



DOSSIER

PROFESSIONNEL- E5

2023 - 2025 — BTS SIO

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

Malik CHATELAIN

SOMMAIRE

01 – INTRODUCTION

1.1 Remerciements.....	1
1.2 Présentation personnelle.....	2

02 – L'ENTREPRISE

2.1 Présentation de l'entreprise 85 MICRO.....	3 - 5
2.2 L'activité de l'entreprise.....	6

03 – MES ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

3.2 Activités N°2 - Remplacement d'un PC incompatible avec Windows 11	7-10
--	------

04 – CONCLUSION.....11

06 – TABLEAU DE SYNTHÈSE.....12

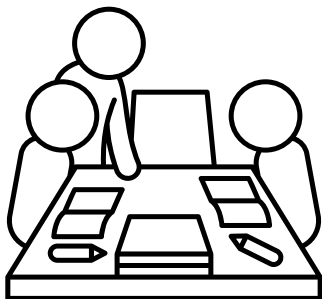
1.1 – Remerciements

Ce rapport est la conclusion de ces deux ans d'apprentissage que j'ai eu le plaisir de passer la première année au sein de l'entreprise Pavéo informatique situé a Chantonnay et la deuxième année au sein de l'entreprise 85 MICRO situé à la Roche-sur-Yon. Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble des équipes des deux entreprises pour ces deux années d'apprentissage enrichissantes et formatrices.

En particulier, je souhaite remercier, Frédéric Guesdon et Morgane Cougnaud, mes maîtres d'apprentissage durant ces deux ans, pour leur encadrement bienveillant, leurs conseils et leur disponibilité constante. Leur expertises et leur soutien ont été d'une grande importance tout au long de cette période.

Je remercie également Sébastien Lalère et Stéphane Valette pour leur collaboration et leur confiance m'ont permis de progresser et de m'intégrer pleinement au sein de leurs entreprises.

Je suis également profondément reconnaissant envers les formateurs au centre de formation qui ont permis mon intégration et m'on fait part de beaucoup de leurs connaissances.



Ces deux années ont été marquées par des expériences variées et des projets stimulants qui m'ont permis de grandir tant sur le plan professionnel que personnel.

Je suis reconnaissante pour les connaissances acquises et les relations établies au sein de ces entreprises dynamiques.

Je me sens désormais prêt à aborder les prochaines étapes de ma carrière avec assurance et motivation, fort de l'expérience acquise chez Pavéo informatique et 85 Micro.

1.2- Présentation personnelle

Mon parcours

Je m'appelle Malik Chatelain et je suis actuellement en deuxième année de BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations) au centre de formation de l'UIMM à La Roche-sur-Yon.



Titulaire d'un baccalauréat professionnel Système Numérique (SN), j'ai choisi de poursuivre mes études en BTS SIO afin d'acquérir des compétences plus approfondies dans le domaine du réseau informatique et de la cyber sécurité.

Dans le cadre de ma formation, j'ai eu le privilège de suivre un apprentissage de un an au sein de l'entreprise Pavéo informatique à Chantonnay et la deuxième année au sein de l'entreprise 85 MICRO à la Roche-sur-Yon (85).

Mon alternance

Au cours de mon alternance de deux ans, j'ai eu l'opportunité de participer à divers projets, notamment l'installation et la maintenance d'ordinateurs, la mise en place d'imprimantes, ainsi que la configuration d'un serveur via Proxmox. J'ai également été impliqué dans des missions de service à la personne (SAP).

L'alternance a été une expérience très enrichissante pour moi. J'ai pu découvrir le monde professionnel de l'informatique et mettre en pratique les connaissances acquises en cours. J'ai également apprécié travailler en équipe et collaborer avec des professionnels expérimentés. Ces deux années ont été une étape importante dans ma formation. Je suis convaincue que les compétences et l'expérience que j'ai acquises me seront précieuses pour la suite de mon parcours.

2.1- Présentation de l'entreprise

85 Micro est une entreprise fondée en 2009 et située au 3 Pass. du Puy Charpentreau à La Roche-sur-Yon, à proximité du leclerc zone sud. Elle est spécialisée dans la vente et le dépannage de matériel informatique pour les particuliers et les professionnels. Elle propose également des services de développement de logiciels et de sites internet, ainsi que des formations informatiques.



LA FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

Dénomination sociale : 85 MICRO

Siège social : 3 Pass. du Puy Charpentreau, 85000 La Roche-sur-Yon

N° de SIREN : 513230698

N° de SIRET : 51323069800013

Code APE : 47.41Z

Statut juridique : SARL (Société à responsabilité limitée)

Capital : 4 000.00€

Effectif : Stable - 3 -5 salariés

2.1- Présentation de l'entreprise

2009 - Fondation

L'entreprise 85 Micro a été fondée le 1^{er} juillet 2009 à La Roche-sur-Yon. Dès sa création, elle s'est spécialisée dans la vente, la réparation et l'installation de matériel informatique, répondant ainsi aux besoins des particuliers et des professionnels en matière de solutions informatiques.

2017 - Rachat de l'entreprise

En 2017, Stéphane Valette a repris l'entreprise, poursuivant son développement et élargissant son offre de services. Sous sa direction, 85 Micro a renforcé son expertise en matière de maintenance informatique, mise en place de serveurs et solutions de virtualisation.

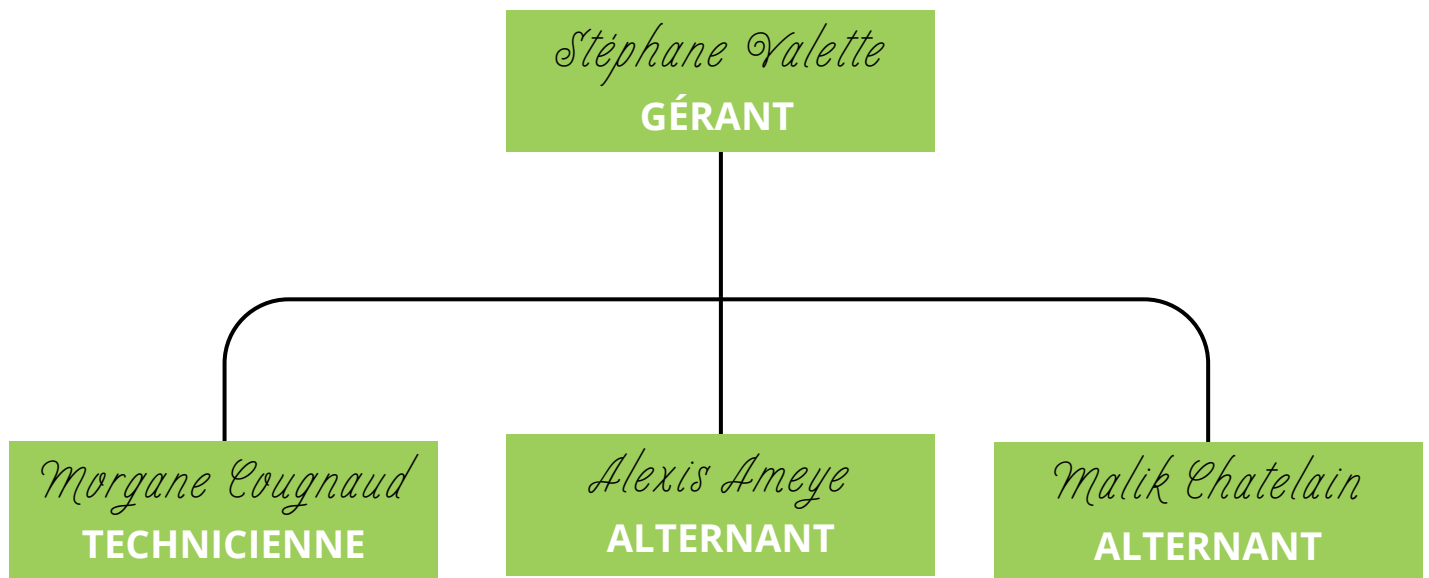
2024 - Déménagement

Face à une demande croissante et dans le but d'améliorer l'accueil de ses clients, l'entreprise a déménagé en 2024 au 3 Passage du Puy Charpentreau à La Roche-sur-Yon. Ce nouvel emplacement permet à 85 Micro d'optimiser ses services et d'offrir un cadre plus adapté à son activité.

2.1- Présentation de l'entreprise

Au sein de l'agence nous sommes 4. L'équipe se compose de :

- Stéphane Valette, dirigeant de l'entreprise.
- Morgane Cougnaud, salarié de l'entreprise en tant que technicienne informatique.
- Ainsi que Alexis et moi en tant que alternant.



2.2- L'activité de l'entreprise

L'entreprise 85 Micro propose une large gamme de services informatiques adaptés aux besoins des particuliers et des professionnels. Son expertise lui permet d'accompagner ses clients dans l'installation, l'entretien et la réparation de leur matériel informatique.



Tout d'abord, 85 Micro assure la configuration d'ordinateurs, en prenant en charge l'assemblage des composants, l'installation des logiciels et le paramétrage des systèmes selon les exigences de chaque utilisateur.

Pour garantir le bon fonctionnement des équipements, l'entreprise propose également un nettoyage annuel et une maintenance préventive, incluant la suppression des fichiers inutiles, les mises à jour logicielles ainsi que le dépoussiérage interne des composants.

Afin d'apporter une assistance complète à ses clients, 85 Micro propose un service à la personne avec des interventions à domicile. Ces prestations permettent notamment la mise en place et la configuration d'imprimantes, la connexion aux réseaux Wi-Fi ainsi que la réparation d'ordinateurs directement chez les clients.

En matière de réparation, l'entreprise est en mesure de réaliser des interventions variées, allant du diagnostic des pannes au remplacement de composants défectueux tels que les disques durs, la mémoire RAM ou les cartes mères.

Elle prend également en charge la réinstallation des systèmes d'exploitation, la récupération de données perdues et se distingue par son savoir-faire en micro-soudure, permettant de réparer des composants électroniques endommagés sur les cartes mères et autres circuits intégrés



En parallèle de ces prestations techniques, 85 Micro met en place une formation informatique destinée aux utilisateurs souhaitant acquérir ou approfondir leurs connaissances. Cette formation couvre les bases de l'informatique, l'utilisation des logiciels bureautiques, la navigation sur internet et les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique.

Grâce à cette diversité de services, 85 Micro s'impose comme un acteur de référence dans le domaine de l'informatique à La Roche-sur-Yon, offrant des solutions adaptées aux besoins de chacun et garantissant un accompagnement personnalisé à ses clients.

Activité N°2

Remplacement d'un PC incompatible avec Windows 11

3.2 Activité N°2 - Remplacement d'un PC incompatible avec Windows 11

Mise en situation

Monsieur Dupont, client régulier de notre entreprise, s'est présenté à l'atelier avec son ordinateur portable acquis en 2015. Il a entendu parler de la fin prochaine du support de Windows 10 et souhaite effectuer une mise à niveau vers Windows 11. Cependant, après vérification des spécifications techniques, il s'avère que son PC est incompatible avec Windows 11 en raison de son processeur trop ancien et de l'absence de la puce TPM 2.0 requise.

Face à cette contrainte, il envisage d'acheter un nouvel ordinateur et souhaite être accompagné dans son choix, n'étant pas familier avec les caractéristiques techniques des modèles récents. De plus, il tient à conserver ses fichiers et applications importantes et demande une solution pour le transfert de ses données. Enfin, il préfère une installation à domicile afin de s'assurer du bon fonctionnement de son nouvel équipement.

Phase 1 : Analyse des besoins et recommandations

Afin de répondre efficacement à la demande de Monsieur Dupont, nous analysons ses besoins et attentes en matière de performance et de confort d'utilisation.

Après plusieurs échanges, nous identifions les points suivants :

- Utilisation principale : bureautique, navigation Internet, visionnage de vidéos et gestion de fichiers personnels.
- Budget : entre 800 et 1000 euros.
- Stockage : suffisant pour conserver ses documents, photos et vidéos.
- Performance : appareil rapide et simple d'utilisation.
- Données : transfert complet et paramétrage de l'environnement de travail.
- Installation : à domicile pour une mise en service optimale.

Nous lui présentons plusieurs modèles correspondant à ses critères. Après discussion, il opte pour un ordinateur portable équipé d'un processeur Intel Core i5 de dernière génération, de 16 Go de RAM pour une fluidité optimale et d'un SSD de 1 To, garantissant rapidité et espace de stockage suffisant. L'appareil est fourni avec Windows 11 préinstallé, assurant une compatibilité immédiate avec le nouveau système.



3.2 Activité N°2 - Remplacement d'un PC incompatible avec Windows 11

Phase 2 : Commande et préparation du nouveau PC

Une fois la commande validée, nous procédons aux étapes suivantes :

- Vérification matérielle pour s'assurer du bon fonctionnement de l'appareil.
- Installation des mises à jour de Windows 11 et des derniers pilotes.
- Installation des logiciels essentiels, notamment une suite bureautique, un navigateur et un antivirus.
- Création du compte utilisateur et configuration des paramètres selon ses habitudes.
- Activation des options de sécurité et paramétrage du pare-feu.

Phase 3 : Sauvegarde et transfert des données

Avant le transfert, nous réalisons une sauvegarde complète des fichiers présents sur l'ancien PC à l'aide d'un disque dur externe. Cette sauvegarde comprend :

- Documents, photos, vidéos et musiques.
- Favoris et mots de passe enregistrés sur le navigateur.
- E-mails et contacts du logiciel de messagerie.
- Paramètres personnalisés des logiciels couramment utilisés.

Une fois le transfert effectué, nous vérifions l'intégrité des fichiers et réinstallons les logiciels non directement transférables.

3.2 Activité N°2 - Remplacement d'un PC incompatible avec Windows 11

Phase 4 : Livraison et installation à domicile

Nous convenons d'un rendez-vous avec Monsieur Dupont pour finaliser l'installation directement à son domicile.

Lors de cette intervention, nous effectuons :

- Installation physique de l'ordinateur et mise en place sur son bureau.
- Connexion au Wi-Fi et configuration de son imprimante.
- Vérification du bon fonctionnement des logiciels et des fichiers transférés.
- Explication des nouveautés de Windows 11 et assistance personnalisée.
- Proposition de recyclage de l'ancien ordinateur.

Conclusion et satisfaction du client

Après une dernière vérification, Monsieur Dupont teste son nouvel ordinateur et constate que tout fonctionne parfaitement. Il exprime sa satisfaction concernant l'accompagnement dont il a bénéficié, appréciant particulièrement la prise en charge complète, du choix du PC à l'installation finale.

Nous lui rappelons qu'il dispose d'un support en cas de besoin et lui fournissons quelques conseils pour assurer la longévité de son appareil.

Cette activité met en avant notre capacité à conseiller un client, à gérer une transition matérielle et logicielle, et à garantir une satisfaction complète grâce à un service personnalisé et efficace.

04 Conclusion

Au terme de ces deux années de formation en BTS SIO, j'ai acquis de nombreuses compétences techniques et organisationnelles essentielles au domaine de l'informatique.

Grâce aux différentes missions réalisées, j'ai développé ma capacité à analyser les besoins des clients, proposer des solutions adaptées et gérer des projets informatiques de bout en bout.

Ces expériences m'ont également permis d'améliorer ma communication avec les clients, mon esprit d'initiative et ma rigueur dans le travail.

J'ai pris conscience de l'importance d'un service client de qualité et de la nécessité de me tenir constamment informé des évolutions technologiques.

Cette formation a été une étape déterminante dans mon parcours professionnel, me donnant une base solide pour évoluer dans le domaine de l'informatique, en poursuivant mes études en Bachelor Informatique.

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2024

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom : Chatelain Malik		N° candidat : 02147045298					
Centre de formation : FAB' ACADEMY POLE FORM. - UIMM 85-LA ROCHE SUR YON		Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM					
Adresse URL du portfolio : https://malik.chatelain.formation-esiac.fr							
<div>Compétences mises en œuvre</div> <div>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</div>	Période (sous la forme du JUMM/AA au JUMM/AA)	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
		<ul style="list-style-type: none"> • Recenser et classer les ressources numériques • Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique • Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service • Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique • Gérer des sauvegardes • Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques 	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter, suivre et orienter des demandes • Traiter des demandes concernant les services réseau et système applicatifs • Traiter des demandes concernant les applications 	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques • Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité • Participer à la révolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet • Planifier les activités • Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service • Déployer un service informatique en service • Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel • Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle • Gérer son identité professionnelle • Développer son projet professionnel
Réalisation en cours de formation							
Configuration VLAN sur switch	04/03/2024 au 08/03/2024					X	
Mise à jour du fichier d'inventaire (Excel + GLPI)	11/03/2024 au 15/03/2024	X					
Suivi des tickets et priorisation dans GLPI	18/03/2024 au 22/03/2024		X				
Certification : Mooc ANSSI	10/06/2024 au 05/07/2024						X
Mise à jour du firmware de la borne WiFi	17/02/2025 au 21/02/2025					X	
Mise en place d'une redondance DHCP + sauvegarde planifiée	17/03/2025 au 21/03/2025					X	
Montage baie de serveur	11/11/2023 au 22/11/2023	X			X		
Configuration stormshield (DCHP, VLAN, VPN)	23/09/2024 au 4/10/2024	X			X	X	
Configuration point d'accès wifi TPLINK	19/02/2024 au 01/03/2024	X			X	X	
Création et mise à jour de mon portfolio en ligne	07/04/2025 au 11/04/2025			X			X
Réalizations en milieu professionnel en cours de première année et de la deuxième année							
Remplacement d'un PC incompatible Windows 11	22/09/2023 au 29/09/2023	X	X				
Recensement et inventaire du parc informatique via GLPI	02/10/2023 au 08/10/2023	X					
Vérification de la conformité logicielle du parc (Windows/Office)	13/11/2023 au 17/11/2023	X				X	
Configuration des droits d'accès sur un dossier partagé	27/11/2023 au 01/12/2023					X	
Ajout de postes au domaine Active Directory	04/12/2023 au 08/12/2023					X	
Support utilisateur suite au changement de poste	25/12/2023 au 29/12/2023		X				
Réinitialisation de mots de passe utilisateurs dans AD	19/02/2024 au 23/02/2024		X				
Installation d'un serveur DHCP sous Windows Server	01/04/2024 au 05/04/2024					X	
Validation technique d'une borne WiFi Ubiquiti	29/04/2024 au 03/05/2024					X	
Participation au déploiement réseau complet (switch, câblage, IP)	09/09/2024 au 13/09/2024	X				X	
Étude de couverture WiFi	23/12/2024 au 27/12/2024					X	
Rédaction d'un cahier des charges pour un mini-serveur NAS	06/01/2025 au 10/01/2025				X	X	
Rédaction de fiches d'aide pour utilisateurs	31/03/2025 au 04/04/2025		X				X