

BTS SIO – Option SISR

Rapport de stage

Stage de 1ère année – Milieu professionnel

CLARAC Mathéo

Entreprise : FMS (FaCylities Multi Services) – Partenaire Airbus

Lieu : Saint-Geours-de-Maremne

Période : Juin 2025

Établissement : Lycée Louis de Foix – Bayonne (64)

1. Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux (SISR), j'ai effectué un stage au mois de juin 2025 au sein de l'entreprise FMS (FaCylities Multi Services), en partenariat avec Airbus.

Ce stage avait pour objectif de me confronter à un environnement informatique professionnel à grande échelle et de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de ma formation. J'ai été intégré à l'équipe de support applicatif de niveau 2 (L2), tout en observant également les pratiques de l'équipe de développement.

Cette double immersion m'a permis d'avoir une vision globale du cycle de vie des applications, depuis leur développement jusqu'à leur maintien en condition opérationnelle.

2. Présentation de l'entreprise

2.1 FaCylities Multi Services (FMS)

Depuis plus de 15 ans, FaCylities Multi Services (FMS) place l'emploi local, l'ancrage territorial, l'innovation solidaire, la responsabilité sociale et la performance au cœur de ses actions. Implantée principalement dans les Landes, FMS rayonne sur 12 sites dans le Sud-Ouest, jusqu'en Occitanie. L'entreprise s'impose comme un acteur de référence dans cinq secteurs clés :

- La logistique
- Les services du numérique
- Le textile
- La politique handicap, formation et emploi
- Le bâtiment – second œuvre

2.2 Contexte Airbus

Dans le cadre de son activité numérique, FMS intervient en étroite collaboration avec Airbus, acteur majeur de l'industrie aéronautique et spatiale mondiale. FMS assure le maintien et le support des systèmes d'information utilisés dans le secteur aéronautique, notamment pour le suivi des applications métiers, la gestion des incidents et l'accompagnement des utilisateurs.

Les applications informatiques utilisées dans ce contexte doivent répondre à des exigences élevées en matière de disponibilité, de sécurité et de traçabilité. FMS joue donc un rôle essentiel dans la continuité de service et la fiabilité de ces systèmes.

Informations clés sur l'entreprise

Raison sociale : FaCylities Multi Services (FMS)

Secteur : Services numériques / support applicatif

Implantation : Landes – 12 sites dans le Sud-Ouest et Occitanie

Partenaire principal : Airbus – industrie aéronautique et spatiale

Expérience : Plus de 15 ans d'activité

3. Présentation du service d'accueil

Durant mon stage, j'ai travaillé au sein de l'équipe de support applicatif de niveau 2 (L2). Cette équipe est chargée du traitement des incidents techniques et fonctionnels signalés par les utilisateurs ou détectés via les outils de monitoring.

Le support L2 s'insère dans une chaîne d'escalade structurée :

Niveau 1 (L1) : Premier point de contact, traitement des incidents simples et redirection

Niveau 2 (L2) : Analyse technique approfondie, résolution des incidents complexes (mon équipe)

Niveau 3 (L3) : Experts techniques, escalade pour les incidents critiques non résolus en L2

Application Manager (AM) : Responsable applicatif, décisions stratégiques sur les applications

L'équipe L2 travaille en étroite collaboration avec les développeurs, les responsables applicatifs et les équipes ELS (Engineering Level Support), ce qui m'a permis de comprendre les interactions entre les différentes équipes techniques.

4. Missions réalisées

Bien que mon rôle ait principalement été d'observation en raison des contraintes d'accès liées à l'environnement de production Airbus, j'ai pu assister activement aux différentes missions de l'équipe L2 et prendre en main certains outils.

4.1 Traitement des incidents

J'ai suivi le traitement des incidents applicatifs de A à Z, en observant les différentes étapes du processus :

- Analyse des incidents signalés via les CIN (Customer Incident Numbers)
- Vérification de l'impact et de la priorité (incident normal ou incident High)
- Fermeture des incidents après validation de leur résolution
- Gestion des incidents parents et enfants pour regrouper des problématiques similaires

Cette observation m'a permis de comprendre l'importance de la qualification et de la priorisation dans la gestion d'incidents en environnement critique.

4.2 Requêtes SQL et analyse de logs

Dans le cadre de l'analyse des incidents, j'ai pu observer l'utilisation de l'outil interne Web SQL Reader. Cet outil permet de consulter les bases de données et les journaux applicatifs.

J'ai observé des requêtes SQL permettant d'identifier des erreurs applicatives (ex. erreurs HTTP 500), d'analyser les logs récents liés à des incidents en cours, et d'apporter des éléments techniques concrets

pour qualifier un incident. Bien que je n'aie pas exécuté de requêtes moi-même, les notions acquises en cours m'ont facilité la lecture et la compréhension du code SQL.

4.3 Outils de documentation

Une part importante du travail de l'équipe L2 consiste à documenter les incidents traités. J'ai pris en main les outils suivants :

- DPCP – Document de Pilotage Centralisé des Problèmes, pour le suivi des problèmes récurrents
- DSTSUM – Document de suivi quotidien des tâches et incidents
- KB (Knowledge Base) – base de connaissances rattachée aux incidents
- CLINT – outil central de gestion des incidents et des KB
- AppSheet – outil de visualisation et classification des incidents

La rigueur de cette documentation m'a sensibilisé à l'importance de la traçabilité dans un environnement de production exigeant.

4.4 Réunions d'équipe

J'ai participé à plusieurs réunions professionnelles :

- Daily DSTSUM : réunion quotidienne de suivi des tâches et des incidents en cours
- Réunions ELS : suivi des incidents techniques complexes avec l'équipe Engineering Level Support
- Réunions projet : suivi du backlog d'incidents et évolution des équipes L2/L3, parfois menées en anglais

Ces réunions m'ont permis de comprendre l'importance de la communication inter-équipes et de m'adapter à un environnement professionnel anglophone.

5. Outils et technologies utilisés

Outil de ticketing interne : Gestion des incidents et des TASKS

Web SQL Reader : Requêtes SQL et analyse de logs applicatifs

CLINT : Centralisation des incidents et bases de connaissances (KB)

DPCP & DSTSUM : Suivi documentaire et pilotage des problèmes

AppSheet : Visualisation et classification des incidents

6. Compétences développées

6.1 Compétences techniques

- Analyse et qualification d'incidents informatiques en environnement de production
- Lecture et compréhension de requêtes SQL pour l'analyse de logs
- Utilisation d'outils professionnels de supervision et de ticketing
- Rédaction et mise à jour de documentation technique (KB, DPCP, DSTSUM)

6.2 Compétences professionnelles

- Travail en équipe et communication dans un environnement professionnel exigeant
- Organisation et rigueur dans le suivi des tâches
- Respect des procédures en environnement de production sensible
- Adaptation à un contexte professionnel partiellement anglophone

7. Conclusion

Pour conclure, ce stage chez FMS en collaboration avec Airbus m'a permis de découvrir le fonctionnement d'un support applicatif professionnel dans un contexte industriel exigeant. Même si mes interventions ont été essentiellement observationnelles, j'en tire une compréhension concrète des méthodes, des outils et des enjeux liés à la gestion des incidents en production.

Cette expérience a renforcé mon intérêt pour le domaine des systèmes et réseaux, et m'a permis de me confronter à des problématiques réelles dans un environnement de haute disponibilité.

8. lexique

L2 / L3 : Niveaux de support informatique (du moins au plus expert)

CIN : Customer Incident Number – identifiant unique d'un incident client

KB : Knowledge Base – base de connaissances documentant les solutions

DPCP : Document de Pilotage Centralisé des Problèmes

DSTSUM : Document de suivi quotidien des tâches

ELS : Engineering Level Support – support d'expertise technique

AM : Application Manager – responsable applicatif

CLINT : Outil interne de centralisation des incidents et des KB

Incident High : Incident de haute priorité impactant de nombreux utilisateurs