

Rapport de stage Collins Aerospace

Ayache Elsa
BTS SIO
1^{ère} année

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des employés de Collins Aerospace pour leur accueil et leur disponibilité tout au long de mon stage. Un grand merci également à mes tuteurs de stage, Sarah Marciano et Mustapha Nih pour leur accompagnement, leurs conseils et la confiance qu'ils m'ont accordée. Enfin, je remercie l'entreprise Collins Aerospace de m'avoir offert l'opportunité d'effectuer ce stage dans un environnement aussi enrichissant, aussi bien sur le plan professionnel que personnel.



Sommaire

- Présentation de l'entreprise > Pages 3 à 10
- Service Informatique > Page 11
- Projet réalisé lors du stage > Pages 11 à 13
- Missions de support > Pages 14 à 15
- Découverte de métiers > Pages 16 à 18
- Conclusion > Page 19
- Annexes > Page 20



COLLINS AEROSPACE **AVIONICS**

Rockwell Collins France

À PROPOS

PRÉSENCE GLOBALE

+ de 630
employés
60 ans

De support regional et Mondial
(creation en 1959)

2 sites
(Blagnac et Creil)

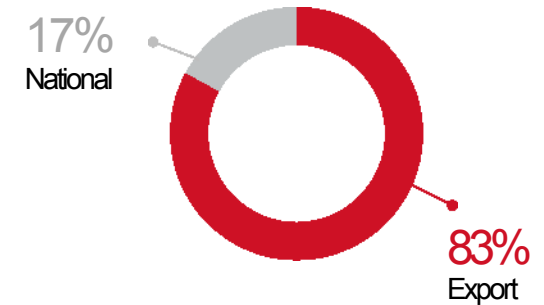
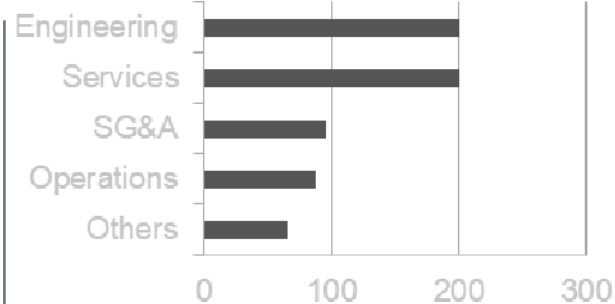
CHIFFRES D'AFFAIRES ANNUEL BROAD AVIATION AND MILITARY PORTFOLIO

263 M€*

De ventes nettes

* 2023

EMPLOYÉS



* 2019, includes company- and customer-funded

UNE POSITION UNIQUE

Le site de Blagnac



Site principal :

- 31 929 m² de terrain propriétaire
- Près de 523 places de parking

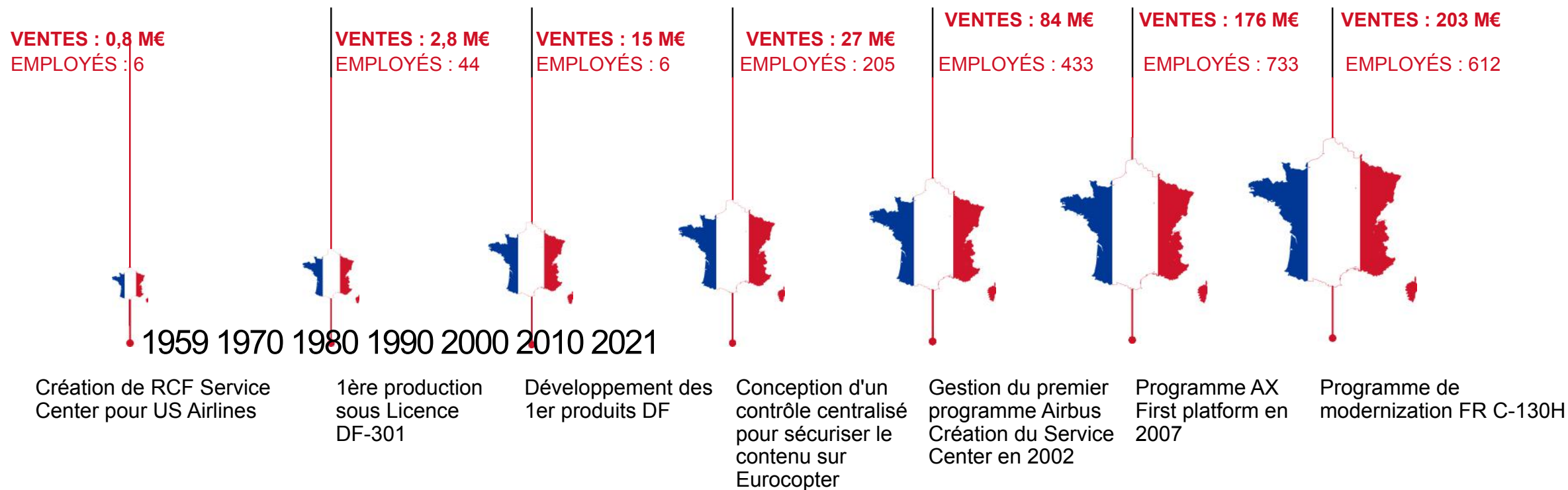
Bâtiments :

- 8 902 m² (bureaux, entrepôt, cafétéria et laboratoires)
- 4 835 m² loués (bureaux et laboratoires)

Situation et environnement de travail attractif avec un potentiel de croissance

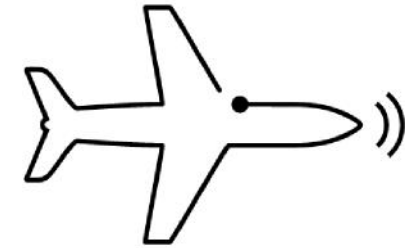
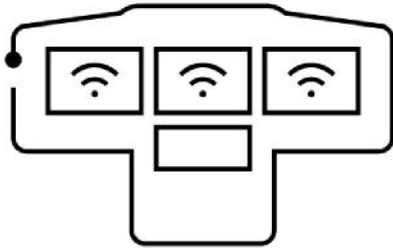
UNE CROISSANCE CONTINUE

+ de 60 ans de Collins Aerospace en France



De la réparation à la conception de système
Connaissance Client | Expertise Technique | Implication | Responsabilité

CAPACITÉS ET EXPERTISES



Cockpit displays et systèmes Radars senseurs Systèmes d'informations et de avioniques communication



QUI SONT NOS CLIENTS ?

CONSTRUCTEURS AÉRONAUTIQUES COMPAGNIES AÉRIENNES ET MoDs OPÉRATEURS



- Airbus Commercial
- Airbus Helicopters
- Airbus D&S
- ATR
- Dassault
- Harbin Aircraft
- IAR
- Leonardo Helicopters
- Leonardo Aircraft
- PZL
- Ruag
- Saab
- TAI



- Air France
- Aeroflot
- British Airways
- DHL
- Egyptair
- Emirates
- Ethiopian
- Etihad
- Pegasus
- Qatar
- Turkish Airlines



- French MoD
- German MoD
- UK MoD
- Italian MoD
- Portuguese MoD
- Spanish MoD

QUI SONT NOS CLIENTS ?

EQUIPEMENTIERS ORGANISMES EUROPÉENS MRO CENTERS AND BROKERS



- Safran
- Thales
- Aselsan
- Elbit
- ITNI
- NSE



- CleanSky
- EASA
- EUROCAE
- GSA
- ONERA
- SESAR



- AFI
- Airbus FHS
- AJW
- LHT
- SRT
- S7 Engineering
- Jet Aviation
- Sabena Technics
- Marshall Aerospace
- Turkish Technic
- Avtrade
- Aerotron

LE SERVICE END-USER



21 juillet 2025 : intégration du Service **End-User** de l'entreprise.

Open Space : Equipe **Infrastructure**, équipe **End-User**

Etage 1 du bâtiment : plusieurs pôles informatiques comme la **Cybersécurité** et l'équipe **Applicative**.

L'équipe gère tous les problèmes sur site liés aux problèmes de **Niveau 1 et 2** qui ne sont pas gérés par les autres groupes de résolution au niveau international.

PROJET GENERAL - Contexte

Contexte : L'entreprise possède de nombreux sites et un nombre conséquent d'employés.

- Multitude de problèmes liés à l'informatique
- nombre conséquent de services techniques pour différents problèmes (près de 1000 groupes de résolution)
- Il peut parfois être compliqué de savoir à qui attribuer un ticket

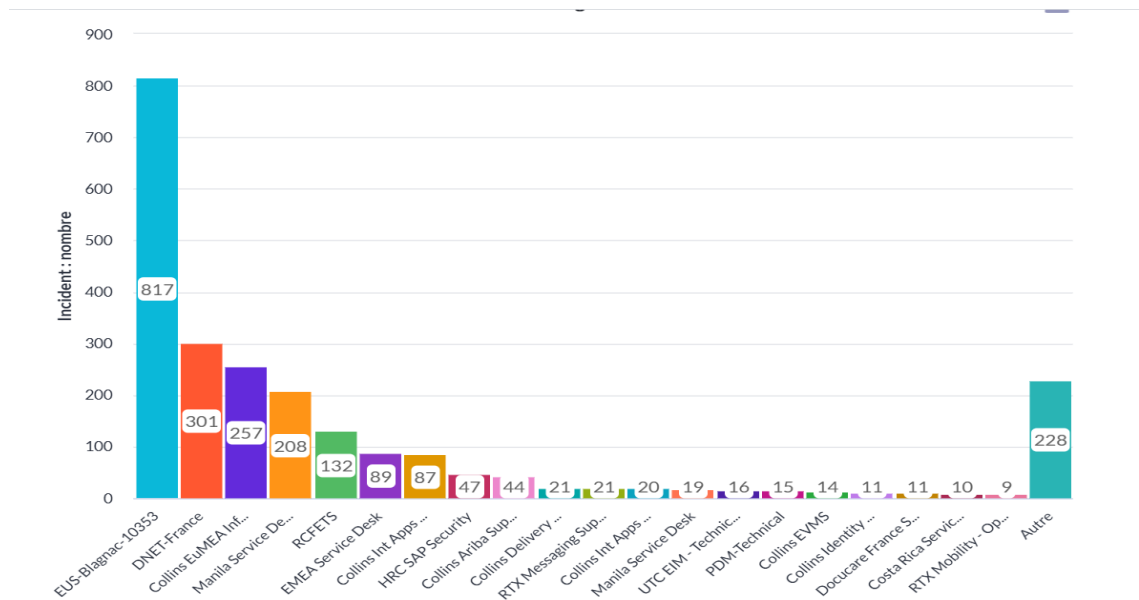
Objectif :

- Créer une matrice sur la base des incidents résolus depuis le début de l'année 2025 pour former les équipes locales et être plus efficaces dans la gestion des tickets.
- Former les équipes centrales (ServiceDesk) qui se serviront de cette matrice pour dispatcher les tickets.

Méthodologie et sources :

- Matrice existante de 2021, ainsi que KB de ServiceNow pour me donner la base de la matrice
- Interface avec les différents incidents et groupes
- Recherche sur plus de 2000 tickets
- Recherche de KB existants à insérer dans la matrice en plus des pistes de résolution (si connues).

PROJET GENERAL - Méthodologie et sources



Manila Service Desk - WEB	208	8.75%
RCFETS	132	5.55%
EMEA Service Desk	89	3.74%
Collins Int Apps DevOps France	87	3.66%
HRC SAP Security	47	1.98%
Collins Ariba Support	44	1.85%
Collins Delivery EMEA South	21	0.88%
RTX Messaging Support	21	0.88%
Collins Int Apps Eng&Man	20	0.84%
Manila Service Desk	19	0.8%
UTC EIM - Technical Operations & Support	16	0.67%
PDM-Technical	15	0.63%
Collins EVMS	14	0.59%
Collins Identity Operations	11	0.46%
Docucare France Support	11	0.46%
Costa Rica Service Desk	10	0.42%
RTX Mobility - Operations	9	0.38%
Autre	228	9.59%
Total	2,377	100%

ServiceNow permet de conserver l'historique des tickets résolus et fermés.

Ma tutrice, Sarah Marciano, a configuré une interface me permettant de voir les tickets de Janvier à Août 2025.

Sur chaque groupe:

- Mise en évidence des problèmes récurrents, en triant par ordre chronologique ou par service technique identique de résolution
- Recherche des groupes ayant résolu l'incident
- Personne la plus à même de résoudre ce problème dans ce groupe (Point of contact)
- Lorsqu'ils existent, ajouter un ou plusieurs KB (Knowledge Base)

PROJET GENERAL – Difficultés rencontrées et bénéfices

Lors de la création de cette matrice, j'ai rencontré plusieurs difficultés :

- L'entreprise est américaine il faut donc savoir jongler entre anglais et français dans les tickets
- Beaucoup d'applications ou d'outils sont utilisés par les différents services, certaines créées par l'équipe applicative locale: Beaucoup d'acronymes utilisés donc difficile au premier abord de savoir le sujet du problème.

A	B	C	D	E	F
Type	Description	Knowledge	Recommendations	Technical service	Assignment group
Demande de fourniture, RCF, DIT, RCM, Shipping Request, RCF, central Park, Compta Expert, DAF, Compta		See with local apps team	See with local apps team	France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
DouSign	User needs to have DouSign account, eSignature information	DouSign - eSignature information		DouSign EMEA Instance - Collins - Prod	Collins Int Apps De/Qps France
SupplyOn portal	Connection issues, supply management	Supply Management - EOE: WP data export to SQL from SupplyOn via API		France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
PGP (files encryption)	Replace PGP encryption			France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
Kristflow, eLogistics, indlog, Geoscent, Hadoop, GasPart, J, J&S, PimGlobal, Final Expedition, Workday, Odoo	Kristflow - Workflow, 500 licenses max. Reserved for EMEA	See with local apps team	See with local apps team	France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
ERP/Quint, GECCO, SPYVISION, Delphi, Odoo, PowerPC Global		See with local apps team	See with local apps team	France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
Lexus Home	Access to Lotus, access after migration ADX			France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
Intranet EMEA, Kato, Badges, ReconWeb, VLA, NewExpertTool (New), ViesInfo, demande de Pros, Read & Sign, Asternie, Assure, Ad Report, EC-NAM CADOS, POC, Epsilon, Fidelity Columns		voir avec l'équipe locale		France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
Evika		ITC Service Desk - Collins France - Handling POC and ITAS Tickets from France Signature, Coll, Telephony et Callcenter Services, Onsite		France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
Sharepoint issues	Access to sharepoint	Requesting Access to Collins SharePoint	To ask access, see directly with Sharepoint admin	France - Local Applications Support - Collins - EMEA	Collins Int Apps De/Qps France
PCM	Create account, allow access	Access to this server is not granted to user		PDH - Collins - Prod	Collins Int Apps De/Qps France
SDD	Complex problems	SDD Exception Error: unable to authenticate user		UTC_SDD_SUPPORT	Collins Int Apps De/Qps France
SDD invitation	Invalid Invitation Code	Invalid Invitation Code		EMEA Service Desk	Application & Software
Ariba	Support routing	Support Routing for Ariba Issues		Ariba - Collins - Prod	Collins Ariba Support
Tableau	Tableau single sign on no longer working after ADX	Tableau single sign on no longer working after ADX migration		Tableau - ITAS - Collins - Prod	Collins Data Analytics
MobilePhone	Activate/Disable line	Managed Locally with local provider	For new mobile phone, request replacement to local provider	MobilePhone - Collins	Collins Delivery EMEA South
Stormshield	account blocked, connection, access			France - Local Infrastructure and Network Support - Collins - EMEA	Collins EMEA Infrastructure support
RCNET	Account disabled, migration ADX			France - Local Infrastructure and Network Support - Collins - EMEA	Collins EMEA Infrastructure support
Delete a BYOD device (more than 5 devices)	cancel BYOD, request	Collins BYOD Remote Access Settings - Transfer files from Collins BYOD to OneDrive	RTX Global Mobility - BYOD Request Process ServiceNow	France - Local Infrastructure and Network Support - Collins - EMEA	Collins EMEA Infrastructure support

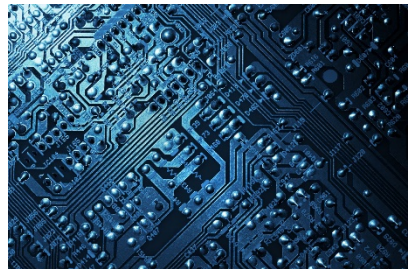
Le projet m'a permis :

- D'échanger avec tous les services locaux (cybersécurité, infrastructure, applications...)
- D'apprendre à exploiter au mieux les fonctionnalités de ServiceNow
- De découvrir énormément de problèmes que peut rencontrer une grande entreprise comme Collins Aerospace
- De réaliser l'importance d'un ServiceDesk lorsque des milliers de tickets sont créés chaque jours.

MISSIONS DE SUPPORT



Téléphonie : renouvellement des téléphones professionnels. 102 demandes à traiter
30 minutes – 1 heure par employé
Mise à jour, enrollement MFA

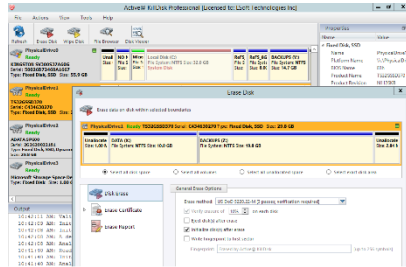


PC : Monter puis démonter un PC, nettoyage et réparation PC, test des disques durs,
barrettes de ram
Bootage avec clé Windows11
Remplacements d'écrans et configuration d'une nouvelle session utilisateur



Imprimantes : réparation d'imprimantes avec papiers autocollants pour le magasin.
Réglages des soucis d'impression liés à l'identification Ysoft de l'entreprise

MISSIONS DE SUPPORT



Disques durs : L'entreprise qui a un certain devoir de confidentialité se doit d'effacer ses disques durs avant de les détruire, via l'outil Active KillDisk (et nouveau process Blancco). J'ai eu l'occasion d'en effacer des dizaines, ainsi on récupère un certificat qui peut être entré dans un workflow confirmant le statut du disque.



L'entreprise donne régulièrement du matériel aux écoles ou aux gens dans le besoin. Il y a un processus à suivre car le matériel est tracé. Dans ServiceNow, on doit changer son statut en « donné », puis rentrer les informations du modèle, du coût et son identification dans un fichier envoyé à des managers. Lorsque que la partie administrative est faite, je dois enlever les disques durs (comme évoqué juste au dessus, les disques durs ne peuvent être donnés), je vérifie qu'il y a une barrette de RAM ainsi que la batterie et je retire les étiquettes qui identifient le PC car on ne doit pas savoir que l'ordinateur appartenait à Collins.

DECOUVERTE DES METIERS

A Collins Aerospace, on trouve la cybersécurité **produit**, et la cybersécurité dite « **protoclaire** »

Produit : Lorsqu'on reçoit une demande d'équipement, on va devoir faire en sorte que l'appareil n'ait pas de faille de sécurité et qu'il soit isolé du reste de la connexion de l'avion. Elle est normalement divisée en 3. Le cockpit, ultra sécurisé, en deuxième la cabine des employés pour gérer les lumières etc... et la partie voyageurs. Chacun isolé sur son propre réseau avec une architecture avec son propre routeur pour plus de sécurité.



DECOUVERTE DES METIERS

Protocolaire :

Ici, la cybersécurité se base plus sur les protocoles à suivre pour respecter la **politique de l'entreprise** en termes de sécurité. Ils utilisent un logiciel pour évaluer les risques et la probabilité que certains incidents arrivent pour faire en sorte de sécuriser les problèmes qui sont susceptibles d'arriver. La cybersécurité se base sur 3 grands principes : L'**intégrité**, la **Confidentialité** et la **Disponibilité**.



DECOUVERTE DES METIERS



Lors de ma première semaine de stage, j'ai pu découvrir le métier **d'architecte réseau**. M. Sébastien Gay, responsable des architectes réseau m'a expliqué en quoi consistait son métier et les méthodes de travail utilisées. Il enseigne également à un alternant tout ce qui concerne le réseau de l'entreprise géré localement notamment la ligne de téléphonie en **active directory** appelée « call manager ». Sébastien est contacté lorsqu'on a besoin de déployer une **nouvelle infrastructure** pour la desservir au mieux entre les différentes contraintes.

CONCLUSIONS

Ce stage chez Collins Aerospace a été très formateur. J'y ai développé mes compétences techniques à travers différentes missions, notamment en support informatique. Travailler en autonomie tout en étant bien encadrée m'a permis de progresser, tant sur le plan professionnel que personnel. Cette expérience a renforcé ma motivation à évoluer dans le domaine de l'informatique



ANNEXES