'imprimantes et création de comptes utilisateurs, le tout en support à distance pour des sites répartis en Île-de-France. Découverte du service C.A.I.H dédié aux achats informatiques hospitaliers, incluant la gestion des licences Microsoft 365 et la relation client avec des établissements de santé. Participation à une réunion client en visioconférence. Observation du support dédié aux clients du secteur transport (SNCF, Keolis), centré sur les relances par mail et le suivi rigoureux des demandes via des outils comme Excel, MyCSS, Mayday, Teams et OneNote. Découverte de la gestion des tickets via le logiciel GLPI, ainsi que de la dimension commerciale et administrative du métier : gestion des contrats pour hôpitaux et EHPAD, élaboration de devis clients, et utilisation d'outils comme Hélios, Snow et MySCC. Le stage s'est conclu par un quiz permettant de valider les connaissances acquises.

Compétences observées

Accueil et qualification des demandes, diagnostic et résolution d'incidents, gestion du cycle de vie des tickets, accompagnement pédagogique des utilisateurs et escalade vers les niveaux supérieurs si nécessaire.

Bilan

Stage enrichissant confirmant l'intérêt de Kevin pour le support informatique et l'administration systèmes/réseaux. Sensibilisation à l'inclusion professionnelle en Entreprise Adaptée. Motivation renforcée pour poursuivre vers un Bac+3/4 en alternance.