



Institut Universitaire
de Technologie
Aix-Marseille Université



BNP PARIBAS

**Institut Universitaire de Technologie,
Aix-Marseille Université**

**RAPPORT DE STAGE
Diplôme Universitaire de Technologie
Spécialité Réseaux et Télécommunications**

Accompagnement des collaborateurs au
changement et optimisation des connexions
réseaux sans rupture de charge

Tanguy CASSOU

BNP Paribas

Responsable entreprise : Laurent HUBERLANT

Responsable académique : Tin NGUYEN

2019

Table des matières

1	Introduction.....	1
2	Présentation de l'entreprise.....	1
2.1	Histoire du groupe.....	1
2.2	La Banque Nationale de Paris (BNP).....	1
2.3	Paribas.....	1
2.4	BNP Paribas.....	2
2.5	Les valeurs de la BNP Paribas (« Le BNP Paribas Way »).....	3
2.6	Les activités de la BNP.....	3
2.7	Le GPAC Marseille.....	3
2.8	Le gain d'importance de l'outil informatique dans le milieu bancaire.....	4
2.9	Des risques liés à la cyber-sécurité.....	5
3	Optimisation des connexions réseau sans ruptures de charge.....	6
4	Accompagnement des collaborateurs au changement.....	8
4.1	De Lotus vers Outlook.....	8
4.2	Présentations d'Outlook.....	8
4.3	Support Excel.....	9
5	Cœur du métier OIM.....	10
5.1	Nettoyage de postes informatiques.....	10
5.2	Signature boîte e-mail.....	11
5.3	Digital Tour 2019 : Cyber sécurité.....	12
5.4	e-DEM.....	13
5.5	Changements de serveurs sur les postes informatiques.....	14
5.6	Création de badges.....	15
5.7	Présentation aux nouveaux entrants.....	15
5.8	Diversité et Inclusion.....	15
5.9	Les PEQs.....	16
5.10	Installation du package JAVA 8.....	16
6	Conclusion.....	17
7	Remerciements.....	19
8	Glossaire.....	21
9	Bibliographie.....	23
10	Annexes.....	25
10.1	Consignes de sécurité données aux collaborateurs concernant les publications sur les médias sociaux.....	25
10.2	Evaluations du tuteur durant le stage.....	26
10.3	Evaluation finale su stage par le tuteur.....	28

1 Introduction

Du 8 avril au 14 juin 2019, j'ai effectué mon stage de deuxième année de DUT Réseaux et Télécommunications au sein de la BNP Paribas. Au cours de ce stage, j'ai pu m'intéresser à l'organisation informatique et moyen de l'entreprise. Mes missions principales étaient d'accompagner les collaborateurs au changement et d'optimiser les connexions réseaux sans rupture de charge.

J'ai réalisé mon stage dans le secteur bancaire, qui est un secteur qui concerne assurément tout le monde.

Nous possédons tous un compte bancaire, et c'est cela qui rend la mission des banques très importante et complexe. Pour répondre à ses besoins et rester compétitives, les banques ont dû, au fil des années, développer leur stratégie et leur organisation en améliorant leurs performances tout en s'adaptant aux nouvelles méthodes de travail.

Aujourd'hui, le secteur bancaire est véritablement central dans l'économie et les chiffres de celui-ci sont impressionnants. Les banques participent à hauteur de 2.1% à la valeur ajoutée créée en France, et l'on compte près de 37 000 agences bancaires toutes banques confondues. Notre pays s'avère assez performant en la matière puisque quatre de nos banques figurent parmi les 9 premières d'Europe. La BNP Paribas fait partie de cette élite et se positionne comme le plus grand groupe bancaire de la zone euro et le huitième plus grand groupe bancaire mondial. Présente dans plus de 70 pays, la BNP Paribas emploie plus de 200.000 collaborateurs à travers le monde.

2 Présentation de l'entreprise

2.1 Histoire du groupe

BNP Paribas est née le 23 mai 2000 de la fusion de la Banque Nationale de Paris (BNP) et Paribas. L'institution est aujourd'hui l'un des grands opérateurs mondiaux du secteur bancaire. Avec une forte présence dans le monde entier, organisés autour de toutes les grandes places financières mondiales, BNP Paribas dispose de l'un des premiers réseaux bancaires internationaux. La complémentarité de ses activités commerciales et financières permet à BNP Paribas de s'imposer également comme un acteur majeur de la banque de financement et d'investissement, de la banque privée internationales et de la gestion d'actifs.

2.2 La Banque Nationale de Paris (BNP)

Le 4 mai 1966, sur la décision du ministre des Finances, la Banque nationale pour le commerce et l'industrie (BNCI) et le Comptoir national d'escompte de Paris (CNEP) fusionnent et donnent naissance à la Banque Nationale de Paris (BNP). La BNP établit alors un modèle équilibré entre vigilance des coûts et réactivité face aux opportunités de renforcement.

2.3 Paribas

En 1872, la Banque de crédit et de dépôt des Pays-Bas et la Banque de Paris fusionnent sous la gérance de banquiers privés français et allemands. A l'origine spécialisée dans le placement des emprunts français, elle choisit en 1945 le statut de banque d'affaires afin d'échapper à la nationalisation. La banque est en pleine expansion internationale lorsqu'à la fin des années 1960, elle acquiert le contrôle du Crédit du Nord et de la Banque de l'union parisienne.

Au fil des années, Paribas s'affirme comme une brillante banque d'affaires grâce à ses activités liées aux exportations, au commerce international et aux financements d'infrastructures professionnelles.

En 2000, BNP gagne une longue bataille boursière l'opposant à la Société Générale pour le contrôle de Paribas ; BNP Paribas est née.

2.4 BNP Paribas

BNP Paribas est le premier groupe bancaire français. Ce groupe né de la fusion entre la BNP et Paribas est aujourd'hui la première banque de la zone euro et le premier groupe bancaire mondial en termes d'actifs. Il est présent dans plus de 70 pays et compte environ 200.000 collaborateurs à travers le monde. BNP Paribas est une entreprise systémique et ses actions entrent dans la composition de l'indice CAC 40.

Afin de maintenir ses parts de marché durant la crise de 2007, BNP a développé des produits d'assurances mais a également mis en place une banque en ligne nommée Hello Bank. Cet élargissement de gamme permet une meilleure visibilité et une plus grande fidélisation des clients. Avec les évolutions technologiques récentes, BNP a optimisé ses services en lignes en les complétant d'un service de paiement électronique (Paylib).

La BNP Paribas a deux types de clientèle :

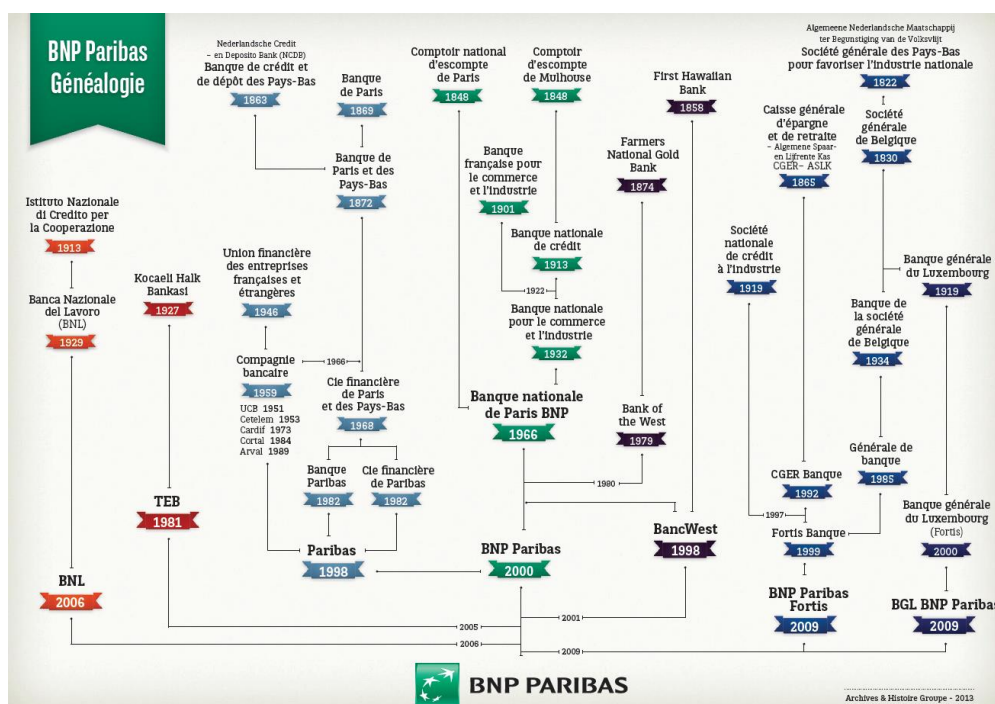
- Les particuliers : pour des services bancaires variés : compte courant, épargne, habitation, crédit, assurances...
- Les professionnels : pour des services bancaires et d'assurances adaptées à leurs besoins.

Depuis quelques années, BNP Paribas souhaite clairement mettre en place une stratégie basée sur le digital. Son objectif est de conquérir tous les médias sociaux afin de promouvoir sa banque en ligne et démultiplier sa visibilité auprès des particuliers, mais également des professionnels. La force de frappe de la BNP est très importante. Surtout depuis la création de « L'atelier de BNP Paribas » qui leur permet de réaliser une veille technologique et informationnelle afin de pouvoir proposer des services répondant aux attentes du marché.

Sur le territoire français, BNP Paribas est très concurrencé. Les principaux concurrents sont :

- Société Générale
- Crédit Agricole
- Crédit Mutuel

Cette tendance au tout numérique change les habitudes du marché et les banques doivent modifier leurs stratégies et leurs approches. Ainsi, on observe une guerre sans merci pour la conquête de nouveaux clients grâce à la création de primes d'ouverture de compte ou de parrainage.



2.5 Les valeurs de la BNP Paribas (« Le BNP Paribas Way »)

Elles représentent la vision collective de l'ensemble des collaborateurs de BNP Paribas. Leur respect est essentiel pour poursuivre la stratégie de transformation et de croissance du Groupe, tout en préservant la confiance des clients, des collaborateurs, des actionnaires et de la société dans son ensemble.

Les valeurs s'articulent autour de **4 leviers** et de **4 forces** :



2.6 Les activités de la BNP

Grâce à ses nombreuses filiales et branches développées au fil des années, le groupe BNP Paribas couvre de très nombreux secteurs d'activités.

En effet, la BNP Paribas propose bien évidemment des services de financement à travers sa branche *Retail Banking et Services*, qui comprend le domaine de la banque de détail, offrant notamment des solutions de financement à ses clients pour tous types de projets (locations, crédits, ...). Cette branche comprend aussi des services plus diversifiés comme l'assurance avec *BNP Paribas Cardif*, l'immobilier avec *BNP Paribas Real Estate* ou bien la gestion d'actifs avec *BNP Paribas Assets Management*. Les activités de la BNP Paribas sont complétées par la branche *Corporate & Institutional Banking*, qui propose des solutions financières pour ses clients professionnels de plusieurs types (court terme/trésorerie, long terme, ...).

La BNP Paribas s'impose alors comme une entreprise complète en matière de services financiers en couvrant l'ensemble du secteur d'activité et ceux qui y sont liés, et ce, à travers le monde.

Notre attention se portera ici sur la partie banque de détail en France, nommée ainsi BDDF.

2.7 Le GPAC Marseille

Comme nous l'avons vu précédemment, la BNP Paribas possède une branche nommée BDDF, qui elle-même est divisée en sous-branches. Ici, nous allons nous intéresser à la sous-branche BDDF Opérations, puisque c'est dans celle-ci que nous allons trouver le service dans lequel j'ai travaillé. Les GPAC sont chargés d'effectuer les missions de back et middle office à l'initiative de leurs clients. Comme les 9 autres GPAC de France, le GPAC Marseille s'assure du bon écoulement de la production, anime les relations entre commerce et back-office et répond aux demandes des différents acteurs du réseau dans un objectif constant de satisfaction client.

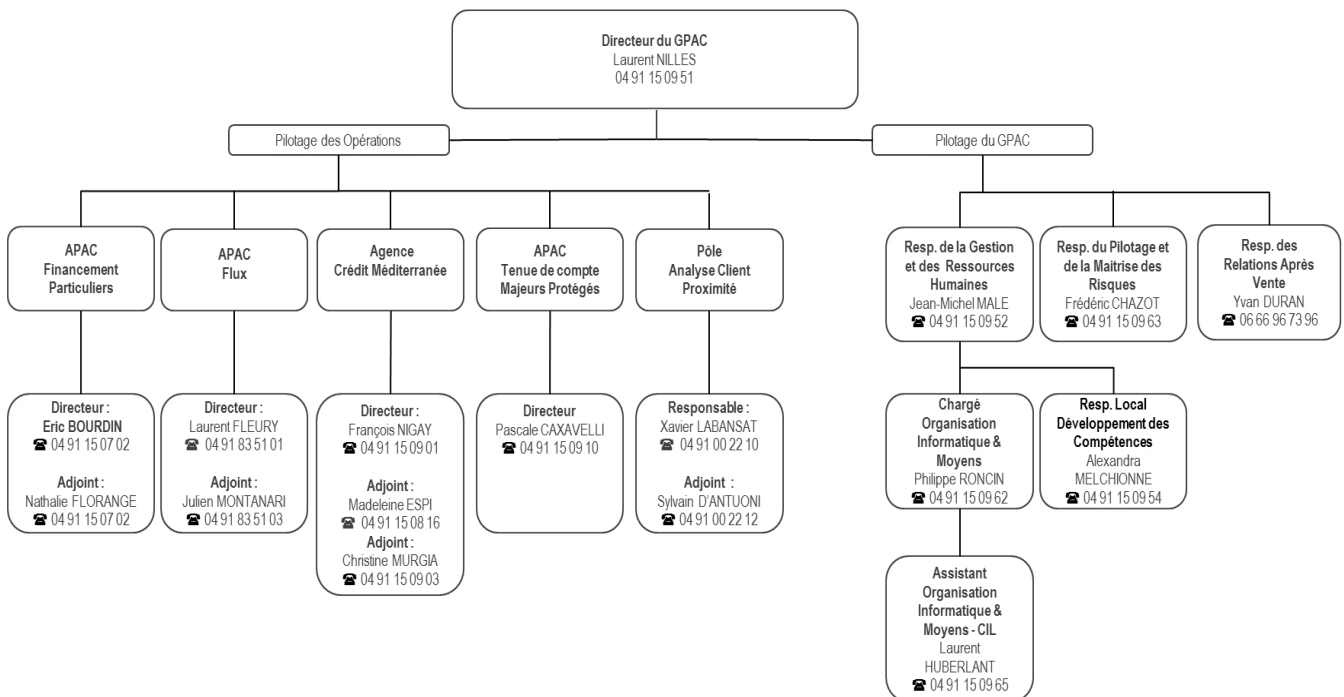
Le GPAC Marseille possède également son organisation interne avec ses différents services qui sont :

- APAC Financement des Particuliers
- APAC Flux
- APAC Agence Crédit Méditerranée
- APAC Tenue de Compte/Majeurs Protégés
- Pôle Analyse Client Proximité

Des fonctions supports sont mises en place pour assurer la bonne gestion du GPAC sur le plan des Ressources Humaines, de l'Informatique, de la maîtrise du risque ou bien du Service Après-Vente.



GPAC MARSEILLE ACI Z02432A



Mise à jour : 08/2018

2.8 Le gain d'importance de l'outil informatique dans le milieu bancaire

L'informatique n'a pas cessé de se développer depuis les années 2000, augmentant ses capacités et sa puissance par un facteur 2 tous les deux ans suivant l'observation effectuée par Gordon Moore. Les ordinateurs sont ainsi de plus en plus à même d'automatiser les actions simples et/ou répétitives allégeant ainsi les procédures, améliorant la communication interne, et augmentant donc la productivité.

La BNP Paribas a donc choisi d'investir près de 2,7 milliards d'euros à l'horizon 2020 pour assurer une transformation digitale accélérée. Cela élève donc le budget IT à plus de 6 milliards d'euros à l'année.

Cet investissement est réalisé dans un but de contact accru avec le client qui souhaite disposer des meilleures options de renseignement.

Cependant, l'informatique génère un coût et un besoin d'attention non négligeable et peut également présenter des failles de sécurité qu'il faut combler.

Il y a donc des informations et initiations mises en place pour sensibiliser les collaborateurs à la sécurité informatique dans toutes les agences de la BNP Paribas.

2.9 Des risques liés à la cyber-sécurité

Un risque « systémique » est défini par le fait qu'il implique, du fait de la place importante d'une entreprise concernée par celui-ci, le système économique d'un pays voire d'une zone économique dans sa globalité. Ici, la BNP Paribas étant le premier groupe bancaire français et l'un des plus grands groupe bancaire à l'échelle mondiale, un risque qui la menacerait impliquerait de très nombreuses entreprises françaises et européennes et créerait une véritable crise.

Dans le cadre de la grande digitalisation des banques, la BNP Paribas s'est exposé de fait à un risque de grande ampleur : la cybercriminalité. En effet, toutes les interfaces numériques (sites internet, applications, ...) deviennent une potentielle cible pour les hackers. Ce risque, déjà important à l'échelle d'une seule banque comme nous le verrons par la suite, est d'autant plus grand que le système bancaire actuel s'inscrit dans la mondialisation.

La cyber-sécurité est un enjeu fondamental même pour les plus grosses banques puisque personne n'est à l'abri d'une attaque : pour exemple, la banque indienne Cosmos Bank a été victime d'une cyberattaque où 13.5 millions d'euros ont été dérobés via un logiciel de piratage des distributeurs à travers plus de 28 pays en moins de deux heures.

Face à cela, les grandes institutions telles que la BCE (Banque Centrale Européenne) ou l'ACPR ont réagi en intensifiant les contrôles à ce niveau et en préconisant un accroissement des défenses informatiques. Par ailleurs, des attaques fictives sont effectuées par des organismes indépendants afin de tester l'efficacité des défenses et d'actualiser celles-ci.

Le volume des attaques n'est pas précisément déterminable, mais une banque compte plusieurs milliers d'incidents informatiques par jour, n'étant bien évidemment pas tous des cyber-attaques.

Si la cyber-sécurité est un enjeu central, elle peut être prévenue par une réglementation accrue des accès. Physiquement, les deux bâtiments de la BNP Paribas à la Joliette présentent de nombreuses barrières qui règlementent l'ensemble des accès empêchant les inconnus d'entrer dans les locaux, mais également les salariés qui n'ont alors accès qu'à leur service. Tout salarié de la BNP Paribas est muni d'un badge d'accès qui lui permet d'entrer dans les locaux et seulement dans le service dans lequel il est affecté.

Par ailleurs, chaque salarié dispose d'un casier fermé afin d'y ranger ses effets personnels ainsi que de vestiaires fermés à clé également.

Enfin, afin d'éviter toute fuite d'informations confidentielles, une poubelle spécifique est dédiée aux documents portant des noms de clients ou des informations relatives aux clients.

Informatiquement, les salariés sont munis d'un deuxième badge, une carte à puce nommée SDO (Saisie Directe des Opérations), qui va déverrouiller le poste informatique et permettre les accès aux fonctionnalités internes de la banque. Sans cette carte, le collaborateur ne peut pas démarrer sa session et accéder au « bureau métier » qui est l'interface de travail.

L'usage de cette carte est très règlementé et des instructions fermes sont données aux nouveaux arrivants. Il est par exemple obligatoire de retirer sa carte SDO de son socle à chaque départ du bureau, même pour les pauses et la pause-déjeuner.

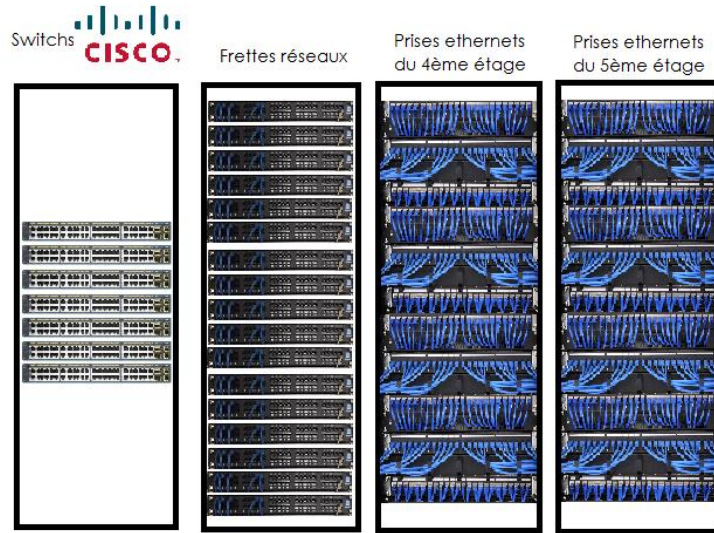
De plus, l'accès à la majorité des outils est règlementé par un mot de passe et un identifiant définis lors du premier jour de stage.

Ce cadre est très important pour réduire l'exposition de la banque à des attaques informatiques ou bien au vol d'informations directement sur les locaux.

Pour conclure cette partie, nous pouvons affirmer l'utilité de tous ces moyens mis en place pour protéger les données dans un cadre de plus en plus difficile et régi par le risque. Ceux-ci sont toujours plus nombreux, diversifiés et menaçants et interviennent à la fois en externe avec les risques de conformité, mais aussi en interne au sein même de l'organisation du travail avec la cyber-sécurité.

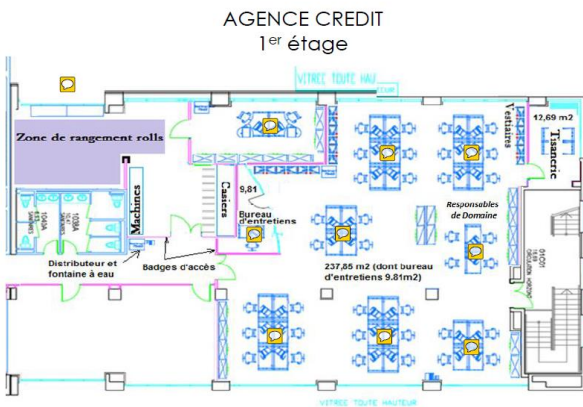
3 Optimisation des connexions réseau sans ruptures de charge

Le pôle OIM où j'ai effectué mon stage s'occupe du 1^{er}, du 3^{ème}, du 4^{ème} ainsi que du 5^{ème} étage. Il y a deux salles réseaux. Une première au 3^{ème} étage qui gère le 1^{er} et le 3^{ème} et une seconde salle qui est au 5^{ème} et qui gère le 4^{ème} et le 5^{ème}. Dans ces salles réseaux sont présentes les lignes réseaux et les lignes téléphoniques. Voici l'organisation des salles réseau.

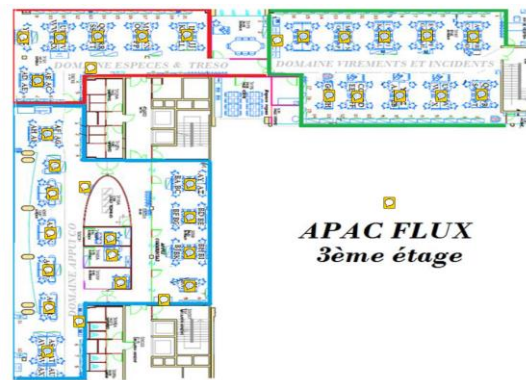


Voici le plan des 4 étages sur lesquels je devais intervenir. Cela vous montre l'ensemble des postes sur lesquels j'ai dû intervenir durant cette mission.

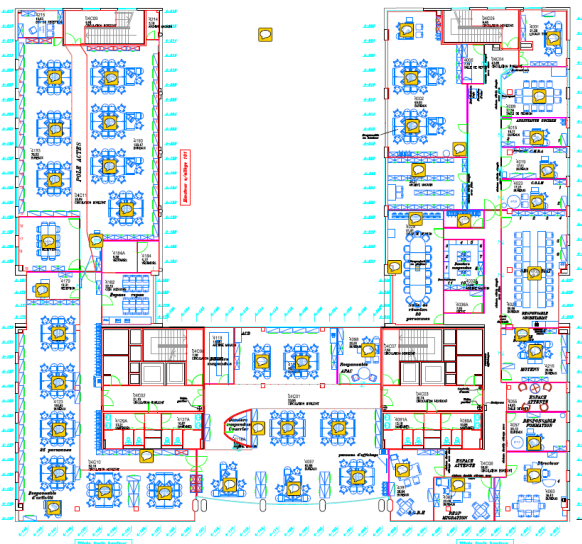
1^{er} étage



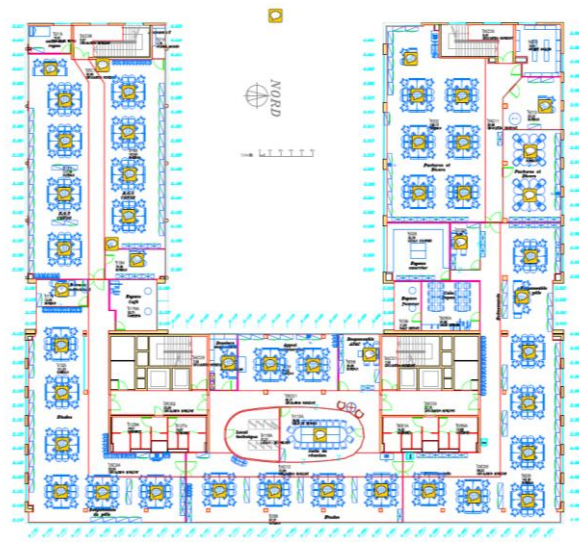
3^{ème} étage



4^{ème} étage



5^{ème} étage



Comme sur le schéma de la salle réseau, ci-dessus, on peut distinguer 3 parties distinctes :

- L'armoire où sont présents les switchs Cisco
- L'armoire des frettes
- Et les armoires des prises ethernets de chaque étage

La frette étant devenue obsolète avec les années, certaines prises sautait sans que nous le sachions pendant la journée ou la nuit. Le collaborateur se retrouvait donc soudainement sans connexion réseau sur son ordinateur, ce qui était très embêtant pour son travail. J'avais donc pour mission de retirer tous les Pcs présents sur la frette, et les brancher directement sur les switchs pour éviter ces coupures réseau.

Durant cette mission, mon travail s'est articulé en 3 étapes bien différentes.

Dans un premier temps, je devais à l'aide des plans, repérer sous chaque bureau la multiprise Ethernet qui y correspondait. Ensuite, je notais les numéros présents sur cette multiprise sur mon plan et je regardais s'il y avait un câble de branché ou pas sur chaque prise.

Dans un second temps, je me rendais dans la salle réseau. Là, je regardais par rapport à mes notes les numéros des prises sur lesquelles il y avait quelque chose de branché sous les bureaux. Je devais ensuite suivre chaque câble et regarder s'il était branché sur la frette ou bien directement sur le switch. Puisque ma mission était de supprimer complètement les appareils présents sur la frette, je notais chaque numéro de prises qui était sur la frette.

Enfin, une fois que j'avais noté les ordinateurs qui étaient branchés sur la frette, je me rendais voir chaque collaborateur concerné et je lui disais que je devais intervenir sur son pc quelques minutes. Lorsque le collaborateur me laissait la main sur son ordinateur, mes actions se découpaient en 3 phases :

- J'éteignais complètement l'ordinateur du collaborateur
- Je me rendais dans la salle réseau, je débranchais le câble sur la frette et je le branchais sur un des switchs directement
- Je rallumais l'ordinateur du collaborateur et je vérifiais si l'adresse IP remontait bien

Une fois que ces trois étapes étaient réalisées, le collaborateur pouvait recommencer à travailler normalement.

J'ai donc, effectué ces changements de ports ethernets dans les salles réseaux, sur environ 300 ordinateurs.

Cette mission m'aura pris environ 1 mois de mon stage en intervenant seul sur les quatre étages différents.

Pour ce travail, j'ai dû faire preuve d'énormément de rigueur et d'organisation, car chaque PC de chaque étage était branché différemment avec des numéros de prises Ethernets bien différents.

Je me devais d'être très méthodique, car si je me trompais de prise dans la salle réseau, je pouvais à n'importe quel moment couper la connexion internet à un collaborateur qui travaillait.

J'ai aussi, durant cette mission, appris à encore mieux m'exprimer à l'oral puisque chaque jour, je devais parler avec les collaborateurs ou bien les chefs de domaines pour qu'ils sachent que j'allais intervenir sur certains postes de leur service. Je devais m'adapter à chaque personne, chaque service et m'exprimer clairement et succinctement pour perturber le moins possible la production des collaborateurs et donc des services du GPAC Marseille.

Cette mission a été très enrichissante pour moi, car j'ai pu allier relationnelle et techniques, en mettant à disposition mes connaissances au service des collaborateurs.

4 Accompagnement des collaborateurs au changement

4.1 De Lotus vers Outlook

Il y a 2 mois de ça, l'ensemble des collaborateurs avaient comme boîte e-mail, Lotus sous IBM Notes. Le Groupe BNP Paribas a décidé de basculer l'ensemble des boîtes mails (personnelles et génériques) sur un nouveau service de messagerie web, « Outlook ».

Créé le 4 juillet 1996 sous le nom de « Hotmail », Outlook est devenue avec les années un des services de messagerie web les plus connus et les plus utilisés du monde avec près de 400 millions d'utilisateurs en 2016.

Lors de la migration de Lotus vers Outlook, le pôle OIM avait pour mission d'accompagner et d'apporter un support aux collaborateurs. Ce support était aussi bien physique qu'informatique.

Lorsqu'un collaborateur avait un problème avec sa nouvelle boîte mail, il fallait intervenir dans les plus brefs délais puisque la boîte mail est essentielle au travail de chaque collaborateur. En effet, tout au long de la journée, les collaborateurs envoient et reçoivent de nombreux mails, c'est donc un outil de travail indispensable pour eux.

Je devais donc intervenir dans les différents étages pour résoudre les problèmes ou répondre aux interrogations des collaborateurs sur Outlook. Dans cet exercice, il fallait être précis et concis. J'avais affaire à des collaborateurs très différents qui ne sont pas tous réceptifs aux moyens informatiques et je devais donc m'adapter aux travailleurs pour qu'ils comprennent ce que je leur disais et surtout qu'ils soient capables de reproduire ce qu'on leur montrait.

4.2 Présentations d'Outlook

Avant que la migration des boîtes mails soit effectuée par le central à Paris, nous avons décidé au pôle OIM, de faire une présentation à chaque service de ce qu'était Outlook et montrer les fonctionnalités de leur future application de courrier électronique.

Nous avons donc, avec mon tuteur Laurent, effectué 13 présentations.

Lors de ces présentations, nous abordions plusieurs points, comme par exemple :

- les règles automatisées
- l'auto-complétion du champ d'adresse : lorsque vous tapez les premières lettres d'une adresse électronique, plusieurs possibilités s'affichent en fonction de votre carnet d'adresses
- la mise à jour automatique des informations de vos contacts, lorsque ceux-ci modifient leurs informations (adresse, profession, etc.) votre carnet d'adresses est mis à jour
- le volet de lecture qui permet de voir l'arrivée de nouveaux messages
- l'éditeur de texte enrichi qui permet de rédiger ses courriels comme avec un logiciel de traitement de texte
- l'outil de recherche interne, pour effectuer des requêtes sur vos messages (titre, expéditeur, etc.) et leur contenu (date, mot, etc.)
- les signatures de mails
- les réponses automatiques d'absences
- le paramétrage des fonctions de rappels
- l'agenda et la gestion des réunions et des plannings...

Ces présentations m'ont permis de prendre la parole en public, devant tous les collaborateurs du GPAC, ainsi que leurs responsables de domaines et la direction de chaque APAC. Ce fut un excellent exercice pour moi. J'ai pu encore plus développer mon aisance oratoire ainsi que mon élocution. J'ai appris à maîtriser mon débit de paroles, car tous les collaborateurs ne sont pas égaux devant l'informatique et le changement, il faut donc s'adapter à chacun, répéter s'il faut répéter et répondre le plus clairement possible aux questions posées.

De plus, lors de ces présentations, nous avons eu l'occasion d'organiser et d'assister à une séance adaptée à une personne malentendante. Pour réaliser cette démonstration nous avons dû contacter une agence spécialisée dans le langage des signes pour une traduction, en temps réel via Skype, des informations données à l'oral lors de la présentation. Il a donc fallu s'adapter au rythme de parole et à la complexité des phrases pour assurer une traduction correcte. Cela m'a permis de réaliser qu'il est essentiel de s'adapter à son interlocuteur afin de communiquer les mêmes informations pour obtenir une homogénéité des connaissances au sein des collaborateurs.

4.3 Support Excel

Après ces présentations orales, pour assurer un suivi et pour que les collaborateurs aient un support, j'ai créé un fichier Excel pour le mettre à disposition des collaborateurs. Pour rédiger ce fichier, j'ai sélectionné les informations les plus pertinentes et qui répondaient aux questions les plus souvent posées lors des présentations. J'ai divisé ce fichier en trois grandes parties :

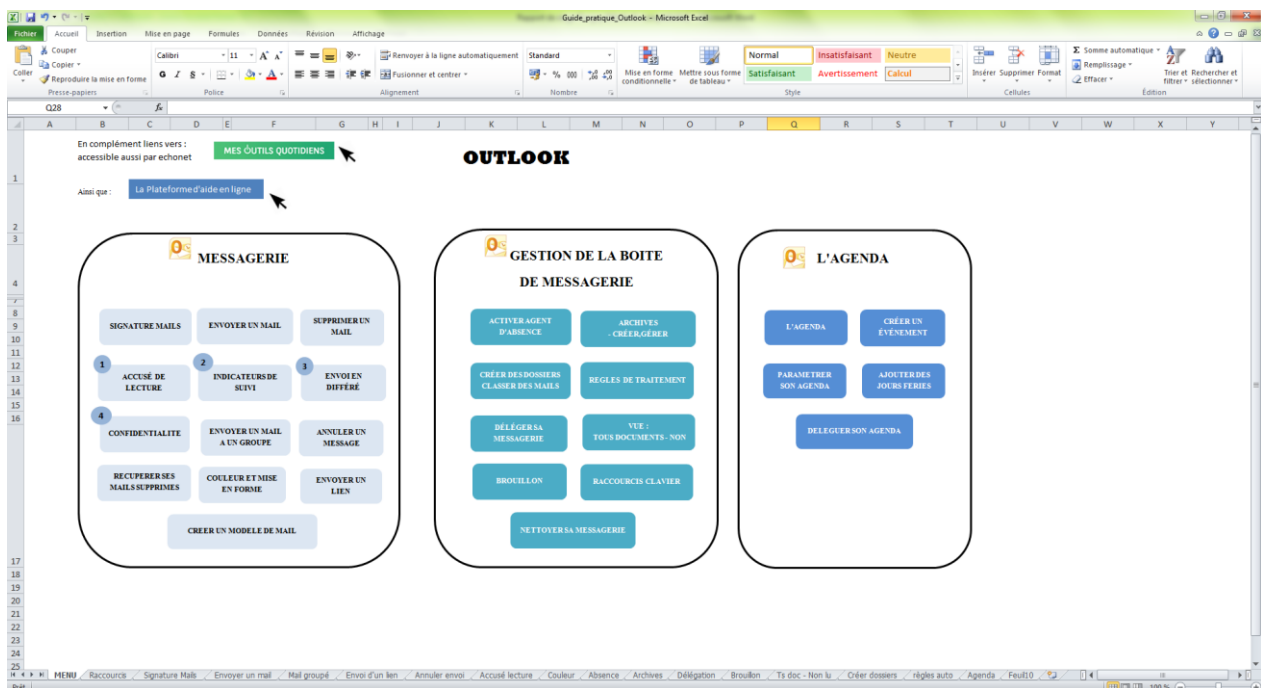
1. La messagerie
2. La gestion de la boîte de messagerie
3. L'agenda

Au final, cela donne un fichier avec 27 boutons avec renvoi automatique qui, lorsqu'on clique dessus nous renvoie sur une autre page du fichier pour accéder à la procédure adéquate.

Par exemple :

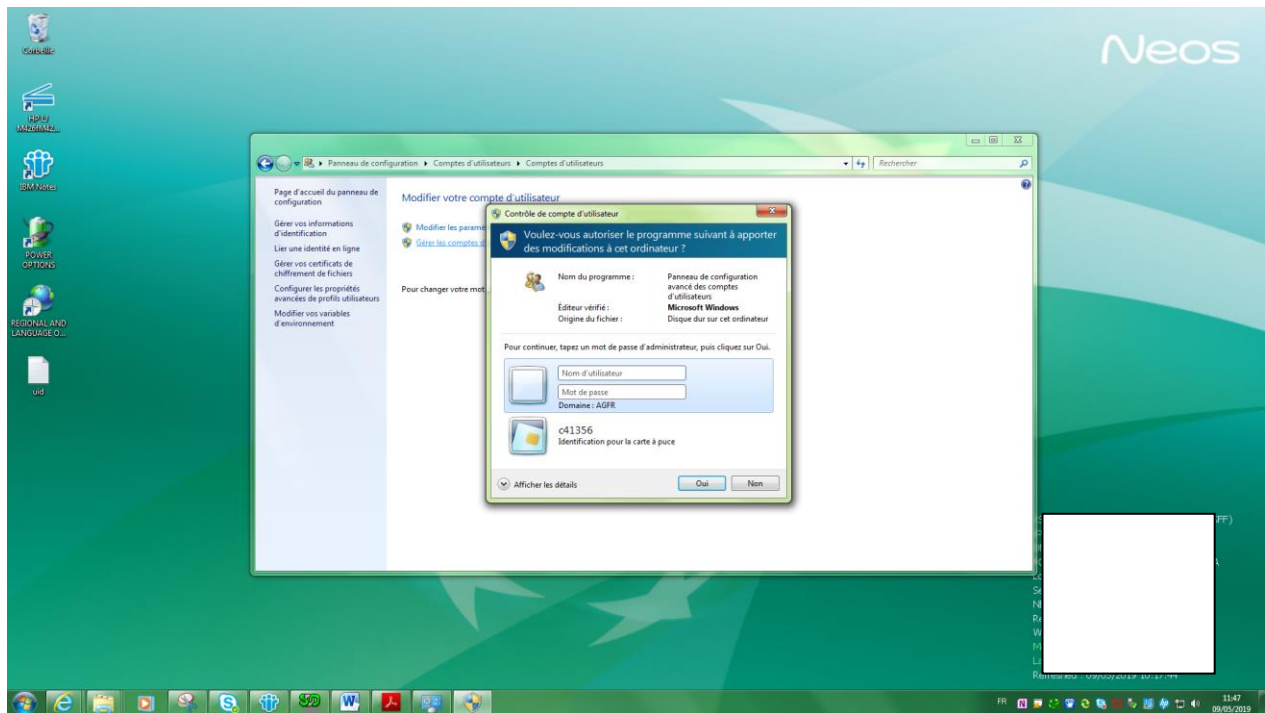
- L'envoi de mails en différé
- Les raccourcis claviers
- La délégation de la messagerie
- Le paramétrage de l'agenda...

Ce fichier à été partagé à l'ensemble des collaborateurs du GPAC, c'est-à-dire environ 400 personnes. Il fallait que le fichier soit le plus clair possible pour les collaborateurs, car tous ne sont pas familiarisés avec l'informatique et plus précisément à Outlook.



5 Cœur du métier OIM

5.1 Nettoyage de postes informatiques



Certains postes informatiques des collaborateurs étaient très lents. Cette lenteur était due au fait que plusieurs personnes s'étaient déjà connecté sur l'ordinateur. Il y avait donc plusieurs profils sur l'ordinateur et non pas seulement celui du collaborateur qui y travaillait. J'ai donc procédé au nettoyage des comptes sur environ 30 ordinateurs en supprimant des anciens profils de personnes qui n'utilisaient plus ce poste ou bien qui ne sont plus à la BNP.

Pour cette mission j'ai dû être rigoureux et organisé puisqu'il ne fallait pas se tromper dans la suppression des profils. Sur certains ordinateurs, il y avait une vingtaine de profils présent et je devais en garder seulement 3. Il fallait donc que je fasse très attention à ne pas supprimer le profil de la personne qui utilisait le poste pour ne pas supprimer certaines de ses données.

Pour effectuer cette tâche, on m'a donné le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte administrateur. J'avais donc aussi cette responsabilité de ne pas divulguer et ne pas perdre ces identifiants, car ils servent à énormément de choses, et permettent de faire beaucoup d'actions sur les ordinateurs des collaborateurs.

5.2 Signature boîte e-mail

Chaque APACs possède une ou plusieurs boîtes génériques. Une boîte générique est une boîte mail commune à un service ou un domaine où des mails à traiter arrivent chaque jour. Environ 100 à 150 mails arrivent chaque jour sur ces boîtes génériques. Le responsable de domaine de l'Appui commercial de l'APAC Flux m'a demandé de lui faire une signature pour une de ses boîtes mails où dans celle-ci il y aurait 2 liens hypertextes qui pointeraient vers 2 vidéos qui sont des tutos qu'ils avaient créés.

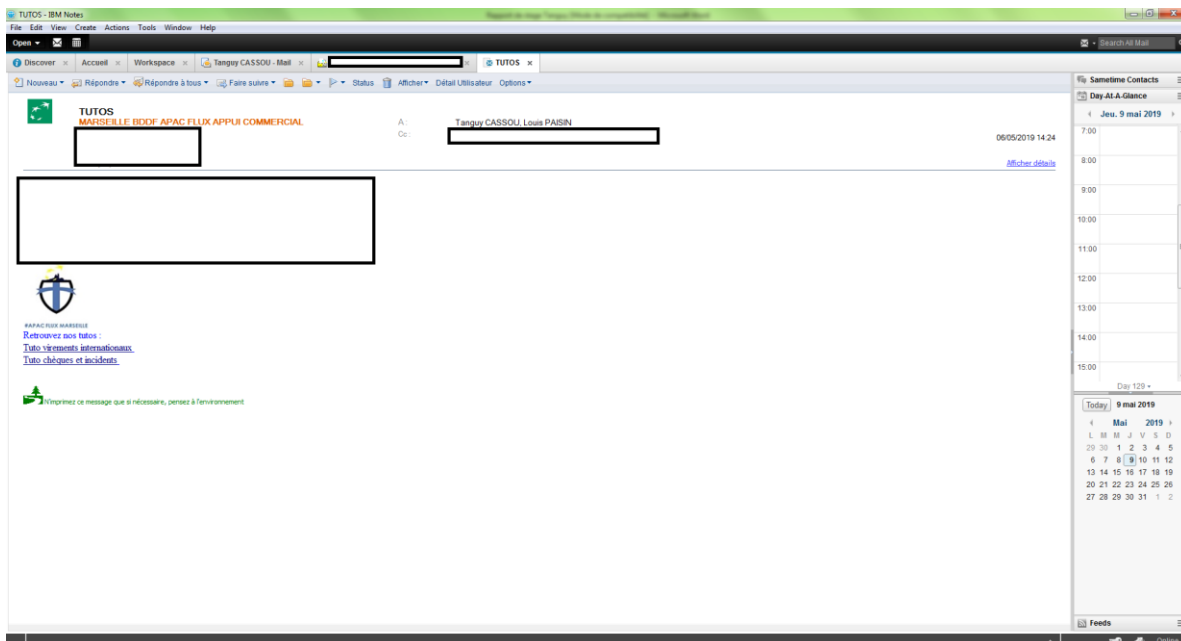
J'ai donc codé cette signature en HTML pour pouvoir l'intégrer dans la signature de la boîte mail.

Voici le code correspondant à la signature.

```
<html>
<head>

<br>
<font color="blue">Retrouvez nos tutos : </font>
<br>
<a href="https://mycampustube.speech.me/play/1527881321d"
"><font color="navy">Tuto virements internationaux</font> </a>
<br>
<a href="https://mycampustube.speech.me/play/401567a3531"
"><font color="navy">Tuto chèques et incidents</font> </a>
</head>
</html>
```

Voici le rendu final de la signature électronique.



5.3 Digital Tour 2019 : Cyber sécurité

Pour sensibiliser les collaborateurs sur la transformation digitale et l'évolution du métier, chaque année, la BNP organise un Digital Tour.

Cette année, le thème était la cyber sécurité. Le but de ce Digital Tour était de montrer aux collaborateurs et aux enfants des collaborateurs qu'internet et les réseaux sociaux ne sont pas sans risques.

Les enfants de collaborateurs ont pu participer à plusieurs ateliers :

- la découverte des objets, la célèbre GameBoy qui fête ses 30 ans cette année a été confondu avec une calculatrice ...
- les dessins en réalité augmentée : les petits ont colorié sans dépasser et nous avons eu de belles animations !
- la programmation de robots Cozmo avec l'intervention des experts de Crocos Go Digital, quel sérieux et quel plaisir de voir les jeunes et moins jeunes si captivés par ces objets connectés !
- petits et grands ont pu profiter d'un espace « Just Dance » pour se défouler au rythme des tubes des années 2000 !



Dans un beau moment de joie, de partage et de bonne humeur, les « minis-clickers » se sont vu remettre cadeaux et diplômes ! Et parce que tout le monde est concerné par le digital, après le départ des enfants, nous avons proposé à l'ensemble des collaborateurs de venir découvrir notre stand vintage, se sensibiliser à la CyberSécurité via des vidéos interactives et de trouver des informations sur le contrôle parental.

Pour sensibiliser les collaborateurs aux risques présents sur Internet, des vidéos interactives faites par le groupe BNP, ont été mises à disposition dans le hall du bâtiment.

- L'appel suspect
- L'e-mail douteux
- La fuite d'informations
- Les objets connectés

Petit et grand ont pu découvrir des astuces ou des réflexes à avoir.

5.4 e-DEM

e-DEM est un outil informatique permettant d'effectuer toutes les demandes relatives aux collaborateurs. Il nous permet de créer des comptes utilisateurs, de modifier des comptes ou encore de créer des interventions (livraison de matériels, retrait...). Nous utilisons quotidiennement ce logiciel avec le service des Ressources Humaines qui m'envoie les comptes à créer ou bien les interventions à faire.

Lorsqu'un nouveau collaborateur arrive dans la banque, il faut en amont créer son compte utilisateur ainsi que sa boîte mail pour qu'il puisse travailler. Nous utilisons donc cet outil qui permet de faire ces demandes au central à Paris.

Dans cet outil, plusieurs informations sont demandées pour la création du compte :

- La date souhaitée du traitement
- Le bénéficiaire
- L'affectation du compte (c'est-à-dire à quel service doit-il être affecté pour avoir les accès aux outils du services où il sera)
- La date de prise de poste
- Les accès qu'il doit avoir

Créateur : M. Tanguy CASSOU Statut Brouillon

(*) Champs obligatoires

*Date souhaitée de traitement :

*Bénéficiaire :

[Retour à la page précédente](#)

Demande utilisateurs créée

Compte et Messagerie Applications Ressources partagées Historique

(*) Champs obligatoires

Bénéficiaire

*Le collaborateur est-il auxiliaire de vacances ? : Oui Non

Affectation

*Code UO d'affectation :

*Le collaborateur est-il multi sites et travaille-t-il plus de 50% de son temps en dehors de son siège d'affectation ? : Oui Non

Date de prise de poste :

Informations complémentaires :

Des collaborateurs arrivent chaque semaines. Qu'ils soient en intérim, que ce soit des CDDs ou des auxiliaires de vacances nous avons donc pour mission que le compte ainsi que l'adresse mail soient bien créées à l'arrivée du collaborateur.

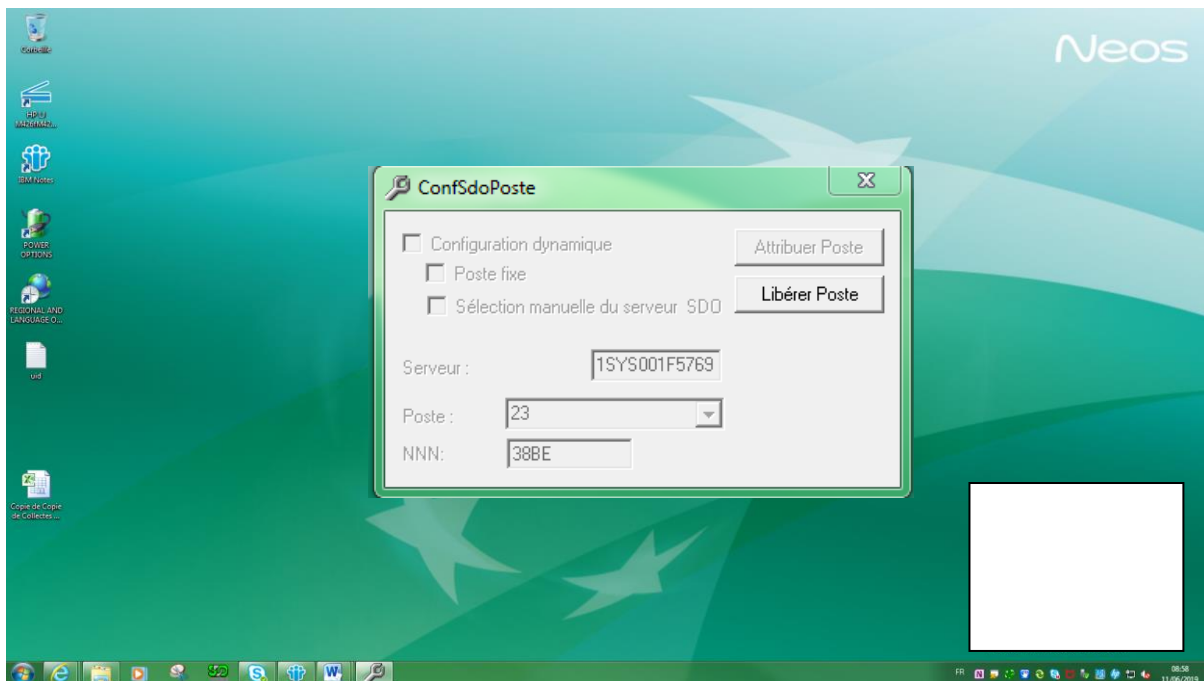
Une fois la demande envoyée à Paris, il y aura un délai d'une journée avant le traitement de la demande puis le compte sera opérationnel.

Si l'on désire demander du matériel supplémentaire, nous devons passer par l'interface de demande d'intervention. Nous devons donc renseigner d'autres champs :

- Sélectionner le dossier lié à la demande
- Renseigner le bénéficiaire
- Renseigner la date de traitement souhaitée ainsi que la date de réception voulue
- Le nom de l'intervention
- Le descriptif de la demande

Cela permet d'organiser les demandes et d'y avoir accès ultérieurement si l'on souhaite la modifier.

5.5 Changements de serveurs sur les postes informatiques



Durant mon stage, j'ai eu à changer les postes de serveurs afin de remédier aux problèmes de lenteur réseau. Cette tâche avait pour but de répartir de manière plus équitable la charge des anciens serveurs sur des nouveaux. Il fallait donc intervenir directement sur les postes des collaborateurs. Je devais les prévenir de la procédure que j'allais effectuer sur leur poste et qui impliquait de fermer la SDO (Saisie Directe des Opérations). Fermer la SDO a pour conséquence d'arrêter toutes les applications en cours et il fallait s'assurer que la personne avait bien sauvegardé ses opérations.

Une fois la SDO arrêtée il fallait libérer le poste de l'ancien serveur via l'application créée à ce but et rentrer la nouvelle adresse du serveur sur lequel le poste sera attribué.

Une fois le serveur sélectionné, je lançais l'application « déblocage SDO » qui va charger les informations rentrées et relancer la SDO, permettant ainsi au collaborateur de pouvoir réutiliser son ordinateur normalement.

Cette tâche était fastidieuse, car la procédure impliquait d'informer systématiquement le collaborateur et que chaque modification de SDO devait être effectuée individuellement.

Il fallait de plus s'assurer que l'ordinateur sur lequel le serveur allait changer était correct. En effet, le changement de serveur pour la SDO impliquait que le poste informatique n'aurait plus accès à certaines informations liées à son ancien serveur. Il fallait donc prendre cette information en compte pour la sélection des postes.

5.6 Création de badges

Les badges, permettent l'accès aux services dans le bâtiment. Suivant votre affectation, vous n'avez accès qu'à certains étages ou certains services.

Lorsque les RH me demandaient de créer un badge pour un collaborateur, je devais donc leur demander l'UID (numéro désignant le collaborateur dans l'entreprise) ainsi que ses attributions pour les accès aux étages et aux horaires spécifiés. Je devais ensuite aller dans la salle réseau pour accéder à l'ordinateur lié aux serveurs et à l'outil permettant de modifier les badges magnétiques. Là, je remplissais les champs liés au nom, prénom accès aux étages et horaires de la personne ainsi que le numéro du badge puis je mettais le badge à jour pour valider.

Je remettais alors le badge aux RH qui se chargeaient de le remettre au collaborateur le jour de son arrivée avec ses codes d'accès.

5.7 Présentation aux nouveaux entrants

Lorsque les nouveaux collaborateurs arrivent au sein du GPAC, le pôle OIM fait une présentation pour énoncer des règles de sécurité, de secret professionnel, de déontologie, d'hygiène, de sécurité... Cette présentation dure environ 1h30 et j'ai la chance de pouvoir faire une partie de cette présentation. Le fait de faire cette présentation chaque semaines, me permet de prendre la parole en publique souvent devant plusieurs personnes et surtout des personnes que je ne connais pas. C'est donc un très bon exercice pour gérer la prise de parole. Nous devons être clairs, précis et présenter tous les aspects de la banque. Cette présentation est obligatoire pour tous les nouveaux entrants et est dictée par Paris.

5.8 Diversité et Inclusion

« La Diversité, c'est un sujet d'avenir. En y travaillant un tout petit peu tous les jours, nous progressons dans la bonne direction, en fait dans plusieurs directions différentes. Le Groupe dans son ensemble, le Comex et moi-même avons pris des engagements forts en la matière. Nous avons, dans nos Principes de Management au titre de "People Care", fait de la lutte contre les discriminations un enjeu majeur. Je crois que le Groupe, dans sa culture, dans sa façon de se comporter, collectivement et à titre personnel est bien en ligne avec cette promesse. »

Jean-Laurent Bonnafé, Administrateur Directeur Général de BNP Paribas

La politique Diversité de BNP Paribas repose sur un principe clé : la valorisation de chaque individu dans le respect des différences, à travers des actions globales et locales de promotion de la diversité et de l'inclusion.

Pour atteindre cet objectif, nous devons prévenir les risques et lutter contre les discriminations dans l'ensemble du Groupe, tout en respectant les lois et les cultures de chaque pays.

La promotion de la diversité et de l'inclusion fait partie intégrante de nos Principes de Management : focus client, valoriser les personnes, exemplarité, entreprendre en conscience des risques.

En 2015, le groupe lance le BNP Paribas Way qui place « l'ouverture » et le « bien-être au travail » au cœur des convictions partagées.

Notre principal enjeu, aujourd'hui, est de maintenir un engagement fort en faveur de la diversité et de l'inclusion à tous les niveaux de l'entreprise pour assurer à nos collaborateurs et aux futurs recrutés un environnement de travail respectueux qui valorise les différences de chacun.

Trois axes de politique Diversité & Inclusion sont partagés et déployés dans toutes les entités du Groupe :

- l'Egalité professionnelle Femmes-Hommes
- l'Internationalisation et le Multiculturalisme
- l'inclusion des personnes en situation de Handicap

D'autres enjeux locaux sont déployés, comme par exemple l'équilibre des temps de vie, le management intergénérationnel ou les apparences physiques. En France, l'égalité professionnelle Femmes-Hommes, l'internationalisation et le multiculturalisme et le Handicap sont également au cœur de la politique Diversité. Mais également l'orientation sexuelle et identité de genre (LGBT+), l'intergénérationnel et les origines sociales et ethniques.

5.9 Les PEQs

Les PEQs sont des Points d'Equipe Quotidiens. Ils permettent de s'échanger les informations importantes de la veille et faire le point sur les actions en cours, les chiffres, ou autres. Pendant ce moment d'échange, le collaborateur peut demander des précisions sur des informations en rapport à son travail à son supérieur ou encore faire des remarques.

Nous sommes intervenus à l'appui commercial de l'APAC Flux sur le sujet de la softphonie qui équipera bientôt leurs équipes. Nous avons donc fait une courte présentation du matériel qui leur sera distribué dans les prochains mois.

5.10 Installation du package JAVA 8

J'ai également eu à changer la version d'un package de certains ordinateurs, car leur version de Java était différente et générait des erreurs dues à l'incompatibilité de certaines commandes.

On nous a donc communiqué une procédure à suivre afin de régler ces problèmes :

Je devais installer sur le poste le package via un outil de la BNP permettant de télécharger en interne certaines applications. Puis mettre une exception de sécurité sur le package téléchargé.

Pour cela, je devais aller dans un dossier Windows, transférer le fichier «exception.sites» sur le bureau (car on ne pouvait pas le modifier directement dans le dossier), et y ajouter l'url des sites concernés (en l'occurrence deux sites internes à la BNP) et sauvegarder le fichier puis l'ajouter au dossier d'origine.

Comme pour la SDO et le changement de serveur cette tâche a dû être effectuée au fur et à mesure que les collaborateurs signalaient les erreurs.

6 Conclusion

Ce stage m'aura permis d'apprendre à travailler encore plus en autonomie, car les problèmes rencontrés étaient divers et il fallait savoir les résoudre seuls ou proposer une solution. Cela m'aura aussi permis de communiquer à l'oral et de faire énormément de relationnelle, car j'ai dû aller voir directement les collaborateurs et interagir avec eux lors de la résolution de problèmes informatiques ou des présentations que j'ai effectuées au cours de mon stage.

Le fait de pouvoir réaliser des tâches très diverses au cours de mon stage m'a énormément plu. Il n'y avait pas de répétition notable dans les travaux effectués et j'appréciais cela. Cela m'a permis d'avoir une vision d'ensemble sur quelques aspects des travaux effectués dans les services auxquels j'ai assisté. J'aime bien ce qui est lié à l'informatique de manière générale et le travail que j'ai effectué y était étroitement lié. Cela m'a permis d'allier intérêt personnel et travail pour effectuer un stage dans de bonnes conditions. J'ai pu ainsi constater que le travail que l'on effectue quotidiennement doit nous plaire pour pouvoir réaliser le travail dans du mieux possible.

Enfin, ce que j'ai le plus apprécié dans ce stage est qu'il correspondait parfaitement à mon projet professionnel qui est d'allier communication orale et connaissances en réseau et en informatique.

7 Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Mr. Laurent HUBERLANT, CIL/AOIM, mon tuteur de stage à la BNP Paribas pour son accueil au sein des locaux, sa disponibilité lors des missions et ses explications sur certains points du travail à réaliser. J'ai pu beaucoup progresser grâce à ses conseils et cela m'a permis de m'intégrer rapidement à l'équipe et de réaliser des missions en autonomie.

Il a su se montrer motivant en faisant part de sa satisfaction au regard de mon travail et cela a été très bénéfique et gratifiant. Je le remercie également pour sa flexibilité et sa compréhension lorsque j'avais des questions sur les tâches que j'avais à effectuer.

Merci également à Mr. Philippe RONCIN, COIM, qui a accepté de m'accueillir au sein de son service.

Je remercie aussi Mme Alexandra MELCHIONNE, RLDC, qui m'a donné des conseils durant le stage dans le cadre des missions confiées et de la rédaction du rapport de stage. Elle a fait preuve d'une grande pédagogie et s'est montrée disponible lors de mes interrogations.

Je remercie également Mr Laurent NILLES, Directeur du GPAC Marseille, pour son accueil et sa bienveillance.

Je remercie enfin l'ensemble du service du GPAC pour leur accueil chaleureux, j'ai pu me sentir comme un membre du service à part entière grâce à leur sympathie.

8 Glossaire

DUT, Diplôme Universitaire de Technologie

CIL, Correspondant Informatique Local

OIM, Organisation Informatique et Moyens

AOIM, Assistant à l'Organisation Informatique et Moyens

COIM, Chargé de l'Organisation Informatique et Moyens

RLDC, Responsable du Développement des Compétences

9 Bibliographie

<http://b2e.group.echonet/pid49898-lid1/carte-d-identite-du-groupe.html>

https://fr.wikipedia.org/wiki/BNP_Paribas

<https://fr.wikipedia.org/wiki/Outlook.com>

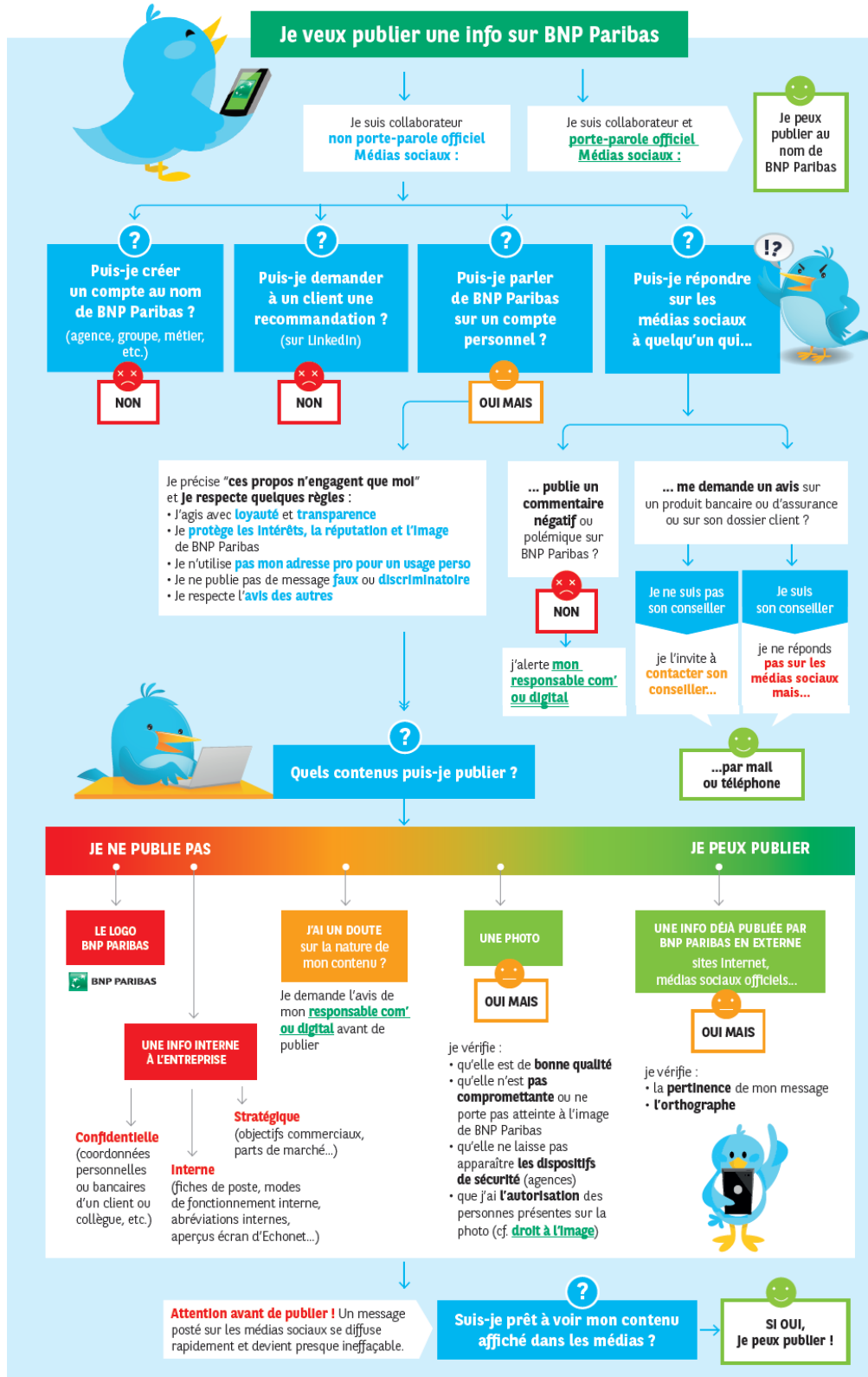
10 Annexes

10.1 Consignes de sécurité données aux collaborateurs concernant les publications sur les médias sociaux

PUBLIER SUR LES MÉDIAS SOCIAUX



Twitter, Facebook, LinkedIn, blogs, forums... Les médias sociaux vous permettent de vous exprimer à chaque instant.
Les bonnes questions à vous poser, avant de cliquer sur « publier ».



10.2 Evaluations du tuteur durant le stage

Evaluation stage en entreprise					
Nom du stagiaire :	Entreprise :	BNP PARIBAS		Maitre de stage	L.HUBERLANT
Période :	15-19 avril 2019				
Horaires	08h30	16h30			
Activité du stagiaire					
Aptitudes professionnelles	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Compréhension des consignes		X			
Soin-habilité dans l'exécution		X			
Organisation -ordre		X			
Exécution du travail demandé	X				
Motivations	X				
Curiosité	X				
Respect des consignes de sécurité		X			
Initiatives		X			
Autonomie		X			
Comportement du stagiaire	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Assiduité	X				
Ponctualité	X				
Tonus Energie	X				
Tenue Vestimentaire -hygiène	X				
Discipline politesse		X			
Relations avec la personne		X			
Relations avec la clientèle		X			
Appréciation Générale		X			
Axe fort	Toujours partant quelques soit les demandes à faire				
Axe d'amélioration	se poser lors de la prise de parole				
					1

Aptitudes professionnelles	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Compréhension des consignes		X			
Soin-habilité dans l'exécution		X			
Organisation -ordre		X			
Exécution du travail demandé	X				
Motivations	X				
Curiosité	X				
Respect des consignes de sécurité		X			
Initiatives		X			
Autonomie		X			
Comportement du stagiaire	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Assiduité	X				
Ponctualité	X				
Tonus Energie	X				
Tenue Vestimentaire -hygiène	X				
Discipline politesse		X			
Relations avec la personne		X			
Relations avec la clientèle		X			
Appréciation Générale		X			
Axe fort	Toujours aussi motivé et envie de bien faire/ écoute / prise de note				
Axe d'amélioration	Parler plus lentement lors des prises de parole/ prendre du recul sur les demandes				

Evaluation stage en entreprise					
Nom du stagiaire :	Entreprise :	BNP PARIBAS		Maitre de staç L.HUBERLANT	
Période :	29/04 au 17/05				
Horaires	08h30	16h30			
Activité du stagiaire					
Aptitudes professionnelles	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Compréhension des consignes	X				
Soin-habilité dans l'exécution	X				
Organisation -ordre		X			
Exécution du travail demandé	X				
Motivations	X				
Curiosité	X				
Respect des consignes de sécurité		X			
Initiatives	X				
Autonomie	X				
Comportement du stagiaire	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Assiduité	X				
Ponctualité	X				
Tonus Energie	X				
Tenue Vestimentaire -hygiène	X				
Discipline politesse		X			
Relations avec la personne		X			
Relations avec la clientèle		X			
Appréciation Générale		X			
Axe fort	Toutjours autant motivé/ prise de recul sur les sujets				
Axe d'amélioration	prendre de la distance avec les collaborateurs				

Evaluation stage en entreprise					
Nom du stagiaire :	Entreprise :	BNP PARIBAS		Maitre de staç L.HUBERLANT	
Période :	20-mai	14-juin			
Horaires	08h30	16h30			
Activité du stagiaire					
Aptitudes professionnelles	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Compréhension des consignes	X				
Soin-habilité dans l'exécution	X				
Organisation -ordre	X				
Exécution du travail demandé	X				
Motivations	X				
Curiosité	X				
Respect des consignes de sécurité	X				
Initiatives	X				
Autonomie	X				
Comportement du stagiaire	très satisfaisant	satisfaisant	moyen	insuffisant	très insuffisant
Assiduité	X				
Ponctualité	X				
Tonus Energie	X				
Tenue Vestimentaire -hygiène	X				
Discipline politesse	X				
Relations avec la personne	X				
Relations avec la clientèle	X				
Appréciation Générale	X				
Axe fort	A su prendre ses marques, gènère les tâches en entière autonomie, relationnel très bon avec les différentes entités, excellente compréhension				
Axe d'amélioration	Encore prendre de la distance avec les collaborateurs				

10.3 Evaluation finale du stage par le tuteur



Année universitaire 2018 /2019
Stage de Formation initiale

Nom de la composante...Dépt Réseaux et
Télécommunications
Adresse de la composante (qui dispose de la convention de
stage)...163 avenue de luminy 13009 MARSEILLE
Tél. : 04 91 17 79 21
Courriel : valerie.roces@univ-amu.fr.....

ANNEXE 2 DE LA CONVENTION DE STAGE DE FORMATION INITIALE FICHE D'ÉVALUATION DU STAGE PAR L'ORGANISME D'ACCUEIL

« A l'issue du stage, l'organisme d'accueil délivre au stagiaire une attestation de stage et remplit une fiche d'évaluation de l'activité du stagiaire qu'il retourne à l'établissement d'enseignement supérieur » (article 12 de la convention de stage AMU)

Renseignements concernant le stagiaire	Renseignements concernant votre structure
<input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mlle <input checked="" type="checkbox"/> M. Nom / Prénom : CASSOU Tanguy..... né(e) le : 23/03/1999..... Adresse : 8 boulevard Fructidor 13013 MARSEILLE..... Tél : 0612023089.....Courriel : cassoutanguy5e5@gmail.com... Titre du stage : Accompagnement des collaborateurs au changement et optimisation connexion réseau sans rupture de charge..... Intitulé de la formation ou du cursus suivi à l'Université :IUT Réseaux et Télécom.....	Nom / Prénom: HUBERLANT Laurent Adresse : 5 boulevard de Dunkerque 13002 MARSEILLE..... Tél : 0491150965 courriel : laurent.huberlant@bnpparibas.com... Adresse du lieu de stage (si différente) : Nom du tuteur (et qualité/ fonction) : AOIM..... Numéro de téléphone direct :0491150965/0664014731 Nom du service dans lequel le stage a été effectué Pôle Organisation Informatique et Moyen du GPAC MARSEILLE BNP PARIBAS..... Durée d'accueil du stagiaire : 10 semaines

Compétences				
Adéquation entre la formation de l'étudiant et vos besoins	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Connaissances techniques (concepts, terminologie...)	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Qualité de l'écoute et compréhension des besoins	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Esprit d'analyse (capacité à identifier les éléments d'une situation, à voir l'essentiel ...)	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Esprit de synthèse (intégration de plusieurs informations, capacité à prendre du recul...)	<input type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant

Atteinte des objectifs	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Communication				
Qualité de la communication orale (clarté, structuration des idées...)	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Qualité de la communication écrite (dans les emails et documents)	<input type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Aptitude pour les relations interpersonnelles, d'intégration à une équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Comportement				
Présence, ponctualité, implication, respect	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Acceptation des conseils et des critiques, régularité des comptes rendus au tuteur de stage	<input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Capacité d'organisation de son travail et degré d'autonomie	<input type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Commentaires				
Reprendriez-vous un étudiant de la même formation ? Si non dites en commentaires pourquoi.	<input type="checkbox"/> Absolument	<input checked="" type="checkbox"/> A priori oui	<input type="checkbox"/> Peut-être	<input type="checkbox"/> Non
Appréciation générale du soutien administratif de l'UFR ou de l'Institut :	<input type="checkbox"/> Très Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	<input type="checkbox"/> Peu satisfaisant	<input checked="" type="checkbox"/> Pas satisfaisant
Comment avez-vous été mis en relation avec votre stagiaire ?				
<input type="checkbox"/> Par l'équipe pédagogique du diplôme <input type="checkbox"/> Par la composante <input type="checkbox"/> Par le SUIO <input type="checkbox"/> A travers le site web du SUIO <input type="checkbox"/> Par un autre site internet. Si tel est le cas lequel ?..... <input type="checkbox"/> Par réception d'une candidature spontanée <input checked="" type="checkbox"/> Par relations				

Avez-vous d'autres commentaires sur le déroulement du stage (points positifs, points à améliorer...)?

Points positifs : Tanguy a su s'intégrer rapidement au groupe BNP Paribas à ses valeurs et ses contraintes lié à un groupe international. Il a su se faire apprécier lors des différentes tâches et interventions auprès des équipes en Local et lors des échanges avec la Direction de l'IT Bddf (banque de Détails en France).

Point à améliorer Tanguy qui est très à l'aise à l'oral à tendance à parler un peu trop vite, il s'est cependant depuis le début du stage amélioré. En effet Il a été mis à contribution régulièrement lors de présentations (OUTLOOK, nouveau entrants) qui sont effectués avec le Pôle OIM.

Nous pourrions reprendre a priori un stagiaire de votre école avec le même profil que Tanguy c'est-à-dire Technicité, relationnel, adaptabilité, écoute, agilité, rendre compte, capacité à proposer et prendre si nécessaire des initiatives.

Fait à Marseille

,le 05 juin 2019.....

Signature du tuteur de stage dans l'organisme d'accueil et tampon de l'entreprise



Laurent HUBERLANT

BNP PARIBAS GPAC
 Immeuble Cap Jollette
 5 Bd de Dunkerque
 BP 90108
 13572 MARSEILLE CEDEX 02