

Rapport de stage Informatique

Caisse Régionale Crédit Agricole Pyrénées
Gascogne

Nom Professeur Référent : Mme Lacrampe Aurore

Nom Tuteur : Mr Bourguinat Sebastien



IDENTITE ENTREPRISE

INFORMATIONS LÉGALES DE L'ENTREPRISE

Nom de l'entreprise	Caisse Régionale Crédit Agricole Pyrénées Gascogne
Adresse de l'organisation	121 Chemin de Devèzes, 64121 Serres Castet
Nom du chef d'organisation	Mr Carite Paul
Principales activités de l'organisation	<ul style="list-style-type: none">moyens de paiementgestion d'actifscrédit-bailAssurance /affacturation
Principaux types de clients de l'organisation	des ménages les plus modestes aux plus fortunés , des professionnels aux grandes entreprises internationales
Identifiant SIRET	776 983 546 00032
Date de Création	06/04/1982

COORDONNÉES DES PERSONNES CONTACTS

Nom / Prénom	Téléphone	Mail
Bourguinat Sébastien	07.76.15.49.51	Sebastien.bourguinat@ca-pyrenees-gascogne.fr
Albanel Franck	06.35.88.65.45	Franck.albanel@ca-pyrenees-gascogne.fr
Etchegoyhen Jean-Pierre	06.78.38.39.62	Jean-pierre.etchegoyhen@ca-pyrenees-gascogne.fr
Ezzahraoui Yahya	05.59.12.79.05	Yahya.ezzahraoui@ca-pyrenees-gascogne.fr

SOMMAIRE

01 - Identité Entreprise	p0
02 - Introduction	p1
03 - Contexte du Stage	p2
04 - Missions	p3-10
05 - Conclusion	p11



INTRODUCTION

Plongée au cœur de l'innovation technologique, l'entreprise Crédit Agricole s'impose comme un acteur clé dans le secteur des solutions numériques pour les agences bancaires.

Durant mon stage au sein de la caisse régionale Crédit Agricole Pyrénées Gascogne , j'ai eu l'opportunité de travailler sur un projet nommé Hermès ainsi que le projet concernant les procédures. Hermès a pour but de moderniser et d'améliorer les interactions clients en intégrant des outils d'analyse de données avancés. Concernant les procédures, l'objectif était de faire une documentation pour chaque tâche importante (Construction PC , etc).

Ce rapport s'articulera autour de trois axes principaux. Dans un premier temps, je décrirai le contexte et les enjeux de la mission. Puis je détaillerai les différentes étapes de mise en œuvre du projet, en insistant sur les défis rencontrés et les solutions apportées. Et enfin, j'évaluerai les résultats obtenus et proposerai des perspectives d'amélioration pour l'avenir.



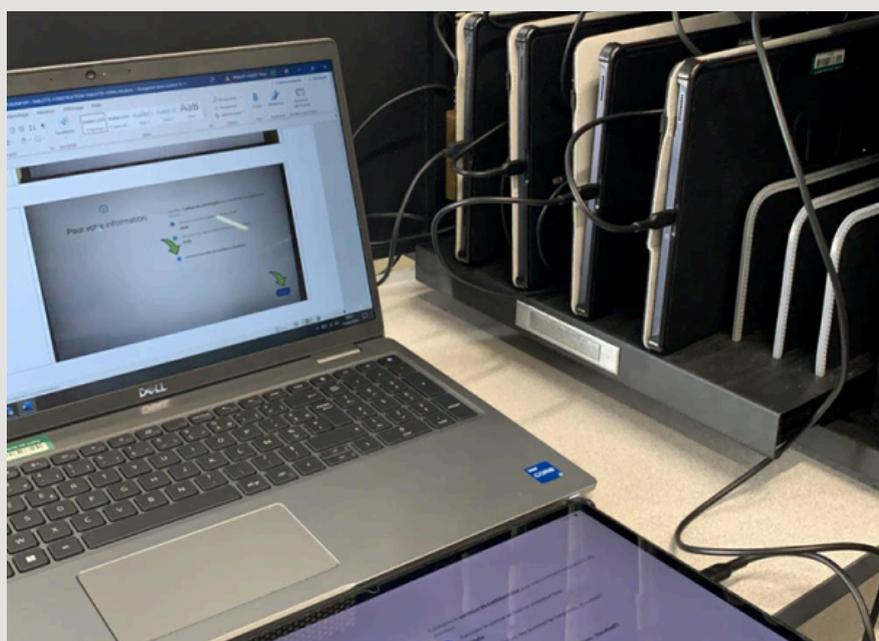
CONTEXTE DU STAGE

Lors de mon stage à la Caisse Régionale Crédit Agricole, j'ai été intégré aux départements 64/65/32 à un moment clé où l'entreprise entreprenait d'importantes initiatives stratégiques. La banque traverse une phase de transformation et de modernisation, marquée par une croissance soutenue, des nouveaux besoins technologiques et une recherche constante de performance.

Le Crédit Agricole connaît une augmentation notable de son nombre de clients. Cette expansion nécessite une amélioration continue des processus et une offre de produits financiers plus diversifiée. Mon rôle durant ce stage a consisté à soutenir cette croissance en participant à moderniser et améliorer les interactions clients en intégrant des outils d'analyse de données avancés.

Avec l'afflux de nouveaux clients, la banque a identifié des besoins urgents de mise à niveau technologique. J'ai été impliqué dans un projet de digitalisation des services bancaires, notamment la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme en ligne destinée à améliorer l'expérience utilisateur. Ce projet avait pour objectif de moderniser les infrastructures et de faciliter l'accès aux services bancaires pour les clients, tout en augmentant l'efficacité interne et la sécurité des transactions.

La banque est engagée dans une démarche continue de recherche de performance. Durant mon stage, j'ai participé à des analyses de données pour optimiser les processus internes et améliorer les performances opérationnelles. Par exemple, j'ai travaillé avec l'équipe de gestion des risques pour développer des modèles prédictifs afin de mieux anticiper les risques de crédit et de proposer des stratégies d'atténuation adaptées. En parallèle, j'ai aidé à l'implémentation de nouvelles procédures pour aider l'équipe à mieux si retrouver pour certaines tâches comme (configuration BIOS , Création poste de zéro ou encore configuration tablette agence) et la création d'un dossier à procédure.



MISSIONS

I- CE QUE J'AI FAIT

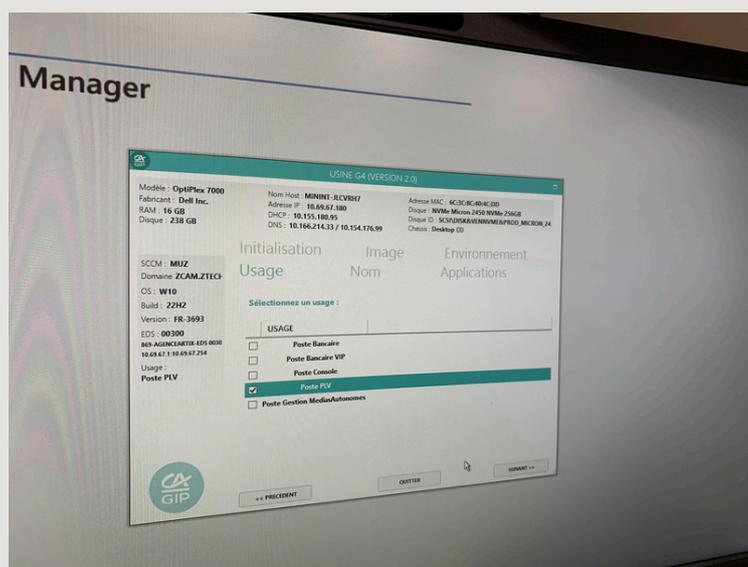
Au cours de mon stage, j'ai eu l'opportunité de participer à plusieurs projets diversifiés. Les missions confiées étaient principalement orientées autour de mise en place et création du projet de procédure ainsi que l'aide à la gestion du projet Hermès. Cette section détaille les principales étapes de mes réalisations, les outils utilisés et les méthodes appliquées. Les explications seront accompagnées de captures d'écran pour une meilleure illustration (mais malheureusement pas pour le projet Hermès car je n'ai pas eu l'accord).

Mission 1 : Projet Procédure - Construction de Poste Collaborateurs

Tout d'abord dans l'entreprise Crédit Agricole , chaque collaborateur a un poste assigné à son nom qui lui est relié au réseau de l'entreprise.

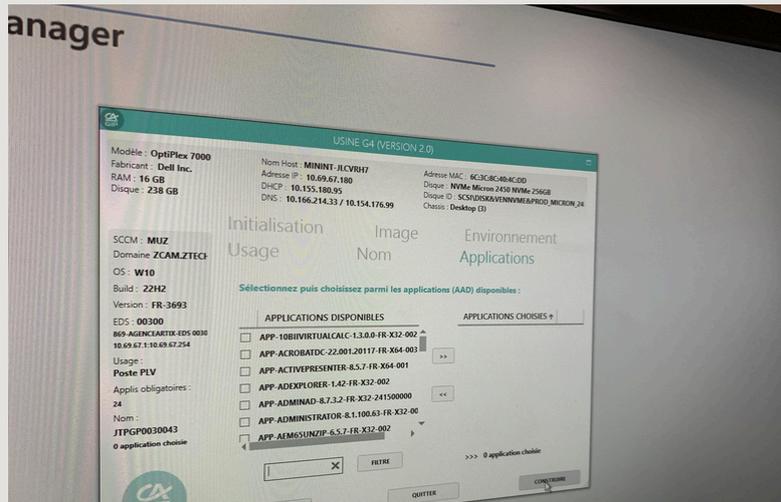
Pour cela, le service Informatique se charge de la construction de chacun des pc de l'entreprise ainsi plusieurs types de poste existe , il y a le poste bancaire qui est le poste classique que l'on retrouve en agence. Ensuite le poste Bancaire VIP qui sert aux personnes haut classé dans l'entreprise comme les chefs de pôles puis les postes PLV qui sont utilisés pour les GDV (l'endroit de comptabilité des billets des distributeurs).

Pour ma part, je me suis donc occuper de la construction de poste de zéro avec l'aide d'un technicien qui le fait habituellement de tête.

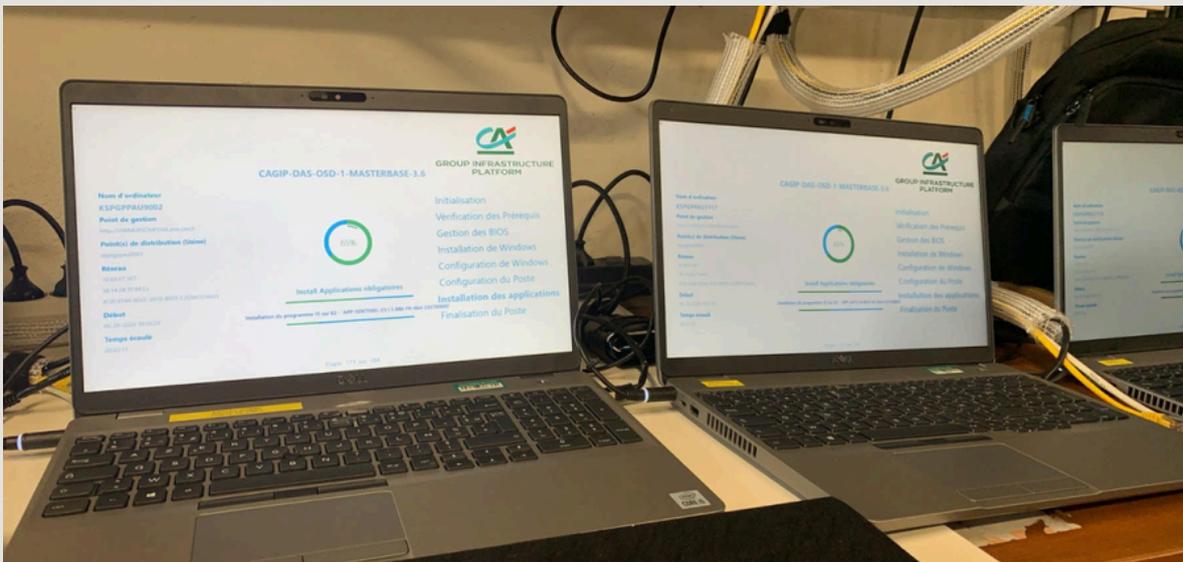


Ci - contre on peut y retrouver une partie de la procédure qui consiste à choisir le type de configuration avant de rentrer dans la configuration pure.

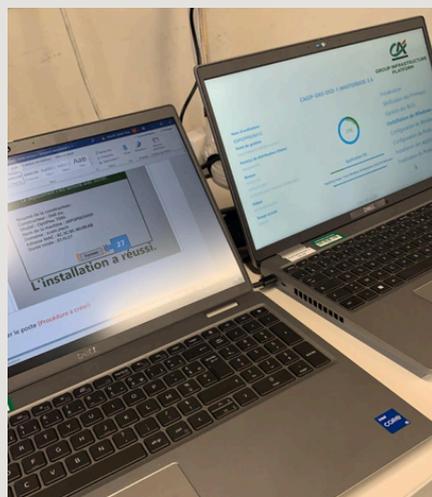
Après cela, il faut ensuite effectuer les étapes suivantes comme la trier les logiciels à installer ou non.



Après que la configuration est effectuée, le poste se construit seul pour la dernière étape qui dure environ une trentaine de minutes



Enfin, après l'avoir créé une fois, j'ai pu me lancer à créer la procédure en faisant la même chose pour obtenir des screens à y mettre dedans.



Mission 2 : Projet Procédure - Construction de tablettes Collaborateurs

Tout d'abord dans l'entreprise Crédit Agricole, chaque collaborateur a une tablette assignée à son nom qui lui est relié au réseau de l'entreprise.

Pour cela, le service Informatique se charge de la construction de tablettes qui sert à faire remplir et signer des documents à des clients qui sont spécialement aux Agences pour des crédits ou autre.

Pour ma part, je me suis donc occupé de la construction de tablette de zéro avec l'aide d'un technicien qui le fait habituellement de tête.



Puis j'ai donc construit le nombre de tablettes de les agences avaient besoin avec l'aide du même technicien que pour les pc

Tout en prenant quelques screens, pour ensuite mettre en place la procédure que l'on voit sur le pc derrière la tablette.



Mission 3 : Projet Hermès

Le projet Hermès a pour but de moderniser et d'améliorer les interactions clients en intégrant des outils d'analyse de données avancés.

Cela consiste à la création d'un logiciel Hermès pour moderniser le périphérique de l'entreprise en transférant toutes les lignes téléphoniques vers un logiciel plus récent et plus complet.

Ce projet avait également pour objectif de moderniser les infrastructures et de faciliter l'accès aux services bancaires pour les clients, tout en augmentant l'efficacité interne et la sécurité des transactions en renforçant notamment l'application MA BANQUE qui est bien connu par les clients qui ont des comptes au Crédit Agricole.



Cette évolution permet un renforcement de la sécurité des clients et l'environnement bancaire de part des virements ou de documents nominatifs.

Concernant les lignes téléphoniques, le système précédent utilisé pour l'entreprise n'était pas assez sécurisé et avait eu des problèmes dans le passé donc c'était l'heure de changer.

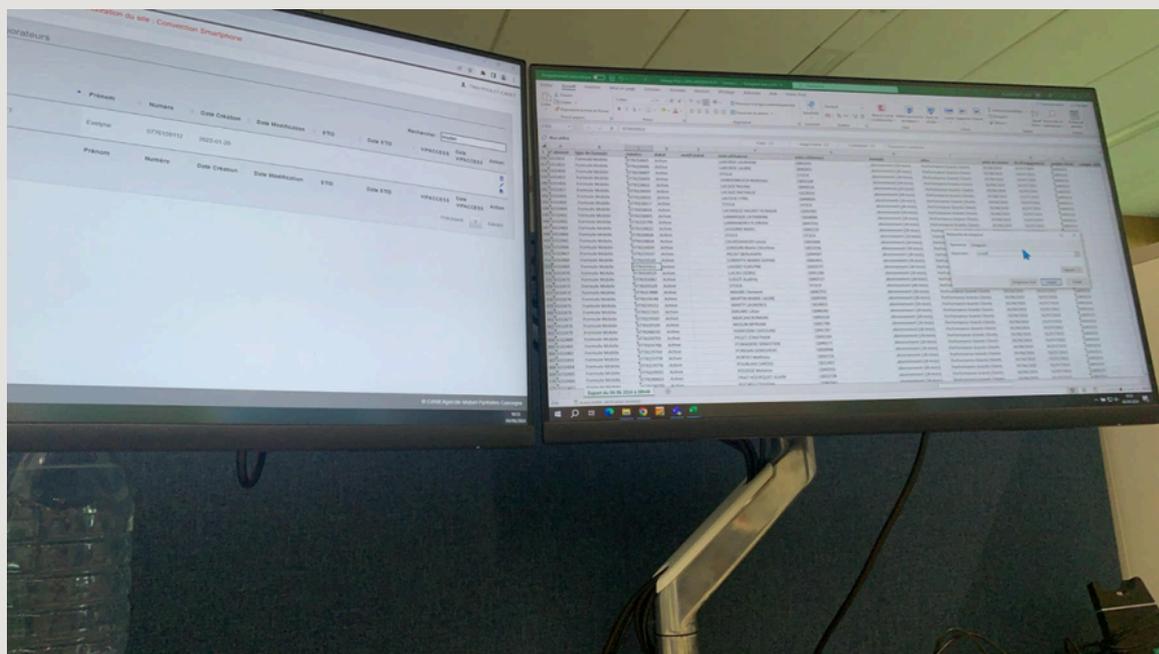
Ce projet est en cours d'exécution donc je n'ai malheureusement pas la suite des avancements...

Mission 4 : Projet Hermès - Convention téléphonique

Le projet Hermès a pour but de transférer les lignes téléphoniques.

Pour que ce soit bien fait, je devais vérifier que chaque collaborateur a une convention téléphonique assignée à leur nom et s'il y avait potentiellement des incidents à déclarer.

Par exemple sur certains numéros, des collaborateurs étaient partis de l'entreprise, mais avaient toujours une convention à leur nom ce qui n'est bien évidemment pas conforme.



Donc via les interfaces ci-dessus, à l'aide d'Excel et le logiciel de convention fournit par l'entreprise.

J'ai donc utilisé mes connaissances avec le Recherche 'V' et donc cela m'a signalé tous les incidents et donc pu faire un rapport de cela à mon patron une fois fini.

II- CE QUE J'AI APPRIS ET QUI VA ME RESSERVIR

Ce stage m'a apporté beaucoup de nouvelles connaissances notamment lors des procédures, cela m'a appris comment faire de belles procédures ainsi que bien construite et bien détaillé.

Coté projet, cela m'a appris à me responsabiliser et faire un compte-rendu de chaque jour à mon patron en lui disant mes difficultés ou si j'avais par exemple des questions, il prenait le temps de m'expliquer les choses.

J'ai appris également à utiliser mieux Excel, car en cour nous n'avons pas forcément énormément utilisé tandis qu'en entreprise, il est énormément employé.

Et enfin, j'ai appris à prendre les devants et proposé des solutions de sécurité comme les gestionnaires de mots de passe et de ne pas les marquer sur les procédures en cas de se faire voler leur fichier.



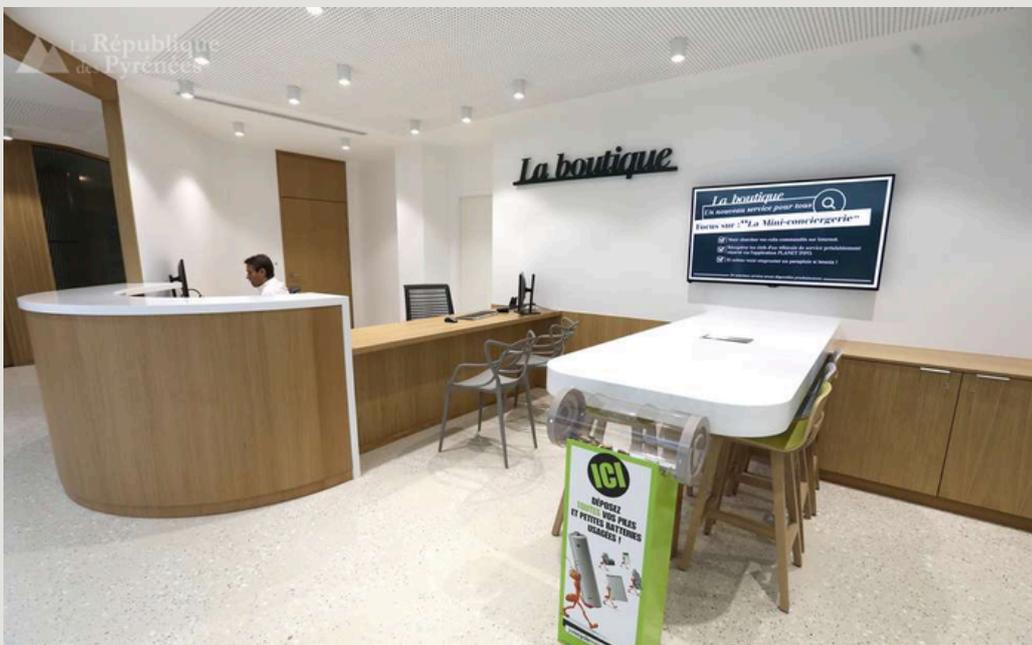
III- CE QUE J'AI AIMÉ OU MOINS AIMÉ

Dans la partie de ce que j'ai aimé, j'ai adoré l'esprit d'équipe, ils sont tous présent quand quelqu'un a besoin d'aide ou autre. Il laisse jamais quelqu'un tout seul qui est bloqué sur une tâche.

J'ai également, car mon patron m'a toujours poussé à me surpasser et ne m'a pas abandonné sur le côté comme on aurait pu me l'avoir fait en agence.

J'ai aimé, car le secteur de la banque me plaît beaucoup, car dans ce domaine, on ne s'ennuie jamais, on trouve toujours quelque chose à me faire faire. Il y avait beaucoup de nouveaux projets qui arrivaient quand je suis partie donc j'étais déçu de partir.

Et du côté négatif, je n'ai pas trouvé de point négatif à ce stage, je le recommande beaucoup.



IV- LES ACTIVITÉS DU RÉFÉRENTIEL CONCERNÉES

- Rédaction ou mise à jour de la documentation technique et utilisateur d'une solution d'infrastructure
 - Identification ,qualification, évaluation et réaction face à un incident ou à un problème
 - Traitement des demandes concernant les applicatifs, services réseau et système
 - Collecte, suivi et orientation des demandes
 - Planification des activités
 - Analyse des objectifs et des modalités d'organisation d'un projet
-



CONCLUSION

Pour en conclure, pour en faire le bilan sur les missions de stage, le projet Hermès est un projet en cours qui devrait normalement se terminer au alentour du mois de septembre.

Concernant le projet procédure, j'ai commencé à en faire plusieurs et elles étaient à valider donc c'est en cours.

Puis les conventions téléphoniques, j'avais complètement terminé cet objectif qu'on m'avait confié.



Pour en conclure, au niveau du bilan personnel, ce stage m'a apporté un très bon contact en cas d'emploi ou prochain stage en vue et peut être une future alternance.

Cela m'a montré qu'il fallait que je continue les études pour être au niveau au-dessus et pouvoir toucher plus à tous les projets disponibles et peut être, être à la tête de tous.

Il m'a apporté l'envie d'apprendre beaucoup plus et poursuivre tout simplement.