



# BTS SIO

## *Carnet de bord*

2024-2026

Nom : FEZANDELLE  
Prénom : Camille  
Entreprise : SNCF Voyageurs  
Tuteur : DARNOUX Cédric

*Vous préparez le BTS SIO en alternance à l'ENSITECH. Etudier au sein d'ENSITECH, c'est s'assurer d'une formation reconnue et en phase avec les demandes actuelles du marché.*

*Par la voie de l'alternance, l'Entreprise et l'ENSITECH se donnent deux objectifs :*

- *Vous permettre l'acquisition de connaissances et de compétences reconnues par le milieu professionnel*
- *Vous préparer de manière optimale à la réussite de votre diplôme.*

*Ce carnet de bord permet de faciliter le lien entre les trois acteurs de votre apprentissage : votre Entreprise, l'ENSITECH et ...vous bien sûr !*

*Tout au long de votre formation, la pédagogie de l'ENSITECH repose sur deux éléments indissociables :*

- *Une relation tripartite efficiente entre :*
  - *Vous-même,*
  - *Votre entreprise et votre tuteur ou tutrice,*
  - *L'ENSITECH et ses équipes.*
- *L'interdisciplinarité.*

*Vous êtes désormais « salarié-e en formation » : théorie et pratique doivent être indissociables.*

*Ce carnet de bord doit vous suivre tout au long de votre formation, jusqu'à la réussite !*

***Merci de le compléter obligatoirement et soigneusement régulièrement en liaison directe avec votre tuteur ou votre tutrice.***

## Table des matières

Quelques informations utiles – A compléter.....	4
Objectifs de la formation.....	5
Les unités d’enseignement générales .....	6
Les unités d’enseignement professionnelles.....	7
Les épreuves.....	8
Semestre 1 - Evaluation à compléter avec l’aide de votre tuteur ou tutrice.....	9
Bilan du 1 <sup>er</sup> semestre – A compléter .....	11
Semestre 2 - Evaluation à compléter avec l’aide de votre tuteur ou tutrice.....	12
Bilan du 2 <sup>nd</sup> semestre – A compléter .....	14
Semestre 3 - Evaluation à compléter avec l’aide de votre tuteur ou tutrice.....	15
Bilan du 3 <sup>ème</sup> semestre – A compléter .....	17
Semestre 4 - Evaluation à compléter avec l’aide de votre tuteur ou tutrice.....	18
Bilan du 4 <sup>ème</sup> semestre – A compléter .....	20

## Quelques informations utiles – A compléter :

### **Vous :**

Nom et prénom : Fezandelle Camille

Téléphone : 06 49 03 15 66

### **Votre entreprise :**

Raison sociale : SNCF Voyageurs

Service : CSIE

Intitulé de votre poste : Apprenti assistant CSIE

Adresse : 1 rue des Erables

Ville et code postal : 95100 ARGENTEUIL

*Le maître d'apprentissage/tuteur*

Nom et prénom : Darnoux Cédric

Fonction : Responsable CSIE

Téléphone et adresse mail : 06 58 15 20 51 / cedric.darnoux@sncf.fr

Présentez votre entreprise, votre service et vos missions (page à enrichir en fonction de votre intégration dans l'entreprise)

#### Entreprise :

SNCF Voyageurs assure le transport de voyageurs en France et en Europe via TGV INOUI, OUIGO, TER, INTERCITÉS et Transilien. Acteur clé de la mobilité durable, elle s'engage pour des transports écologiques et innovants.

#### Service :

Soutien Logistique

#### Missions :

- > Participation à la maintenance des systèmes informatiques, au suivi du parc informatique.
- > Gérer les interventions constatées dans l'outil GLPI.
- > Effectuer la mise en place des nouveaux postes informatiques et des renouvellements pour les futurs utilisateurs, ainsi que leur paramétrage.
- > Développement et maintien d'applications internes via Microsoft PowerApps.

## Objectifs de la formation

Les activités des techniciens ou techniciennes supérieur(e)s des Services informatiques aux organisations peuvent être répartis en trois grands domaines d'activité :

### Support et mise à disposition de services informatiques :

- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- Développer la présence en ligne de l'organisation
- Travailler en mode projet
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
- Organiser son développement professionnel

### Parcours **SLAM** - Conception et développement d'applications :

- Concevoir et développer une solution applicative
- Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative
- Gérer les données

### Parcours **SISR** – Administration des systèmes et des réseaux :

- Conception d'une solution d'infrastructure
- Installation, test et déploiement d'une solution d'infrastructure réseau
- Exploitation, dépannage et supervision d'une solution d'infrastructure réseau

### Cybersécurité des services informatiques :

- Protéger les données à caractère personnel
- Préserver l'identité numérique de l'organisation
- Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs
- Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques

*Parcours **SLAM** :* Assurer la cybersécurité d'une solution applicative et de son développement

*Parcours **SISR** :* Assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service

# Les unités d'enseignement générales

## **U1 – Culture générale et expression**

Compétences visées :

*Communiquer par écrit :*

- appréhender et réaliser un message écrit.
- respecter les contraintes de la langue écrite.
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production.
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

*Communiquer oralement :*

- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

## **U2– Expression et communication en langue anglaise**

Compétences visées :

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits.
- production et interaction écrites.
- compréhension de l'oral.
- production et interaction orales.

## **U3 – Mathématiques pour l'informatique**

Objectifs principaux :

- comprendre et résoudre les problèmes mathématiques élémentaires auxquels une personne informaticienne est couramment confrontée (calcul binaire, masque de réseau, opérateurs logiques...).
- comprendre et manipuler les objets mathématiques fréquemment utilisés en programmation, de manière à pouvoir exploiter informatiquement une solution mathématique préalablement construite.
- résoudre des problèmes numériques nécessitant la mise en œuvre d'algorithmes qu'il s'agit de construire, de mettre en forme et dont on comparera éventuellement les performances.

Le programme est constitué des modules suivants :

- arithmétique.
- calcul matriciel.
- algèbres de Boole.
- savoirs de la théorie des ensembles.
- graphes et ordonnancement.
- algorithmique appliquée.

#### **U4 – Culture économique, juridique et managériale pour l'informatique**

Compétences visées :

- analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles un prestataire de services informatiques est confronté.
- exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale.
- proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées.
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

## Les unités d'enseignement professionnelles

#### **U5 – Support et mise à disposition de services informatiques**

Compétences visées :

- gérer le patrimoine informatique.
- répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution.
- développer la présence en ligne de l'organisation.
- travailler en mode projet.
- mettre à disposition des utilisateurs un service informatique.
- organiser son développement professionnel.

#### **U6 - Administration des systèmes et des réseaux - Option SISR**

Compétences visées :

- concevoir une solution d'infrastructure réseau.
- installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau.
- exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau.

#### **U6 - Conception et développement d'applications - Option SLAM**

Compétences visées :

- concevoir et développer une solution applicative.
- assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative.
- gérer les données.

#### **U7 - Cybersécurité des services informatiques**

Compétences visées :

- protéger les données à caractère personnel.
- préserver l'identité numérique de l'organisation.
- sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs.
- garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques.
- assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service.

## Les épreuves :

Epreuves à l'examen	Unité	Coeff	Durée	Forme
Epreuves obligatoires				
<b>E1 Culture et communication</b>		<b>4</b>		
Sous-épreuve : Culture générale et expression	U11	2	4h	Ponctuelle écrite
Sous-épreuve : Expression et communication en langue anglaise	U12	2	2h 20 mn (20 mn*)	Ponctuelle Ecrite Orale
<b>E2 Mathématiques pour l'informatique</b>	U2	3	2h	Ponctuelle écrite
<b>E3 Culture économique, juridique et managériale pour l'informatique</b>	U3	3	4h	Ponctuelle écrite
<b>E4 Support et mise à disposition de Services informatiques</b>	U4	4	40 mn	Ponctuelle orale
<b>E5 Administration des systèmes et réseaux (spécifique à l'option)</b>	U5	4	40 mn (1h30*)	Epreuve ponctuelle Pratique et orale
<b>E6 Cybersécurité des services Informatiques (spécifique à l'option)</b>	U6	4	4h	Ponctuelle écrite
Epreuves facultatives				
<b>EF1 Langue vivante 2</b>	UF1		20 mn (20mn*)	Ponctuelle orale
<b>EF2 Mathématiques approfondies</b>	UF2		2h	Ponctuelle écrite
<b>EF3 Parcours de certification complémentaire</b>	UF3		20 mn	Ponctuelle orale

(\*) durée de préparation



## Semestre 1 - Evaluation à compléter avec l'aide de votre tuteur ou tutrice

NA : Non acquis - ECA : En cours d'acquisition - A : Acquis - NE : Non évalué

### Savoir Faire

U5 – Support et mise à disposition des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Gérer le patrimoine informatique	ECA	ECA
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	ECA	ECA
Travailler en mode projet	NA	NE
Organiser son développement professionnel	ECA	ECA

U6 – <b>SISR</b> – Administration des systèmes et des réseaux		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir une solution d'infrastructure réseau	NE	NE
Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau	NE	NE
Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau	NE	NE

U6 – <b>SLAM</b> – Conception et développement d'application		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir et développer une solution applicative	ECA	ECA
Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative	ECA	ECA
Gérer les données	ECA	ECA

U7 – Cybersécurité des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Protéger les données à caractère personnel	A	ECA
Préserver l'identité numérique de l'organisation	ECA	ECA
Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs	ECA	ECA
Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques	NA	NE
Assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service	NA	NE

## Savoir Être

A compléter par le tuteur ou la tutrice Comportement professionnel	Auto-évaluation	Tuteur
Présentation	A	A
Ponctualité - Assiduité	A	A
Motivation, curiosité	ECA	ECA
Intégration dans l'équipe	ECA	A
Prise en compte des remarques	A	A
Sens du résultat	ECA	ECA

## Bilan du 1<sup>er</sup> semestre – A compléter

**A compléter par l'apprenant** : Descriptif des tâches effectuées, remarques.

- > Découverte de PowerApps et de Power Automate.
- > Intervention sur des tickets GLPI.
- > Migration de PC d'agent, vers des PC compatibles avec Windows 11.
- > Test des ports RJ45 sur tout le site.
- > Gestion du parc des tablettes.

**A compléter par le tuteur ou la tutrice** : Appréciation générale (Savoir-faire, savoir-être), objectifs, remarques et conseils...

Camille s'est bien intégré dans l'entreprise et dans l'équipe, une personne agréable.  
Objectifs : Ne pas hésiter à solliciter son tuteur lorsqu'il est en difficulté sur un sujet.  
Monter en compétence sur Power Apps

Visa de l'apprenant	Visa du tuteur ou de la tutrice	Visa de l'école
	Jérôme TCHAKMAKDJIAN	

Correspondant CSIE  
SNCF - TPSL

## Semestre 2 - Evaluation à compléter avec l'aide de votre tuteur ou tutrice

NA : Non acquis - ECA : En cours d'acquisition - A : Acquis - NE : Non évalué

### Savoir Faire

U5 – Support et mise à disposition des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Gérer le patrimoine informatique	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	<b>ECA</b>	<b>ECA-&gt;A</b>
Travailler en mode projet	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>
Organiser son développement professionnel	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>

U6 – <b>SISR</b> – Administration des systèmes et des réseaux		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir une solution d'infrastructure réseau	<b>NE</b>	<b>NE</b>
Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau	<b>NE</b>	<b>NE</b>
Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau	<b>NE</b>	<b>NE</b>

U6– <b>SLAM</b> – Conception et développement d’application		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir et développer une solution applicative	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>
Assurer la maintenance corrective ou évolutive d’une solution applicative	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>
Gérer les données	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>

U7 – Cybersécurité des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Protéger les données à caractère personnel	<b>A</b>	<b>A</b>
Préserver l'identité numérique de l’organisation	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>
Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>
Garantir la disponibilité, l’intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l’organisation face à des cyberattaques	<b>NE</b>	<b>NE</b>
Assurer la cybersécurité d’une infrastructure réseau, d’un système, d’un service	<b>NE</b>	<b>ECA</b>

## Savoir Être

<b>A compléter par le tuteur ou la tutrice</b> <b>Comportement professionnel</b>	Auto-évaluation	Tuteur
Présentation	<b>A</b>	<b>A</b>
Ponctualité - Assiduité	<b>A</b>	<b>A</b>
Motivation, curiosité	<b>ECA</b>	<b>A</b>
Intégration dans l’équipe	<b>A</b>	<b>ECA</b>
Prise en compte des remarques	<b>A</b>	<b>A</b>
Sens du résultat	<b>ECA</b>	<b>ECA</b>

## Bilan du 2nd semestre – A compléter

**A compléter par l'apprenant :** Descriptif des tâches effectuées, remarques.

- Gestion de demandes via tickets GLPI
- Gestion du parc informatique via GLPI
- Migration vers des mobiles plus récents pour certains agents
- Dotation de poste, mobiles et tablettes pour des agents

J'ai réussi à mieux m'intégrer et à me faire connaître sur mon site.

Cependant, j'ai tendance à vouloir résoudre les problèmes par moi-même sans solliciter d'aide, je dois apprendre à demander davantage de soutien.

**A compléter par le tuteur ou la tutrice :** Appréciation générale (Savoir-faire, savoir-être), objectifs, remarques et conseils...

Camille est intégré dans l'équipe et est maintenant intégré au site d'ARGENTEUIL.

Objectifs : Comme au premier semestre ne pas hésiter à solliciter son tuteur lorsqu'il est en difficulté sur un sujet.

Projet confié, Monter en compétence sur Power Apps

Visa de l'apprenant	Visa du tuteur ou de la tutrice	Visa de l'école
	Darnoux Cédric Responsable Informatique	



## Semestre 3 - Evaluation à compléter avec l'aide de votre tuteur ou tutrice

NA : Non acquis - ECA : En cours d'acquisition - A : Acquis - NE : Non évalué

### Savoir Faire

U5 – Support et mise à disposition des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Gérer le patrimoine informatique		
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution		
Travailler en mode projet		
Organiser son développement professionnel		

U6 – <b>SISR</b> – Administration des systèmes et des réseaux		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir une solution d'infrastructure réseau		
Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau		
Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau		

U6 – <b>SLAM</b> – Conception et développement d'application		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir et développer une solution applicative		
Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative		
Gérer les données		

U7 – Cybersécurité des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Protéger les données à caractère personnel		
Préserver l'identité numérique de l'organisation		
Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs		
Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques		
Assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service		

## Savoir Être

<b>A compléter par le tuteur ou la tutrice</b> <b>Comportement professionnel</b>	Auto-évaluation	Tuteur
Présentation		
Ponctualité - Assiduité		
Motivation, curiosité		
Intégration dans l'équipe		
Prise en compte des remarques		
Sens du résultat		



## Bilan du 3ème semestre – A compléter

A compléter par l'apprenant : Descriptif des tâches effectuées, remarques.

A compléter par le tuteur ou la tutrice : Appréciation générale (Savoir-faire, savoir-être), objectifs, remarques et conseils...

Visa de l'apprenant	Visa du tuteur ou de la tutrice	Visa de l'école

## Semestre 4 - Evaluation à compléter avec l'aide de votre tuteur ou tutrice

NA : Non acquis - ECA : En cours d'acquisition - A : Acquis - NE : Non évalué

### Savoir Faire

U5 – Support et mise à disposition des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Gérer le patrimoine informatique		
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution		
Travailler en mode projet		
Organiser son développement professionnel		

U6 – <b>SISR</b> – Administration des systèmes et des réseaux		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir une solution d'infrastructure réseau		
Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau		
Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau		

U6 – <b>SLAM</b> – Conception et développement d'application		
	Auto-évaluation	Tuteur
Concevoir et développer une solution applicative		
Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative		
Gérer les données		

U7 – Cybersécurité des services informatiques		
	Auto-évaluation	Tuteur
Protéger les données à caractère personnel		
Préserver l'identité numérique de l'organisation		
Sécuriser les équipements et les usages des utilisateurs		
Garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques		
Assurer la cybersécurité d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service		

## Savoir Être

<b>A compléter par le tuteur ou la tutrice</b> <b>Comportement professionnel</b>	Auto-évaluation	Tuteur
Présentation		
Ponctualité - Assiduité		
Motivation, curiosité		
Intégration dans l'équipe		
Prise en compte des remarques		
Sens du résultat		

## Bilan du 4ème semestre – A compléter

A compléter par l'apprenant : Descriptif des tâches effectuées, remarques.

A compléter par le tuteur ou la tutrice : Appréciation générale (Savoir-faire, savoir-être), remarques et conseils...

Visa de l'apprenant	Visa du tuteur ou de la tutrice	Visa de l'école

## ANNEXE Document à renseigner au début du 4<sup>ème</sup> semestre

### BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

#### Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom :						N° candidat :	
Centre de formation :						Option : <input type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM	
Adresse URL du portfolio :							
<p><i>Compétences mises en œuvre</i></p> <p><i>Réalisations professionnelles</i> (intitulé et liste des documents et productions associées)</p>	<p>Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)</p>	<p>Gérer le patrimoine informatique</p>	<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p>	<p>Développer la présence en ligne de l'organisation</p>	<p>Travailler en mode projet</p>	<p>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</p>	<p>Organiser son développement professionnel</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser et identifier les ressources numériques</li> <li>Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique</li> <li>Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service</li> <li>Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique</li> <li>Créer des sauvegardes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter, suivre et orienter des demandes</li> <li>Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs</li> <li>Traiter des demandes concernant les applications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques</li> <li>Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité.</li> <li>Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet</li> <li>Planifier les activités</li> <li>Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service</li> <li>Déployer un service</li> <li>Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel</li> <li>Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle</li> <li>Créer son identité professionnelle</li> <li>Développer son projet professionnel</li> </ul>
Réalisation en cours de formation							
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année							