

Bilan de mon alternance



BUT Réseaux & Télécoms 2^{ème} Année

Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année de BUT Réseaux et Télécommunications, j'ai choisi de suivre ma formation en apprentissage. Ce format me permet de conjuguer théorie et pratique, ce qui correspond bien à mon profil pragmatique. L'expérience en entreprise m'a aidé à mieux comprendre les notions vues en cours tout en découvrant la réalité du terrain.

J'ai intégré Orange Business, la branche du groupe Orange dédiée aux entreprises, spécialisée dans les services numériques comme le cloud, la cybersécurité, la connectivité ou encore la data. J'ai été accueilli au sein du CAS (Centre d'Activité Spécifique), dans l'équipe de production. J'occupe le poste de technicien service client entreprise. Mon rôle consiste à mettre en service des accès Internet pour les clients grands comptes via les offres BIE, aujourd'hui en fin de commercialisation, et Flexible Internet (FI), devenue centrale dans nos activités.

Cette année m'a permis de monter en compétence sur ces offres, en particulier sur FI, une solution flexible reposant sur plusieurs technologies (fibre dédiée, 4G, 5G), capable de s'adapter aux besoins variés des entreprises.

Bilan technique et humain

Infrastructure technique et environnement de travail

Tout au long de mon année en alternance, j'ai principalement travaillé sur la mise en service d'accès Internet pour des clients grands comptes. Ces productions, qu'il s'agisse d'un simple accès ou d'un appairage nominal/secours¹, ont suivi un enchaînement bien défini d'étapes : analyse, préparation, configuration, puis validation finale avec le client.

Compétences techniques acquises

Cette expérience m'a permis d'acquérir des compétences solides dans la production d'accès réseau. J'ai appris à configurer des routeurs CE et PE, à manipuler des protocoles tels que BFD, VRRP ou BGP, et à interpréter des configurations complexes. Au début de l'année, certaines de ces notions me semblaient abstraites. Désormais, elles font partie de mon quotidien. J'ai par exemple découvert comment fonctionne la redondance d'un accès Internet en situation de panne réelle. J'ai aussi appris à suivre des procédures rigoureuses tout en m'adaptant aux imprévus.

Liens avec les enseignements de l'IUT

Durant mon apprentissage, j'ai eu l'occasion de réutiliser plusieurs notions vues à l'IUT, notamment en routage, adressage IP, ou sur des protocoles comme BGP et VRRP. Ces bases m'ont permis de mieux comprendre les configurations rencontrées en entreprise. Même si ce n'était pas une tâche fréquente, j'ai aussi eu à intervenir ponctuellement sur des ACL (Access Control Lists), en les modifiant ou en les adaptant à certains cas. C'est un bon exemple de notion abordée en première année, que j'ai pu approfondir cette année et appliquer concrètement en entreprise. Cela m'a vraiment permis de mieux comprendre son utilité sur le terrain.

¹ **Appairage nominal secours** : c'est une architecture réseau redondante composée de deux routeurs, où l'un assure le trafic principal (nominal) et l'autre prend automatiquement le relais (secours) en cas de panne, afin de garantir une connexion Internet continue.

Une habitude transmise par l'IUT que je conserve en entreprise est la réalisation de schémas de topologie. Cela nous a été inculqué dès les premières séances de travaux pratiques, et je l'applique désormais de manière systématique lorsque je traite une production. Schématiser me permet de mieux visualiser l'architecture réseau du client, de comprendre les liens entre les équipements et d'anticiper les impacts d'une modification. C'est devenu un véritable réflexe utile, aussi bien pour gagner du temps que pour éviter les erreurs.

Relations humaines

Mon intégration au sein de l'équipe du CAS s'est faite naturellement. Dès les premières semaines, j'ai été bien encadré par mon maître d'apprentissage et plusieurs collègues, toujours disponibles pour m'expliquer ou me corriger. L'ambiance de travail a été à la fois sérieuse et bienveillante, ce qui m'a permis de progresser sans crainte de l'erreur. J'ai notamment apprécié les moments d'échange informels qui permettent de prendre du recul ou de désamorcer des situations un peu stressantes. Ces interactions ont renforcé mes compétences relationnelles, ma communication et ma confiance en moi.

Perspectives d'évolution

Les productions que je réalise ne sont pas des projets ponctuels mais des tâches récurrentes, essentielles à la continuité du service. Elles s'inscrivent dans le quotidien du service de production, où chaque nouvelle demande suit un processus bien établi.

À l'avenir, je pourrais être amené à participer davantage à la rédaction de fiches techniques ou de documents de référence sur certains types de productions ou d'offres. C'est une pratique courante dans notre service : nous disposons d'une base documentaire interne alimentée par les membres de l'équipe, rassemblant des informations sur les architectures, les processus ou encore les spécificités des offres Orange.

C'est d'ailleurs grâce à ces documentations que je me forme au quotidien, en consultant régulièrement les fiches existantes pour mieux comprendre certaines procédures ou configurations. J'ai même eu l'occasion de contribuer à l'une d'entre elles, consacrée aux appairages nominal/secours, initiée par un autre alternant de l'équipe.

Ce type de contribution permet de capitaliser les connaissances et de faciliter la montée en compétence des nouveaux arrivants, tout en structurant les bonnes pratiques autour des offres et de leur mise en œuvre.

Conclusion du bilan

Cette année en alternance a renforcé mon intérêt pour le domaine des réseaux et confirmé mon envie de poursuivre dans cette voie. À l'issue de mon BUT2, je souhaite continuer mes études en BUT3 en alternance, afin de consolider mes compétences techniques tout en gardant un pied en entreprise. Ce choix s'inscrit dans une logique de projet professionnel réfléchi, mais aussi de développement personnel : travailler en conditions réelles m'a permis de gagner en autonomie, en rigueur, et en confiance. Cette expérience m'a montré que l'apprentissage sur le terrain est complémentaire et indispensable à la formation théorique

Conclusion : Retour d'expérience

Cette première année en alternance chez Orange Business a marqué un tournant dans mon parcours. J'ai pu découvrir l'environnement professionnel du secteur des télécommunications tout en consolidant les notions techniques vues à l'IUT. Travailler au sein du Centre d'Activité Spécifique, dans l'équipe de production, m'a permis de comprendre les enjeux concrets liés à la fourniture d'accès Internet aux clients grands comptes, ainsi que l'importance de la rigueur et de la coordination dans ce type d'activité.

Tout au long de l'année, j'ai eu l'opportunité de participer à des productions variées : de tâches relativement simples à des cas plus complexes, comme les appairages nominal/secours. Ces activités récurrentes, bien qu'opérationnelles, m'ont permis d'approfondir mes compétences techniques, notamment sur les protocoles de routage, la configuration des routeurs ou la gestion des migrations d'adresses IP. J'ai aussi gagné en efficacité dans l'utilisation des nombreux outils internes mis à notre disposition. Sur le plan humain, cette immersion m'a appris à travailler en équipe, à collaborer avec des profils divers (techniciens, chefs de projet, clients) et à m'adapter à un environnement professionnel exigeant.

Parmi les situations dont je suis le plus satisfait, je retiens la confiance qu'on m'a rapidement accordée. Assez tôt, j'ai été amené à gérer des productions sensibles, ce qui m'a encouragé à gagner en autonomie. Même si ces tâches pouvaient être complexes, j'ai pu compter sur le soutien de collègues bienveillants, disponibles pour m'accompagner. Cette ambiance de travail a été essentielle dans mon évolution. Je suis également fier d'avoir participé à la création d'une documentation interne sur les appairages, initiée par un collègue alternant. Cette contribution m'a permis de renforcer ma compréhension de ce type d'architecture.

Cela dit, tout n'a pas été simple. L'un des défis majeurs que j'ai rencontrés en début d'année a été la prise de contact avec les clients et les techniciens. J'avais du mal à répondre aux appels, de peur de ne pas avoir toutes les réponses. Avec le temps, j'ai compris que l'important était d'être à l'écoute, de rester calme, et surtout de ne pas hésiter à solliciter mes collègues si besoin. Ce recul m'a aidé à progresser. Une autre limite a été la brièveté des périodes en entreprise : les séquences les plus longues duraient seulement quatre semaines. Or, une production complète peut s'étaler sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Il m'a donc parfois manqué un peu de continuité pour suivre certains dossiers du début à la fin. Heureusement, les prochaines périodes en entreprise seront plus longues, ce qui me permettra de mieux m'immerger dans les projets en cours.

Enfin, cette année m'a conforté dans mon choix de poursuivre mes études en BUT3 en alternance. Je souhaite approfondir mes compétences dans les réseaux tout en continuant à évoluer dans un cadre professionnel.