

Rapport de Stage

BTS SIO Premier Année

Du 15/07/2024 Au 30/08/2024



SOS FUTUR
Accompagnement & Solutions informatiques

Stage effectué dans la société SOS FUTUR

Mame Gor CISS
SOS FUTUR

Sommaire

I. Remerciements.....	page 1
II. Introduction.....	page 1
III. Présentation de l'entreprise.....	page 2
IV. Mission.....	page 3
1. Travaux réalisés.....	page 5
V. Conclusion.....	page 9

I. Remerciements

Avant tout chose je tiens à exprimer ma profonde gratitude à M. Martin Thiriau, directeur de l'entreprise SOS FUTUR, pour avoir accepté ma candidature et m'avoir offert l'opportunité d'effectuer ce stage enrichissant au sein de son équipe. Je remercie également chaleureusement mon tuteur de stage, M. Joris Lepetre, pour son encadrement, ses conseils avisés et sa disponibilité tout au long de cette expérience. Ma reconnaissance s'étend aussi à Nathan, alternant chez SOS FUTUR, avec qui j'ai eu le plaisir de collaborer et d'échanger durant cette période. Leur soutien et leur expertise ont grandement contribué à la réussite de mon stage et à l'enrichissement de mes compétences professionnelles.

II. Introduction

Je m'appelle Mame Gor CSS, étudiant de 22 ans en deuxième année de BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), option Solutions Logicielles et Applications Métiers (SLAM), au Campus Mewo. Dans le cadre de ma formation, j'ai effectué un stage de six semaines, du 15 juillet au 30 août 2024, au sein de l'entreprise SOS FUTUR.

Ce stage a marqué une étape déterminante dans mon parcours professionnel. Il m'a permis de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de ma formation tout en découvrant le fonctionnement concret d'une entreprise spécialisée dans les services informatiques. Cette expérience a enrichi mes compétences techniques et organisationnelles, tout en développant mes aptitudes relationnelles et ma capacité à travailler en équipe.

Dans ce rapport, je décris les différentes étapes de mon immersion chez SOS FUTUR, en présentant d'abord l'entreprise, avant de détailler les missions qui m'ont été confiées, les compétences que j'ai acquises, ainsi que les défis que j'ai rencontrés.

III. Présentation de l'entreprise



Fondée en 2016 et située au 65 Rue Charles Keller à Nancy, SOS FUTUR est une entreprise spécialisée dans les services informatiques. Sa mission est de rendre l'informatique accessible à tous grâce à une large gamme de prestations :

- Dépannage et réparation d'appareils (ordinateurs, smartphones, tablettes, objets connectés) en atelier, à domicile ou à distance.
- Formations informatiques personnalisées.
- Vente et location de matériel informatique.

Pour les professionnels, SOS FUTUR offre des solutions d'infogérance, de maintenance informatique, de communication digitale, de développement logiciel et de services audiovisuels.

IV. Missions

Mon stage chez SOS FUTUR m'a permis de participer à une variété de missions diversifiées, mêlant compétences techniques et adaptabilité. Ces tâches m'ont offert l'opportunité de mettre en pratique mes connaissances en réparation, en installation de systèmes, et en développement, tout en répondant aux besoins spécifiques des clients professionnels et particuliers. Les missions réalisées reflètent l'étendue des services offerts

par SOS FUTUR et m'ont permis de contribuer activement à des projets concrets et variés.

1. Travaux réalisés

Réparation d'ordinateurs :

❖ Diagnostic et décontamination de virus :

- ✓ Utilisation de Malwarebytes pour diagnostiquer et éliminer les virus pop-up sur l'ordinateur d'un client, suivi de l'installation des mises à jour nécessaires.

❖ Remplacement de composants :

- ✓ Remplacement du clavier et du disque dur d'un ordinateur portable Asus.
- ✓ Installation de Windows 10 via boot PXE sur un ordinateur portable, en remplaçant un disque dur HDD par un SSD.

❖ Mise à niveau matérielle et logicielle :

- ✓ Montage d'une nouvelle tour pour un client, incluant le transfert de la carte mère, SSD, RAM, alimentation et CPU.
- ✓ Récupération de données via Clonezilla et réinstallation de Windows 11 Pro, avec activation de la clé de licence.

❖ Réinstallation et mise à jour des systèmes d'exploitation :

- ✓ Installation de Windows et Linux sur 4 ordinateurs portables et 2 PC fixes, suivie des mises à jour nécessaires pour reconditionnement.

❖ Installation de systèmes d'exploitation :

- ✓ Récupération de données perdues sur une clé USB pour un utilisateur.

❖ Réparation d'imprimantes :

- ✓ Diagnostic d'une imprimante Canon MP640 avec erreur 5B00, tentatives de réinitialisation sans succès.

Consultation du service client Canon qui a identifié une pièce défectueuse non disponible en raison du modèle ancien.

- ✓ Communication avec le client pour expliquer la situation et proposer des alternatives d'achat en fonction de son budget.

❖ **Interventions à domicile :**

- ✓ Résolution d'un problème de résolution d'écran chez un client.

❖ **Installation d'écrans LED :**

- ✓ Montage et installation d'écrans LED avec configuration des affichages et réglages nécessaires, en collaboration avec le tuteur de stage.

 Installation et configuration des équipements pour la pharmacie Lafayette (Metz) :

❖ **Installation des écrans :**

- ✓ J'ai assisté mon supérieur dans l'installation et la configuration des écrans dans la pharmacie, en veillant à leur bon fonctionnement et à leur disposition optimale pour l'affichage.

❖ **Configuration des postes de travail :**

- ✓ J'ai configuré les adresses IP de chaque poste de travail dans le réseau de la pharmacie pour assurer leur connexion et communication fluide avec les autres périphériques (serveurs, imprimantes, etc.).

❖ **Installation d'une imprimante et d'une tablette :**

- ✓ Une imprimante a été installée pour l'usage interne de la pharmacie, ainsi qu'une tablette interactive à l'entrée pour permettre aux clients de prendre un ticket en fonction de leurs besoins (avec ordonnance, sans ordonnance, consultation, etc.).

❖ **Développement et correction du code pour l'impression des tickets :**

- ✓ Problème initial : Les tickets produits par le système de la tablette ne respectaient pas le bon format, la taille n'était

pas correcte, et certaines informations n'étaient pas affichées correctement.

- ✓ Résolution : J'ai aidé à analyser le code responsable de la génération des tickets et à apporter les corrections nécessaires. Cela incluait la révision du format d'impression, la taille du texte, et l'affichage complet des informations sur les tickets. Les ajustements ont permis de garantir que chaque ticket affichait toutes les informations requises de manière claire et précise.

Installation et configuration des imprimantes à la pharmacie Lafayette (Nancy) :

❖ Montage et configuration des imprimantes :

- ✓ J'ai assisté mon supérieur dans l'installation des imprimantes pour la pharmacie. Cela incluait le montage physique des imprimantes et leur configuration pour qu'elles soient reconnues sur le réseau interne.

❖ Connexion des imprimantes au serveur :

- ✓ J'ai configuré chaque imprimante afin qu'elle soit reliée au serveur central de la pharmacie, permettant ainsi une gestion centralisée des impressions pour tous les postes de travail.

❖ Configuration des postes de travail :

- ✓ J'ai configuré chaque poste de travail pour qu'il puisse accéder aux imprimantes du réseau. Cela impliquait la mise en place de connexions réseau stables pour chaque imprimante depuis les postes de travail.

❖ Création d'un nouvel utilisateur :

- ✓ Pour optimiser l'accès aux imprimantes et assurer une gestion simplifiée, j'ai créé un nouvel utilisateur spécifique sur chaque poste de travail. Ce compte utilisateur avait des droits spécifiques pour permettre aux employés de la pharmacie de faire des impressions et des scans sans complications.

Compétences acquises

- **Techniques de diagnostic et de réparation :**
 - Diagnostic et élimination de virus, utilisation d'outils comme Malwarebytes.
 - Remplacement de composants matériels (clavier, disque dur, SSD, etc.).
- **Installation et configuration de systèmes d'exploitation :**
 - Installation et configuration de Windows et Linux, mise à jour des systèmes.
- **Compétences en service client :**
 - Communication avec les clients pour expliquer les problèmes et proposer des solutions.
 - Intervention à domicile pour résoudre des problèmes techniques.
- **Compétences en matériel informatique :**
 - Montage de tours informatiques et installation d'écrans LED.
- **Compétences en réseau :**
 - J'ai acquis de l'expérience en configuration réseau, notamment la gestion des adresses IP pour différents postes de travail dans un environnement professionnel.
- **Installation de périphériques :**
 - J'ai participé à l'installation de plusieurs périphériques (écrans, imprimantes, tablettes) dans une configuration réseau d'entreprise.
- **Développement et dépannage :**
 - J'ai développé mes compétences en correction de code en participant à la résolution d'un problème lié à la génération et à l'impression de tickets, ce qui m'a permis de mieux comprendre les interactions entre logiciels et matériel dans un environnement professionnel.
- **Gestion des périphériques réseau :**
 - J'ai renforcé mes compétences dans l'installation et la configuration d'imprimantes en réseau, en les reliant à un

serveur central et en assurant leur bon fonctionnement à travers plusieurs postes de travail.

- **Administration des utilisateurs :**

- J'ai appris à créer et à configurer de nouveaux comptes utilisateurs pour permettre un accès simplifié aux fonctionnalités réseau, comme les impressions et les scans.

Difficultés rencontrées

- **Problèmes matériels complexes :**

- Difficulté à réparer une imprimante Canon MP640 avec une erreur 5B00.
- Solution : Consultation du service client Canon et communication avec le client pour proposer des solutions alternatives.

- **Problèmes de compatibilité et de disponibilité des pièces :**

- Difficulté à trouver des pièces de rechange pour des matériels anciens.

- **Problème de format d'impression des tickets :**

- Le format des tickets produits par le logiciel de la tablette ne respectait pas les exigences en termes de taille et d'affichage des informations.
- **Solution :** J'ai aidé à analyser le code et à le corriger pour que le format, la taille et le contenu des tickets soient conformes aux attentes du client.

- **Problème de connexion initiale des imprimantes au serveur :**

- Lors de la configuration, certaines imprimantes rencontraient des difficultés à se connecter correctement au serveur. Après avoir diagnostiqué les erreurs réseau, j'ai ajusté les paramètres de configuration et vérifié les droits d'accès pour résoudre le problème.

- **Solution** : Vérification des paramètres du réseau et ajustement des configurations de connexion pour chaque imprimante.

Autonomie et initiative

- ❖ Proposer des solutions économiques et efficaces aux clients.
- ❖ Initiation de la création d'un guide de diagnostic rapide pour les pannes courantes.
- ❖ J'ai pris l'initiative d'aider à la correction du code pour résoudre un problème qui impactait directement l'expérience utilisateur dans la pharmacie. Cela m'a permis d'améliorer mes compétences en diagnostic de problèmes logiciels.

Interaction avec l'équipe

- ❖ Collaboration étroite avec les autres techniciens et le tuteur de stage pour résoudre des cas complexes et monter des équipements.
- ❖ Participation aux réunions

V. Conclusion

Ce stage au sein de SOS FUTUR a été une expérience enrichissante à la fois sur le plan technique et humain. J'ai eu l'opportunité de mettre en pratique mes compétences, d'acquérir de nouvelles connaissances et de renforcer ma capacité à résoudre des problèmes. Les missions variées et les interactions avec l'équipe m'ont également permis de mieux comprendre les exigences du milieu professionnel.

Cette expérience a confirmé mon intérêt pour les métiers de l'informatique et m'a donné envie de me spécialiser davantage dans le domaine des réseaux et du développement. Je suis convaincu que les compétences et les enseignements tirés de ce stage me seront précieux pour la suite de mon parcours.