

Réalisation Professionnelle n°4

Rédaction et mise à jour des procédures techniques et internes

Introduction

Au sein de MV Group, la documentation technique et la formalisation des procédures jouent un rôle essentiel pour garantir l'efficacité et la sécurité des opérations informatiques. Face à l'évolution régulière des outils, des infrastructures et des besoins utilisateurs, il est impératif de maintenir des procédures à jour et accessibles, afin de faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, permettre la montée en compétence, et assurer une continuité de service IT.

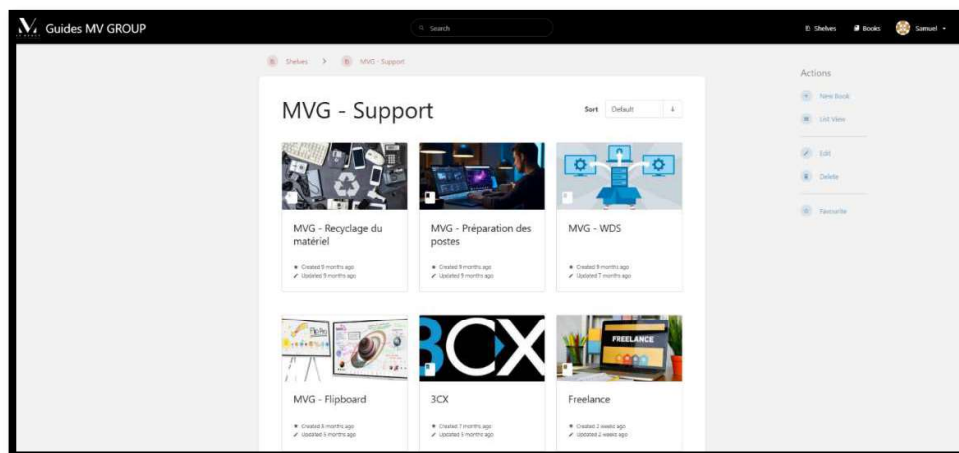
Objectif & résultats attendus

- Rédiger, structurer et maintenir à jour l'ensemble des procédures techniques et internes (installation de poste, création/suppression de comptes, gestion du matériel, sécurité, etc.)
- Assurer la clarté, la cohérence et la disponibilité des documents pour l'équipe IT et les utilisateurs
- Adapter les procédures après chaque évolution technique ou retour d'expérience
- Un référentiel documentaire centralisé, accessible et fiable
- Des procédures compréhensibles par tous les membres de l'équipe, quels que soient leur niveau et leur expérience
- Réduction des erreurs et des oublis grâce à des guides illustrés et des checklists
- Meilleure traçabilité des modifications grâce aux versions, historiques et validations

Description détaillée de la réalisation

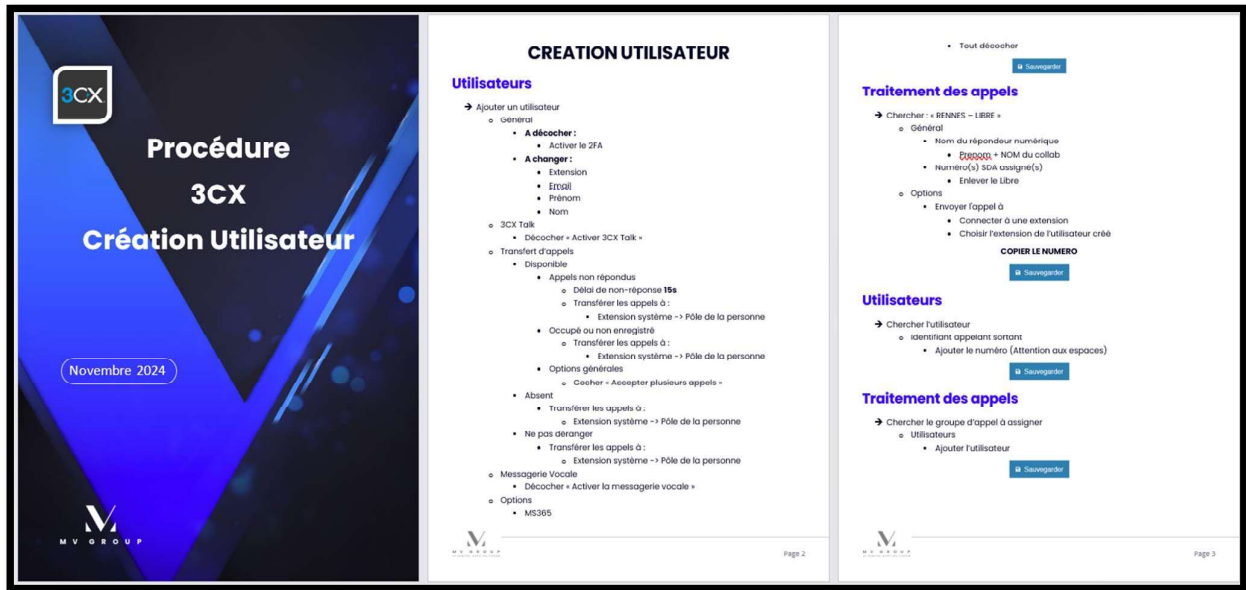
Dans le cadre de l'amélioration continue des pratiques au sein de MV Group, un travail méthodique d'analyse des besoins documentaires a été réalisé. Cela a commencé par un recensement des procédures existantes et l'identification des manques, notamment sur des sujets essentiels tels que l'onboarding et l'offboarding des collaborateurs, le déploiement de LAPS, la migration vers Windows ou d'autres opérations courantes de la DSI.

Sur cette base, des guides pas-à-pas clairs et illustrés ont été rédigés ou mis à jour pour couvrir l'installation de poste collaborateur, la création et la suppression de comptes utilisateurs, la sécurisation des accès (LAPS, BitLocker, etc.), la restitution de matériel, ainsi que le paramétrage des principaux logiciels métiers comme Google, 3CX ou Flipboard.



Exemple du Bookstack MV GROUP dans la catégorie Support

Les procédures ont été structurées et centralisées dans un espace dédié sur l'intranet Bookstack, permettant un accès rapide et autonome aussi bien à l'équipe IT qu'aux utilisateurs. Chaque nouvelle version de procédure a été validée sur le terrain : tests réalisés par les membres de la DSI, ajustements en fonction des retours, ajout de captures d'écran pour une meilleure compréhension.



Exemple d'une procédure pour la création d'un utilisateur sur 3CX

Enfin, un travail de mise à jour régulière a été mis en place : chaque évolution technique, incident ou changement d'outil donnait lieu à une adaptation de la documentation, assurant ainsi la cohérence, la fiabilité et l'accessibilité des informations pour tous.

Compétences mobilisées

Travailler en mode projet

- Analyse et recensement des besoins documentaires
- Coordination avec les équipes IT pour validation et mise à jour

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

- Rédaction de guides et procédures accessibles pour faciliter l'utilisation et l'exploitation des services IT
- Centralisation des documents et communication aux utilisateurs

Organiser son développement professionnel

- Adaptation des procédures en fonction des évolutions techniques
- Documentation d'expériences personnelles et partage de bonnes pratiques

Bilan & retour d'expérience

La rédaction et la mise à jour des procédures ont permis de fluidifier le travail quotidien de l'équipe IT et des utilisateurs.

La réduction des erreurs, la rapidité d'intégration des nouveaux collaborateurs, et la sécurisation des opérations ont été directement constatées.

La gestion centralisée et la mise à jour régulière garantissent une transmission fiable des connaissances et une réaction rapide face aux nouveaux besoins ou incidents.

Cette mission a renforcé mes compétences rédactionnelles, ma capacité à vulgariser des concepts techniques et à collaborer dans une démarche d'amélioration continue.