

Questionnaire gestion du patrimoine informatique - BTS SIO 2025

Lycée Bonaparte (Toulon)

1 – Respect des Normes et standards

Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

- L'entreprise suit-elle des normes particulières ? (ITIL ou autres). [Spécifique à la CNMSS](#)

- **Comment l'entreprise/l'organisation gère-t-elle les incidents ?**
 - Les intervenants sur les incidents ont-ils des attributions spécifiques ? La notion de « niveau » d'intervention est-elle présente ? Si oui, décrire cette organisation en niveaux.

 - Y-a-t-il une procédure à suivre comme plus ou moins prévu dans ITIL ou autre procédure interne ? Si oui, décrivez là?

 - Décrivez le processus de gestion des incidents observé depuis la création du ticket jusqu'à la résolution de l'incident.
 - [Appel d'un agent pour signaler un dysfonctionnement](#)
 - [Rédaction d'un ticket par le service SDK](#)
 - [Attribution au service concerné pour gérer l'incident](#)

 - Le cas échéant, quel est le logiciel utilisé dans votre entreprise pour **gérer les incidents** (matériels ou logiciels ...) ? [GLPI](#)

 - Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? [Non](#)

 - Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?
- Comment l'entreprise prend-elle en compte la réglementation sur l'usage du numérique ? (CNIL, RGPD ou autres). [Un bureau de la CNMSS met en œuvre les référence CNIL, RGPD](#)

- Comment se fait le partage des informations et des connaissances au sein de l'équipe informatique, de l'entreprise et avec quels outils (messagerie électronique, plateforme de travail collaboratif, dossier partagé ...) ? [messagerie électronique, dossiers partagés, site d'information](#)

- En matière de **développement de logiciels**, quelles sont les pratiques observées ?
 - l'entreprise applique-t-elle les principes de méthodes de développement (RAD, Agile ou autres) ?

 - Comment se fait le partage du code développé au sein de l'entreprise et avec quels outils (outils de gestion de version, serveur ftp...)

- En matière de **cybersécurité**, quelles sont les pratiques observées?
 - Comment les vulnérabilités connues sont-elles prises en compte ? [Un bureau est en charge de faire appliquer les correctifs](#)

 - Quelle est la politique de mise à jour des postes clients Windows ? des serveurs ?

- Y-a-t-il un RSSI ? **Oui** Quelles sont ses attributions ? **faire appliquer les recommandations SSI**

2 – GESTION DES CONFIGURATIONS

Mise en place d'une gestion de configuration et d'un suivi des incidents

(Par exemple, vous avez déjà vu en PPE l'outil : GLPI couplé avec OCS-Inventory)

Quel est l'outil (application/fichier) utilisé dans votre entreprise pour **répertorier, gérer etc ... les matériels et les licences** (serveurs, postes, switch etc ...) ? **GLPI**

- Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?
- Plus largement quels sont les outils mis en oeuvre pour déployer des nouveaux postes de travail, des nouvelles configurations (scripts, clonage de poste, ...)

Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

- Comment fait l'entreprise pour collecter ces informations ? Décrivez le processus de gestion des matériels/configurations observé depuis la création de la fiche jusqu'au déploiement de logiciels le cas échéant
- Comment avez-vous fait pour réaliser un schéma réseau par exemple, pour décrire le contexte technique dans lequel vous êtes intervenu ?

Suivi d'une configuration et de ses éléments

- Comment fait votre entreprise pour tester / surveiller le bon fonctionnement des matériels, du réseau, des applications, etc ... ?
- Des documentations techniques sont-elles rédigées et conservées ? **Oui** Sous quelle(s) forme(s) ? **Fiches de procédure**
- Avez-vous, vous-même rédigé une doc sur une mise en place de configuration ? **Non**
- Quelle est la "trace" de votre travail dans votre entreprise ? Une maquette réseau a été réalisé suivant un cahier des charges donné par la CNMSS

2 – GESTION DES COMPÉTENCES

Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences

- L'entreprise vous a-t-elle proposé de suivre une formation particulière (Interne dans votre entreprise, ou dans un centre de formation, ou chez un fournisseur par exemple ?) **Non**

- Avez-vous eu à vous auto-former (c'est-à-dire tout seul) à l'aide de tutoriaux internet ou documentations spécifiques, pour pouvoir réaliser une mission durant votre stage ? **Oui**

Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode

- Avez-vous étudié une nouvelle technologie durant votre stage ? Un nouvel outil ? Le(s)quel(s) ?

Veille technologique

- L'entreprise a-t-elle mis en place des processus de veille technologique ? **oui**

(Pour elle-même et/ou pour être capable de répondre aux attentes ses clients)

- Si oui quels outils sont utilisés ? Comment s'organise cette veille dans votre entreprise.

- Qu'avez-vous mis en œuvre pour votre propre veille technologique ?

Ne dites pas « cf. mon portfolio ». Essayez de résumer en quelques lignes, comme si vous aviez à répondre à la question à l'oral. Indiquez si vous avez modifié votre veille technologique en fonction de ce que vous avez pu voir en stage.