



**Ecole supérieur ORT Lyon**  
133 Rue Marius Berliet  
69008 Lyon



**Entreprise Or en Cash**  
43 Rue Waldeck Rousseau  
69006 Lyon

## **RAPPORT DE STAGE**

**Assistant Gestion Parc Informatique**

**Augustin BRUGERE  
2SIO**

Du 9 janvier au 10 février 2023

**Maître de stage** : Mr Frédéric TILLIER, Directeur des Systèmes d'Information (DSI) chez OEC

Année scolaire 2022-2023

## **REMERCIEMENTS**

Je tiens tout d'abord à remercier l'**ORT Lyon**, et particulièrement **Mme Magalie Goudet** pour m'avoir fait confiance. L'écoute et l'accompagnement dont j'ai bénéficié m'ont permis de trouver rapidement un stage, dans le but d'affiner mon projet professionnel et d'obtenir mon BTS Service Informatique aux Organisations.

Je pense également à **M. et Mme GERBER**, qui ont cru en mon potentiel et m'ont accueilli au sein de son entreprise **Or en Cash**.

Je remercie la gentillesse toutes les personnes de l'entreprise qui ont su m'accueillir avec grand soin.

À ce titre, je souhaiterais remercier tout particulièrement **M. Frédéric TILLIER**, et **Khaled ES-Souani** qui m'ont accueilli et trouvé un poste dans le secteur informatique de l'entreprise. Je remercie aussi son équipe, notamment **Huaqing CHEN**, prestataire informatique qui m'a supervisé, **Austin THOMAS**, alternant qui m'a épaulé, et **Ludovic JACQUART**, chargé de projet informatique, qui ont pu me conseiller et qui m'ont surtout transmis leur expertise dans le domaine de gestion d'un parc informatique au sein d'une grande entreprise.

Aussi je n'oublie pas de remercier **M. Bruno Chosson** qui m'a invité à sortir à plusieurs reprises.

Ce stage m'a permis d'affiner certaines pistes pour consolider mes choix dans mon projet d'orientation professionnel.

Je n'oublie pas non plus mes proches et relecteurs qui m'ont sans cesse soutenu dans l'élaboration de mon projet professionnel et m'ont aidé à chaque étape de ce rapport de stage.

# **SOMMAIRE**

<b>REMERCIEMENTS .....</b>	1
<b>SOMMAIRE .....</b>	2
<b>INTRODUCTION .....</b>	3
<b>L'ENTREPRISE .....</b>	4
1) Présentation de l'entreprise .....	4
2) Son activité .....	4
3) Sa clientèle .....	5
4) Ses contacts à l'étranger .....	5
5) Lieux .....	5
6) Les services .....	6
7) Conclusion .....	8
<b>LE CADRE DU STAGE .....</b>	9
1) Les locaux .....	9
2) Horaires et lieu du centre Brotteaux .....	11
3) Le service informatique .....	12
4) Les périmètres d'intervention .....	13
5) Journée type .....	15
6) Logiciels Utilisés .....	15
<b>DÉROULEMENT DU STAGE .....</b>	25
<b>MES MISSIONS .....</b>	27
2) La gestion des stocks .....	30
3) La gestion télécom .....	31
4) La gestion des caméras de surveillance .....	31
5) La création de procédure .....	32
<b>POSSIBLES AMÉLIORATIONS A APPORTER .....</b>	33
<b>CONCLUSION .....</b>	34

## **INTRODUCTION**

Du 9 janvier 2022 au 10 février j'ai eu la chance de rejoindre le pôle informatique de la société L'OR EN CASH en tant qu'assistant de gestion du parc informatique du groupe, sous la gouvernance de Huaqing Chen, prestataire informatique mandaté par les DSI Frédéric Tiller et Khaled Es-Souani. Attiré par la cybersécurité, et comptant faire une année de licence Infrastructure et Réseaux afin de maîtriser tous les points de la sécurité informatique j'ai choisi d'orienter mon stage vers un secteur plus technique afin de m'assurer de mon choix d'orientation professionnel.

Spécialisé dans l'achat et la revente de métaux précieux, le groupe or en cash se répartit en France sur plus 105 agences. Cela laisse place à un gros parc informatique géré par le service informatique centralisé à Lyon.

Intégré au sein de ce service j'ai eu l'opportunité de collaborer à la tenue des ressources matérielles et logicielles de l'entreprise. Cela s'est traduit -entre autres- par des missions basées sur de la gestion des postes de travail, des périphériques et des équipements réseaux ainsi que de la mise en place et la gestion des stocks informatique.

Ce stage a également été une chance pour moi de découvrir le monde professionnel. En rejoignant les rangs de L'OR EN CASH, je me suis tout d'abord familiarisé avec le fonctionnement interne d'une entreprise. Rapidement mis à l'aise par les membres de mon équipe, j'estime avoir beaucoup appris au cours de ces deux mois et ai désormais la certitude d'avoir fait le bon choix d'orientation.

Afin de refléter au mieux ces quelques semaines et le contexte dans lequel se sont déroulées mon arrivée, il semble approprié de se pencher, en premier lieu, sur la place de L'OR EN CASH dans le secteur du Commerce de gros (commerce interentreprises) de minerais et métaux France, mais également sur ses aspirations à l'international. Par la suite, on s'intéressera au cadre du stage dans lequel j'ai été accueilli. Enfin, il sera question de la nature des missions qui m'ont été confiées et des différents savoirs que j'ai pu acquérir.

# L'ENTREPRISE

## 1) Présentation de l'entreprise



*M. et Mme Gerber, fondateur de l'entreprise*

Créée en 2009 en Isère par Monsieur Christophe Gerber, la société Or en Cash a toujours été experte dans le rachat d'or aux particuliers pour le revendre à un fondeur. Pièces, bijoux, lingots, l'histoire d'Or en Cash a toujours été basée sur l'envie d'être au plus près des clients et

sur une relation de confiance pour reprendre leur or au meilleur prix.

## 2) Son activité

L'activité de la société vient d'une observation claire : on peut se débarrasser très facilement des objets qui ne nous intéressent plus. À la manière des sites de revente d'objets en tout genre, le PDG a voulu créer une société où l'on peut revendre ses objets de valeur et ses métaux précieux.

Les 3 principaux domaines d'expertise Or en Cash sont :

**OR EN CASH**

Or en Cash : Plateforme en ligne ou physique qui rachète les métaux précieux et les revend à un fondeur.

Or Collection a pour vocation de permettre le réemploi de bijoux, de montres et d'objets d'art et de collection en les redistribuant sur le marché de la seconde main.



Or Investissement : Créé en 2017 c'est une alternative aux produits d'investissements bancaires et immobiliers.

Les liens des sites officiels sont :

Or en cash :<https://www.orencash.fr/>

Or investissement :<https://or-investissement.fr/>

Or Collection :<https://www.orcollection.fr/>

### **3) Sa clientèle**

La clientèle de l'entreprise se compose essentiellement de particuliers entre 30 et 70 ans avec légèrement plus de femmes. Les gens qui vendent sont souvent des personnes en besoin de liquidité. Quant à ceux qui achètent, ce sont souvent des investisseurs qui sont plutôt aisés. Pour ce qui est des professionnels, on retrouve surtout des dentistes (or dentaire) et brocanteurs, voire même des bijoutiers parfois.

### **4) Ses contacts à l'étranger**

Pour ce qui est de l'étranger, l'entreprise entreprend de s'étendre sur l'Europe, mais cela reste pour le moment qu'un projet.

Ses seuls liens, pour l'instant, avec l'étranger sont les fonderies chez qui l'entreprise fait transformer son or en lingots et autres. Ils se trouvent notamment en Espagne et en Allemagne.

### **5) Lieux**

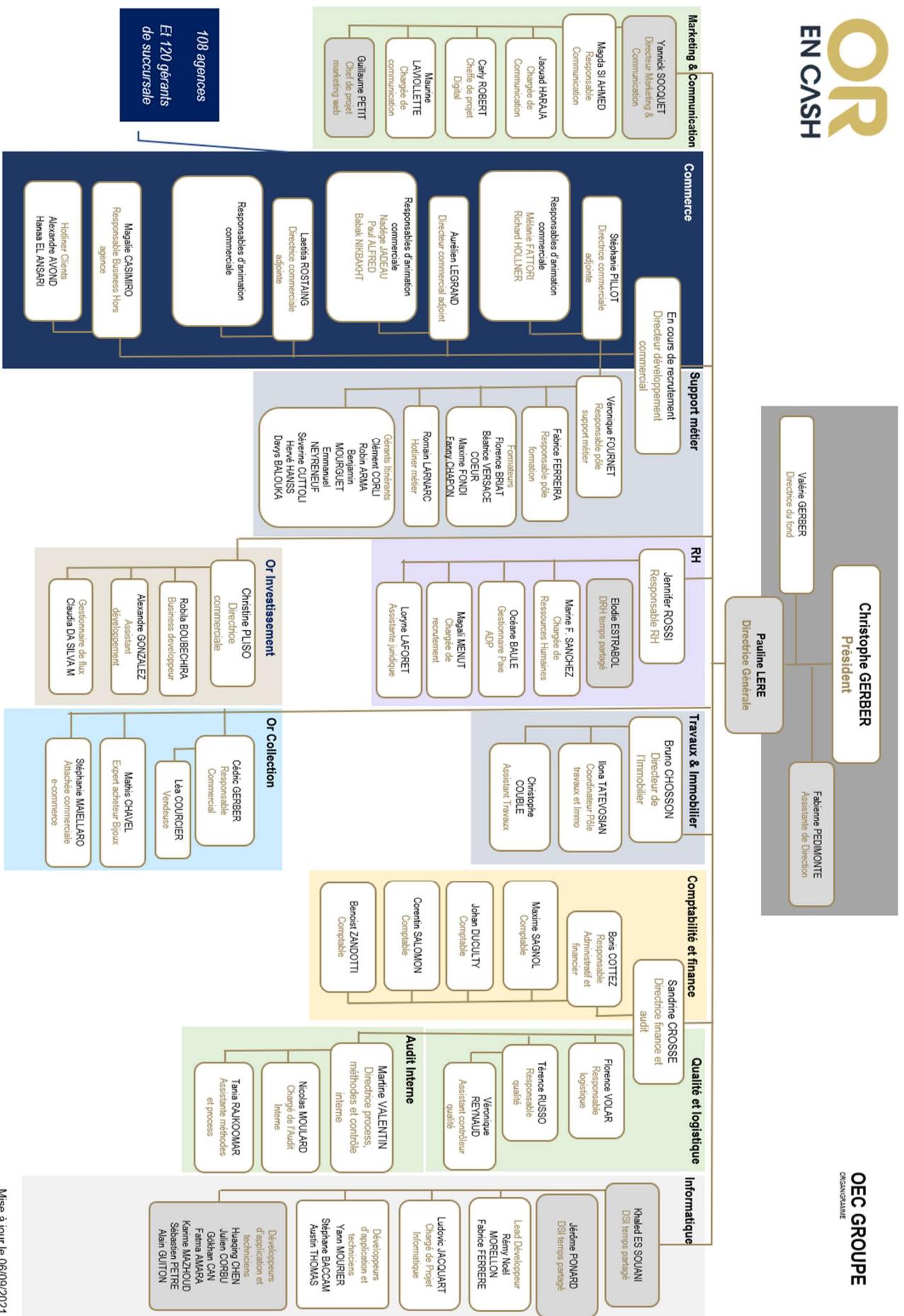
Le groupe Or En Cash se répartit sur plus de 110 agences en France et compte toujours plus s'agrandir.



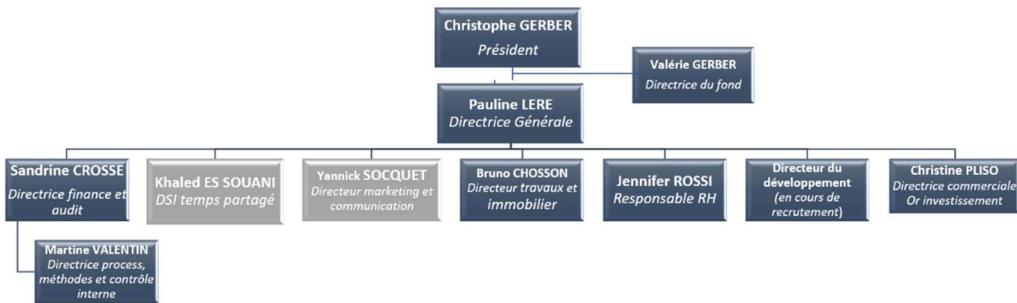
*Liste des agences du groupe Or en Cash*

## **6) Les services**

Les bureaux centraux se situent au siège à Brotteaux . On y retrouve notamment la direction de l'entreprise, mais aussi le développement commercial, les ressources Humaines, la comptabilité, la communication, le service informatique. Sur place ont été aménagés des boutiques types ainsi qu'un centre de formation qui accueillera et formera les futurs collaborateurs d'Or en Cash.



## Comité de Direction

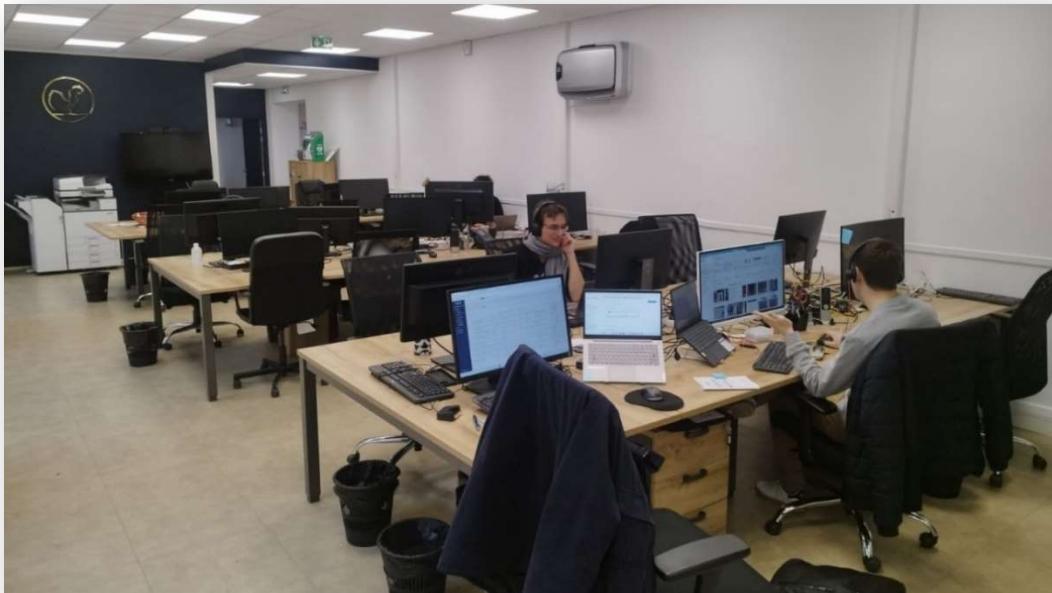


## 7) Conclusion

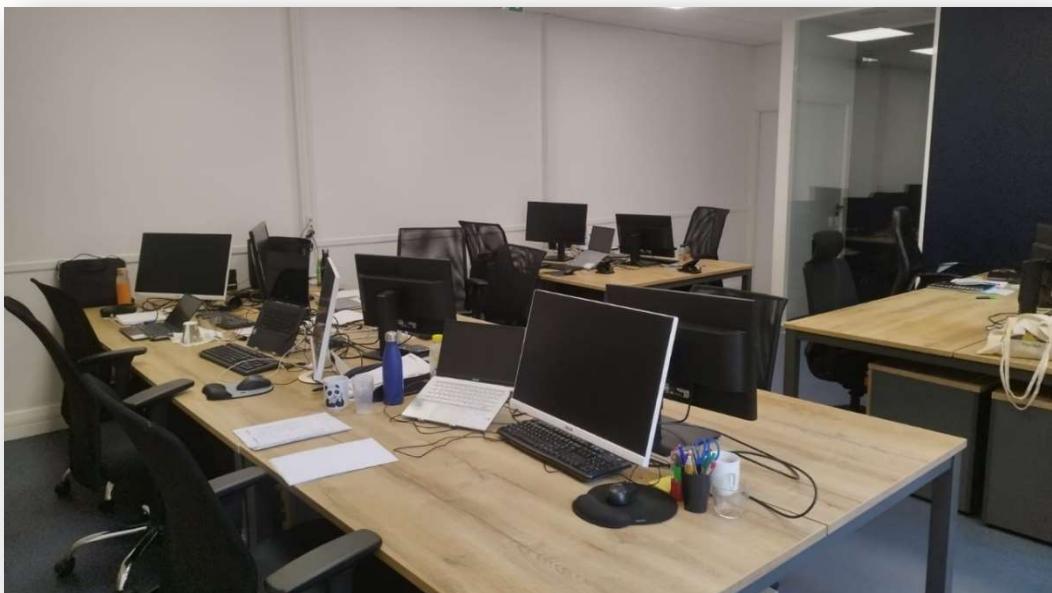
Or en cash est le principal acteur du marché grâce à , non seulement des services aux plus proches de ses agences , mais également grâce à son expertise. Ses projets internes, novateurs, et indépendant, et indépendant font que la société est aujourd'hui N°1 en France. L'entreprise est en pleine expansion. Le service informatique se doit d'être toujours opérationnel afin de répondre activement aux besoins de tous, car c'est lui qui est en charge de la fourniture et la configuration du matériel.

# LE CADRE DU STAGE

## 1) Les locaux



*La salle des bureaux principaux divisés par section. Il y a une table pour chaque service. Ici de droite à gauche nous avons la table des informaticien, suivi de la table du pôle commercial, suivi de la table des services immobilier et administratif. Etant donné la taille des locaux pour le moment, la plupart des employés sont en télétravail.*



*Les tables des services comptabilité(à gauche) et ressources humaines(à droite)*



*Les salles de formations pour les futurs collaborateurs de l'entreprise*



*La grande salle de réunion*



*Salle de stock informatique*



*Cuisine et salle à manger*



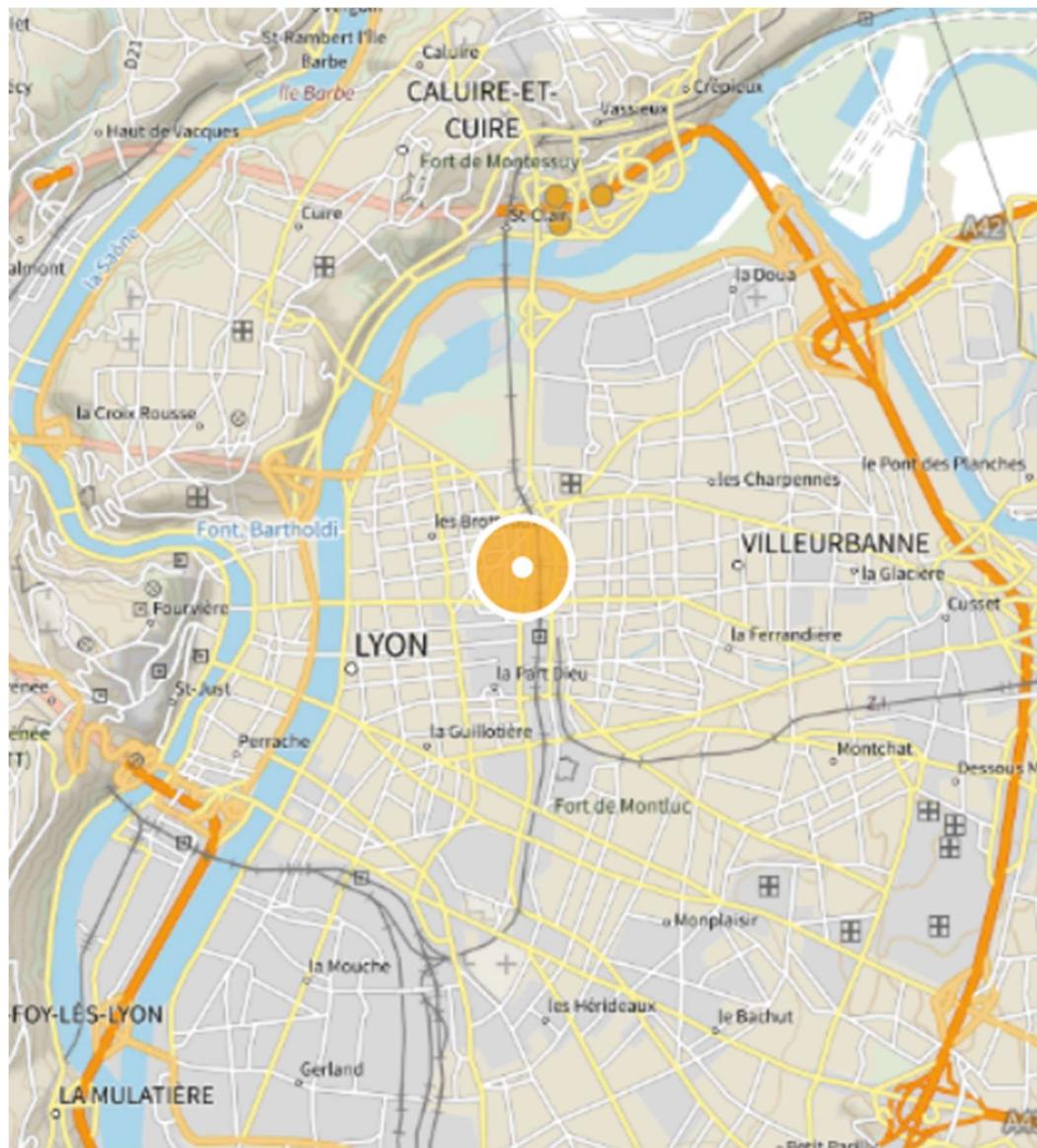
*Salle de jeu*

## **2) Horaires et lieu du centre Brotteaux**

Horaires: de 09 :00 – 13 :30  
de 14 :00 – 17 :30

Conditions: du lundi au vendredi

Situation géographique : 43 rue Waldeck Rousseau, 69006 Lyon

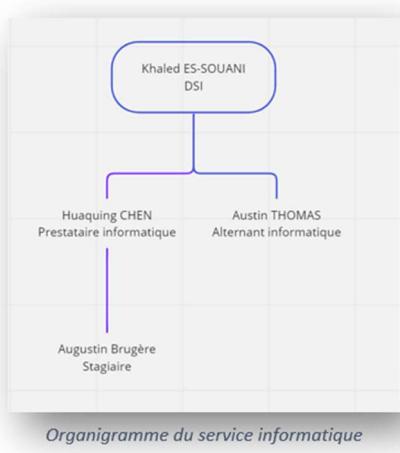


### **3) Le service informatique**

Au sein du service informatique se trouvent 2 pôles essentiels à l'évolution de l'entreprise. Il y a les développeurs. Leur rôle est de produire, déployer, maintenir et mettre à jour les logiciels destinés aux agences (transactions, fiche client, suivi etc...) et à l'administration de l'entreprise (récolte des transactions faites, suivi des achats, taux d'objectif par agence etc...).

Le deuxième pôle est le service technique ,dont je fais partie. Les missions sont la mise en place, la gestion, la maintenance du parc informatique des agences. Ils sont aussi amenés à faire la gestion du réseau, des alarmes, du parc téléphonique, la création/ suppression d'utilisateurs, le support etc.. Les techniciens répondent non

seulement aux besoins en interne des services centraux, mais aussi à ceux des agences.



## 4) Les périmètres d'intervention

La mission première du service est la gestion du parc informatique.

Le terme de parc informatique désigne l'ensemble des ressources matérielles et logicielles qui composent le système informatique.

Le parc informatique comprend:

- Les postes de travail fixes ou portables, unités centrales et leurs accessoires : écran, claviers, souris...etc.
- Les périphériques : imprimantes, scanner, tablettes graphiques, caméra et micro de visioconférence, disques durs externes...
- Les serveurs et NAS
- Le Cloud (ici Google Drive)
- Le réseau physique et les équipements réseau : switch, bornes wifi, firewall, modem, sondes de température
- Les données informatiques : données actives, données archivées
- L'ensemble des logiciels et applications utilisés ainsi que leurs licences.
- Les appareils mobiles, smartphones et tablettes.

Afin de soutenir la gestion des appels la société fait appel à une agence prestataire qui nous met à disposition deux téléopérateurs de soutien à l'étranger et un entrepôt

en France.

Cet entrepôt nous permet d'y stocker la réserve du gros matériel informatique (imprimantes, écrans, etc...)

Les stocks du petit matériel ( ordinateurs, téléphones, embouts et câbles, modem wifi) se font au sous-sol du centre Brotteaux.

### **Sont prioritaires - Les agences *Or en Cash*:**

- Préparation de la mise en service des agences( ligne télécom, ligne internet, etc...)
- Support auprès des agences
- Configuration de l'équipement destiné aux agences
- Mise en place du matériel agence permettant les transactions
- Mise en place du matériel lié à la sécurité des agences (caméras, alarme, bouton panique, coffre)

### ***Les services centraux(services internes):***

- Fournir le matériel adéquat aux différents services
- Support auprès des utilisateurs du matériel informatique
- Création/Suppression d'utilisateur sous l'Active Directory
- Assurer la maintenance du matériel
- Répondre aux demandes de la DSI et aux collaborateurs
- Anticiper l'évolution de l'entreprise informatiquement
- etc...

L'ensemble du parc informatique est équipé du système d'exploitation Windows 10 professionnel. Le personnel des services centraux est régi par un Active Directory.

Son objectif principal est de fournir des services centralisés d'identification et d'authentification à un réseau d'ordinateurs utilisant le système Windows. Il permet également l'attribution et l'application des stratégies ainsi que l'installation des mises à jour critiques par les administrateurs.

Les gérants d'agence ont accès à une session locale sur leur ordinateur, mais avec des droits limités. Cette solution évite ainsi les failles de sécurité et les erreurs humaines (désinstallation de logiciel, installation de logiciels tiers). Les sites de l'entreprise(orencash.fr, or-investissement.fr, orcollection.fr) sont hébergés sur des serveurs distants gérés par des entreprises tierces.

## 5) Journée type

- Débriefing de la semaine tous les jeudis matin
- Consultation des e-mails de la boîte informatique
- Consultation du GLPI(l'application de ticketing)
- Briefing pour résumer les tâches traitées la veille et celles à faire, les urgences
- Gestion des appels et support utilisateur pour les agences et le service travaux

## 6) Logiciels Utilisés



**GLPI**(Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. En tant que technologie libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre.

Nous y regroupons tout le matériel informatique de l'entreprise ainsi que les informations essentielles à leur identification. Par exemple dans les informations d'un portable nous rajouterons son mot de passe de verrouillage.

A screenshot of the GLPI web interface showing the 'Parc' (Inventory) module. The left sidebar shows a navigation menu with categories like 'Ordinateurs', 'Moniteurs', 'Logiciels', etc. The main area displays a table of inventory items with columns for 'NOM' (Name), 'STATUT' (Status), and 'TYPE D'ÉLÉMENT' (Type of Element). The table lists various computer components such as monitors, keyboards, and multiple entries for 'Ordinateur' (Computer).

NOM	STATUT	TYPE D'ÉLÉMENT
24BK55	affectés	Moniteur
2AEIWI	affectés	Moniteur
3-in-1 (SD/SDHC/SDXC) Card Reader		Péphérique
4K-MONITOR		Moniteur
A-EQUIP-254	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-284	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-290	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-300	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-315	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-330	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-345	affectés	Ordinateur
A-EQUIP-360	affectés	Ordinateur

Page de gestion du parc informatique

Mais c'est aussi dans ce logiciel que l'on gère les incidents techniques grâce à ce qu'on appelle le ticket. On peut créer des tickets d'incidents

The screenshot shows the GLPI software interface for creating a new ticket. The left sidebar has a dark theme with categories like 'Assistance', 'Tickets', and 'Gestion'. The main area has a light green header with the message 'Ticket sera ajouté à l'entité Or en Cash'. Below it is a 'Titre \*' field and a 'Description \*' field with a placeholder 'Fichier(s) (10 Mo maximum) : Glissez et déposez votre fichier ici, ou Select. fichiers Aucun fichier choisi'. To the right is a detailed configuration panel with fields for 'Date d'ouverture', 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', 'Impact', 'Priorité', 'Lieu', 'Durée totale', and 'Demande de validation'. A large orange 'Ajouter' button is at the bottom right.

Page de création de ticket GLPI

Une fois les tickets créés on peut les consulter et y ajouter des commentaires sur l'évolution du problème. On peut signaler le ticket comme 'Nouveau', 'en cours', 'en attente', 'résolu' ou 'clos'.

The screenshot shows the GLPI software interface for listing tickets. The left sidebar has a dark theme with categories like 'Assistance', 'Tickets', and 'Gestion'. The main area displays a table of tickets with columns: ID, Titre, Status, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, Lieu, Catégorie, TTR, Attribué à..., and Date de résolution. The table lists various tickets from different users and locations, such as 'Demande info ligne Free Mobile' (status En cours), 'Problème tel fixe à Valence' (status En attente), and 'Problème de stock dans le coffre' (status En attente). Each row includes a checkbox and a small icon representing the ticket status.

page de listing des tickets d'incident

The screenshot shows the GLPI software interface. On the left, there's a dark sidebar with a tree menu under 'Assistance' containing 'Tickets', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', and 'Changements récurrents'. Below that are 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. A central panel displays a ticket titled 'Demande info ligne Free Mobile (compta) (1071)'. The ticket details include: 'Créée: il y a 10 jours par A. JACQUART' and 'Dernière mise à jour: il y a 2 heures par A. JACQUART'. The ticket body contains a message from 'OR EN CASH' asking if the line is used, followed by a response from 'Compta Or en Cash Service Comptabilité'. On the right, there's a detailed view of the ticket fields: Date d'ouverture (04-02-2023 12:00), Type (Demande), Catégorie (Téléphonie), Statut (En attente), Source de la demande (E-Mail), Urgence (Moyenne), Impact (Moyen), Priorité (Moyenne), and Lieu (...aux > Brotteaux). Buttons for 'Réponse' (Reply) and 'Sauvegarder' (Save) are at the bottom.

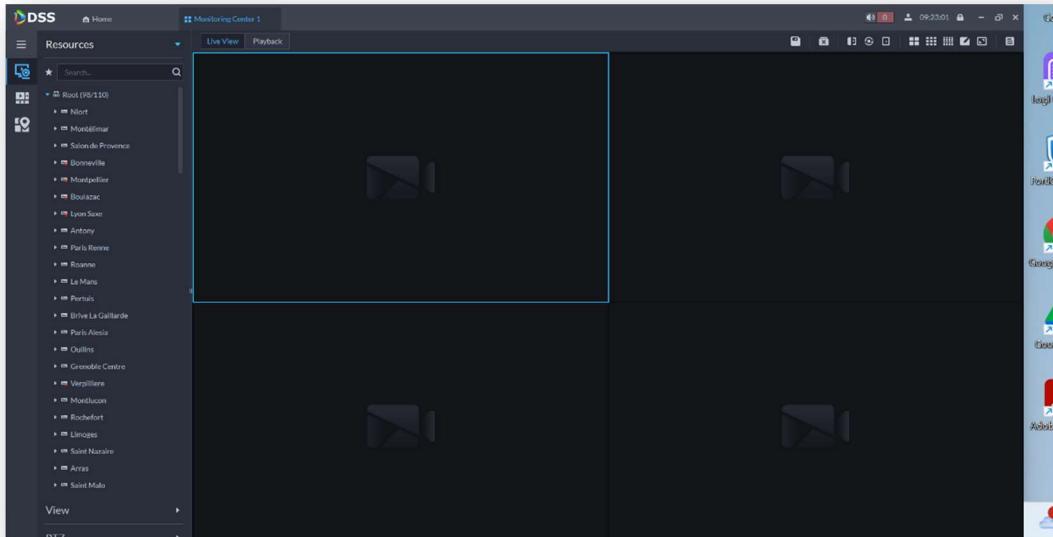
*Page d'information sur un ticket*

J'ai pu grâce à cela rajouter et gérer des tickets selon les appels et mails reçus sur la boîte informatique.

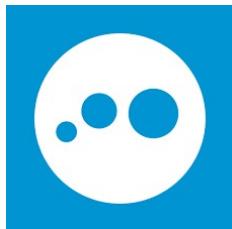


**DSS Client:** DSS (Dahua Security System) est un système de gestion vidéo (VMS) simple d'utilisation et fiable pour une installation simple sur serveur, satisfaisant les besoins principaux en matière de vidéosurveillance dans des projets de petite et moyenne envergure. Ce logiciel permet de gérer et accéder aux caméras de surveillance à distance.

L'application DSS est très simple d'usage. Une fois authentifié sur l'application il suffit de sélectionner l'agence que l'on veut voir et choisir si on veut les enregistrements en direct ou passé. Si on choisit de voir les enregistrements passés, il faudra sélectionner l'heure. Les enregistrements se font à plusieurs endroits. Tous les enregistrements sont stockés en local, et seulement les sélectionnées se trouvent enregistrées sur le serveur DSS. Cela dépend de la connexion dans les agences. Plus la connexion est meilleure, plus on enregistre de caméra sur le serveur, car ces enregistrements prennent de la bande passante. Pour voir si l'enregistrement se fait en local ou sur le serveur il suffit de cliquer sur la caméra et de regarder en bas à droite s'il est affiché 'on device' ou 'on serveur'. S'il n'y a pas d'enregistrement la caméra affichera un message d'erreur.



Interface de DSS Client



**LogMeIn** : LogMeIn est un logiciel de gestion de postes de travail distants basé sur le cloud qui permet aux utilisateurs d'accéder à des ordinateurs de n'importe où.

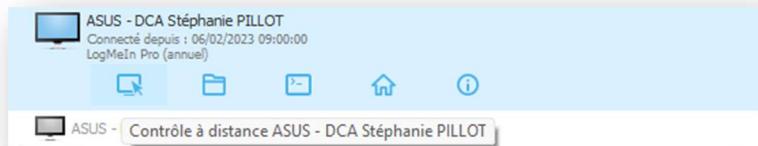
The screenshot shows the LogMeIn dashboard. At the top, there is a toolbar with icons for file operations, a search bar, and user information. Below the toolbar, a list of connected sessions is displayed. One session is highlighted: 'ASUS - DCA Stéphanie PILLOT' (Connected since 06/02/2023 09:00:00). Other sessions listed include 'ASUS - Aurélien LEGRAND (hors ligne)', 'ASUS - Beatrice VERSACE COEUR (hors ligne)', 'ASUS - Christine Vaudelin (hors ligne)', 'ASUS - Compta 4 (hors ligne)', 'ASUS - Delphine OLMETA (hors ligne)', 'ASUS - Gestionnaire de Paie (hors ligne)', 'ASUS - Ilona Tatevosian (hors ligne)', 'ASUS - Marie-Cécile RIGAULT (hors ligne)', 'Asus - Robin Noc (hors ligne)', 'Asus - Sandrine Crosse (hors ligne)', 'Asus VivoBook 14 - Ludovic Jacquot', 'Asus Zenbook - Claudia Da Silva (hors ligne)', 'Asus Zenbook - Frédéric thiller (hors ligne)', 'Contrôle Qualité (hors ligne)', 'CONTROLE QUALITE - PORTABLE107 - Cédric GERBER (hors ligne)', 'hp - Alexandre Avond', 'HP - JAOUAD HARAJA', 'HP - Paul ALFRED', 'HP - Salle Arc-en-Ciel', 'HP - Cédric GERBER (hors ligne)', 'HP-Christophe COUBLE (hors ligne)', 'Magalie Casimiro-new', 'Msi - Stéphanie Baccam (hors ligne)', 'Pc - Hotline Fabrice FERREIRA', 'Pc0100', 'POR-005 - Stéphanie MAIELLARO', 'POR-017 Romain LARNAC (hors ligne)', 'POR-018 - OPE Hervé HANSS (hors ligne)', 'POR-021 - aurelien legrand', 'POR-026 Mohamed ER RFIFI (hors ligne)', 'POR-ASU-220001', and 'POR-ASU-220005 Johan DUCULTY (hors ligne)'. The bottom of the screen shows a footer with links to 'LogMeIn Pro', 'LogMeIn Business', 'LogMeIn Personal', and 'LogMeIn Support'.

Page d'accueil de LogMeIn

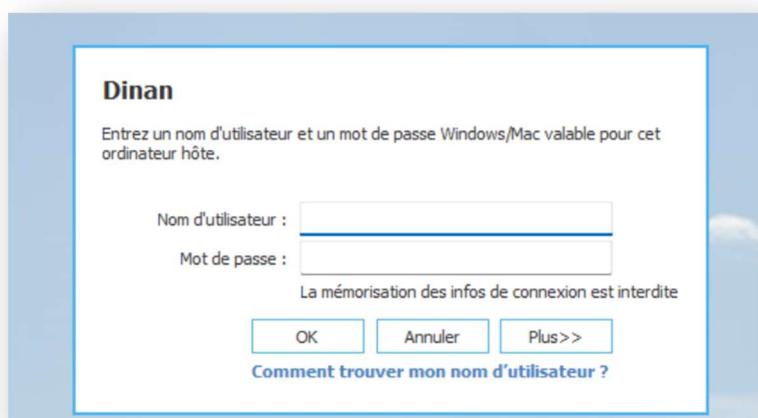
Sur la page d'accueil de LogMeIn on peut rechercher l'ordinateur que l'on veut contrôler et voir s'il est en ligne ou pas.

En sélectionnant un PC on peut voir diverses informations :

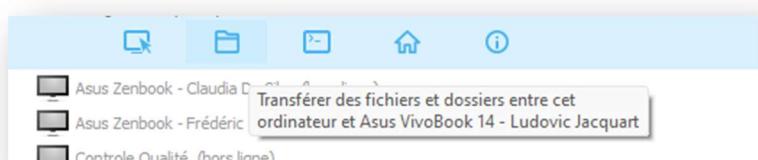
- premier bouton on peut prendre le contrôle sur le pc :



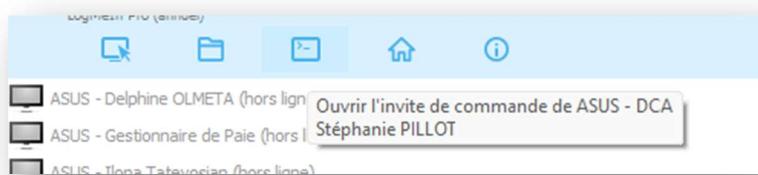
- Cela nécessitera une connexion préalable à partir d'un compte administrateur :



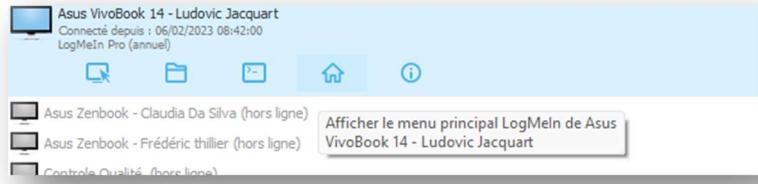
- On peut aussi tout simplement transférer des fichiers directement sur l'ordinateur :



- On peut autrement ouvrir l'invite de commande de l'ordinateur :



- Ou encore afficher le menu principal :



Enfin la dernière option permet de voir les informations du pc



**FortiClient** : Le FortiClient est l'agent de sécurité à installer sur les postes clients. Il est doté de multiples fonctions telles que la protection anti-virus, anti-malware, le webfiltering, le VPN (SSL et IPsec), le contrôle d'applications, ...Il nous sert ici essentiellement pour le VPN



**Withsecure** : c'est l'application de service de conseil en cybersécurité qui protège le parc informatique et permet de les gérer à distance

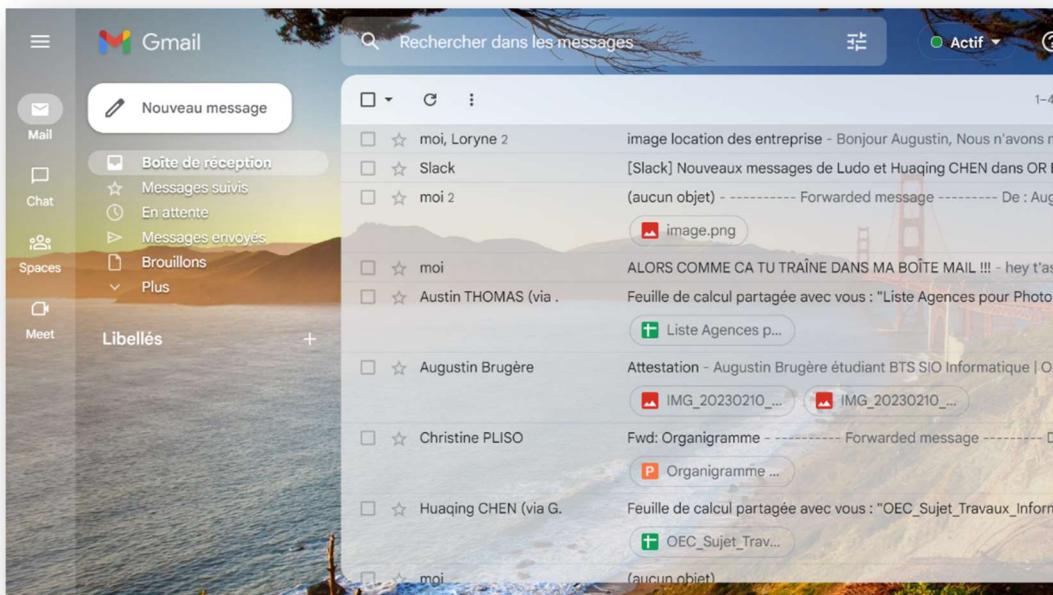
Device type	Device name	Online	Registration date	OS Name	Assigned profile	Status updated	Client version	Manufacturer
	LE-MANS-01	No	Jan 26, 2022	Windows 10	Profil Magasins	Feb 3, 2022, 7:38:15 PM	23.1	✓ Enr
	ROMANS-SUR-ISER	Yes	Mar 24, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Feb 6, 2022, 8:32:15 AM	23.1	✓ Enr
	PERTUIS	Yes	Mar 10, 2021	Windows 10	Profil Magasins	Feb 6, 2022, 8:29:34 AM	23.1	✓ Enr
	A-ROUVR-510	Yes	Jul 29, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Feb 6, 2022, 9:10:45 AM	23.1	✓ Enr
	SC-Macbook GERARD Vervie	No	Mar 23, 2020	macOS	WithSecure™ Office for Mac (open)	Aug 30, 2022, 10:52:31 AM	22.2.44008	✓ Enr
	HPEX	No	Mar 24, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Oct 26, 2022, 1:59:57 PM	22.6	✓ Enr
	POR-AISU-22000	No	Nov 21, 2022	Windows 10	OEC - Siège	Feb 2, 2023, 3:16:15 PM	22.9	✓ Enr
	POR-LEN-22001	No	Dec 21, 2022	Windows 11	OEC - Siège	Feb 1, 2023, 10:54:51 AM	22.9	✓ Enr
	POR-LEN-220019	No	Jan 31, 2023	Windows 10	OEC - Siège	Feb 2, 2023, 4:53:46 PM	23.1	✓ Enr
	A-ROUVR-50	No	Mar 25, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Oct 5, 2022, 12:59:46 PM	22.6	✓ Enr
	POR-HP-220003	No	Apr 28, 2022	Windows 10	OEC - Siège	Aug 2, 2022, 7:47:42 PM	22.4	✓ Enr
	PORTABLE176	No	Feb 22, 2021	Windows 10	Profil Magasins	Feb 5, 2023, 10:21:12 AM	23.1	✓ Enr
	POR-LEN-220003	No	Feb 2, 2023	Windows 10	OEC - Siège	Feb 2, 2023, 11:54:09 AM	23.1	✓ Enr
	OULLINS	Yes	Mar 24, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Feb 6, 2023, 8:31:53 AM	23.1	✓ Enr
	LYON-BELLECOUR	Yes	Mar 24, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Feb 6, 2023, 7:32:06 AM	23.1	✓ Enr
	A-EQUIP-569	No	Nov 10, 2020	Windows 10	Profil Magasins	Feb 4, 2023, 10:00:59 PM	23.1	✓ Enr

Interface de Withsecure

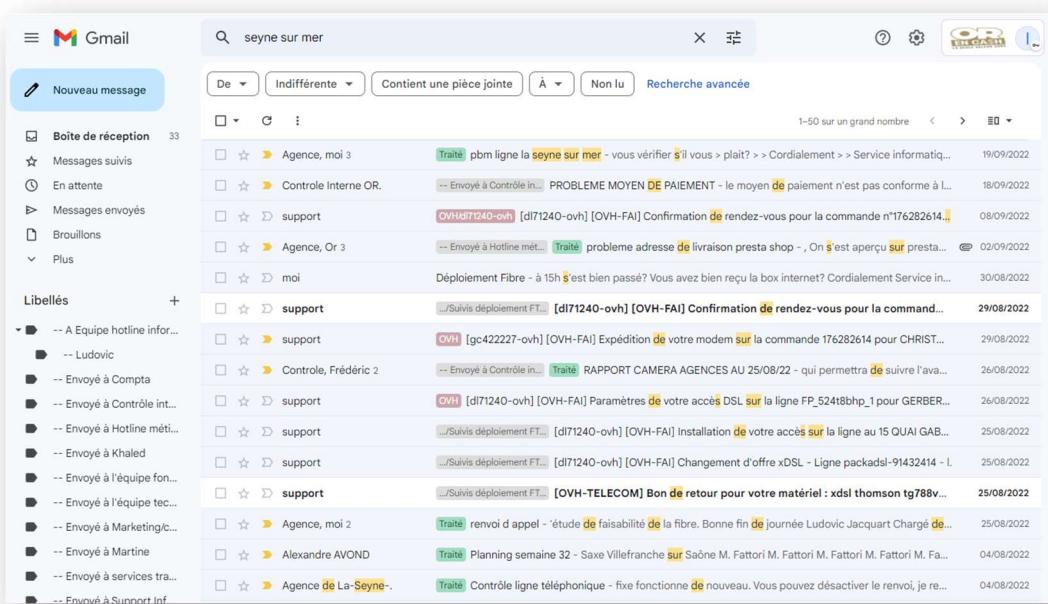


**Google Workspace :** Google Workspace vous permet de créer des adresses e-mail personnalisées pour votre domaine, d'ajouter des alias d'adresse e-mail et de gérer tous vos e-mails dans une seule boîte de réception.

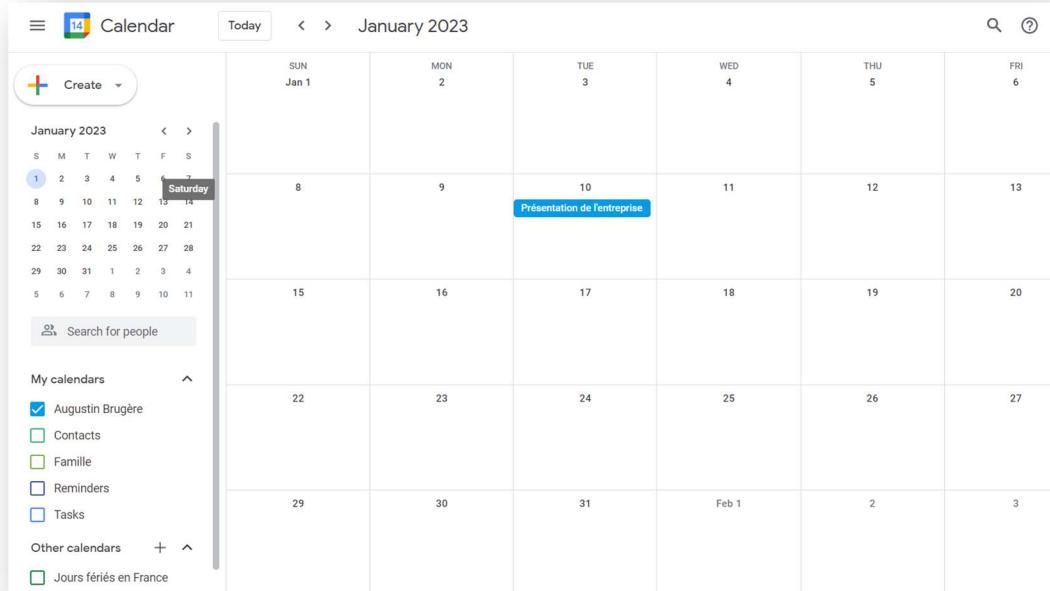
Chaque employé est doté d'une adresse mail personnelle qui donne aussi accès à un chat ainsi qu'à Google Meet pour les visios



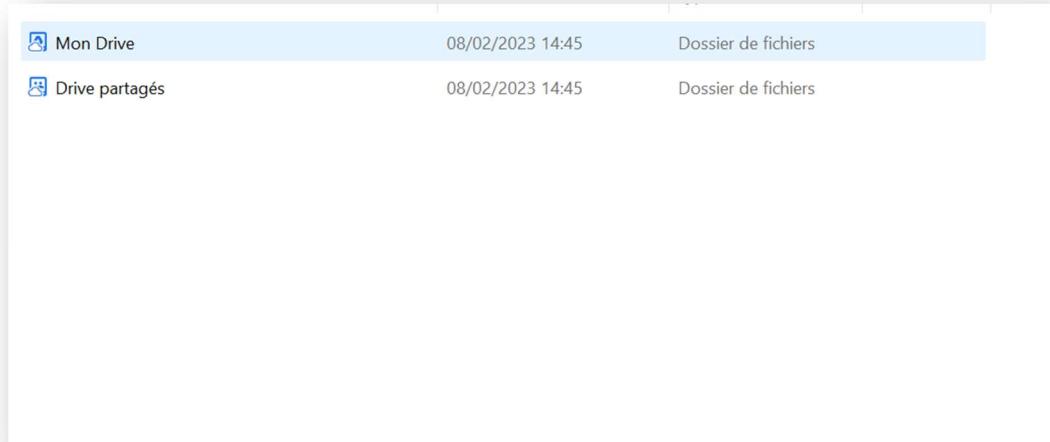
Selon le service on donne accès à une boîte générale du service



Un Google Agenda est mis à disposition de chaque employé afin de pouvoir remplir son planning, voir celui des autres et pouvoir réserver des salles de réunion.



Et enfin tous les employés ont un drive et un drive partagé dans lequel toutes les informations nécessaires à leur travail sont stockées.





**Slack** : Slack est une application de messagerie pour les entreprises qui connecte les personnes aux informations dont elles ont besoin.

The screenshot shows a Slack group chat window titled "Austin THOMAS, Huaqing CHEN, Ludo". The left sidebar shows the channel list with "OR EN CASH" selected. The message history includes:

- Ludo 10 h 01: On fait tous au mieux, ça c'est bien passé samedi pour toi ? Hier
- Ludo 10 h 49: Martine vient d'appeler, elle est à Thomassin. les lignes fixes ne fonctionnent plus là-bas. Internet ok, voyant sur boîtier Yealink ok aussi
- Huaqing CHEN 11 h 06: je viens de finir avec les demande tu es dispo ludo?
- Ludo 11 h 10: pour meet
- Ludo 17 h 37: Bonne soirée

The message input field at the bottom is empty, and the footer shows standard Slack message controls.



**Licorne** : c'est le logiciel de l'entreprise pour les agences et pour la gestion des commandes clients.

The screenshot shows the Licorne Master software interface. The left sidebar contains a navigation menu with various icons and labels:

- Liste des transactions
- Clients
- Créer un article
- Liste des articles
- Liste des pièces
- Créer une matière
- Liste des matières
- Créer qualité matière
- Liste matières qualités
- Coefficient
- Taux borne
- Ajout fixing
- Thème des campagnes
- Campagnes promo
- Planification promo
- Code de déblocage
- Livre de police
- Livre de police
- multi activité
- Iobec
- SEPA
- Banques
- Moyens des paiements

The main area displays a welcome message: "Bienvenue ATHOMAS sur l'application Licorne-Master."



**OVH Cloud** : C'est l'application en ligne d'OVH notre fournisseur d'accès à Internet, et opérateur de télécommunications. A partir de cette application nous avons accès à toutes les données télécoms des agences.

On peut y voir s'il y a des incidents sur les lignes et si celles-ci ont des remontées internet et téléphonique. C'est un service très complet. Il nous sert aussi pour les problèmes téléphoniques, pour les redirections d'appel, les enregistrements dans les annuaires téléphoniques et bien d'autres choses encore...

The screenshot shows the OVH Cloud dashboard. The top navigation bar includes links for Tableau de bord, Nuage de métal nu, Cloud privé hébergé, Nuage public, Nuage Web, Télécom (which is underlined), Lever du soleil, and Marché. There are also language and user profile options. The main content area has a sidebar titled "Le commandant" with sections for Gestionnaire v4, Accès Internet, Téléphonie, SMS, Fax, OverTheBox, and Opérations. The main panel displays a "Résumé de mes services" section with a table of "Mes 6 dernières factures". The table lists invoices from 01/02/2023 to 04/02/2023 with amounts ranging from 29.99 € to 96.99 €. To the right, there is a "Guides" sidebar with links to Activation de mes services, Configurer mon modem, Réinitialiser mon modem, and Rétablir mon service.

On peut y administrer le modem wifi l'allumer/éteindre à distance, activer le wifi ou encore changer le mot de passe du réseau.

The screenshot shows a detailed view of a service. The top navigation bar is identical to the previous dashboard. The left sidebar shows "Accès Internet / packadsl-91009444 / xdsl-dl71240-8" and a "Retour à "Détail du pack"" link. The main content area is titled "OC - Boutique de Mâcon - xDSL Express" and "OC - Boutique de Mâcon". It includes tabs for Mon accès, Mon modem, and Tâches. The "Informations générales" section shows the line status as "Actif" with a green checkmark and a link to "Plus de détails sur l'état de ma ligne". The "Caractéristiques" section shows the NRA as "MAC71".

## DÉROULEMENT DU STAGE

Semaine\Jour	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
du 09/01 au 13/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Présentation de l'entreprise</li> <li>-Formation en ligne OR en Cash</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Découverte du GLPI</li> <li>-Listing des tâches</li> <li>-Gestion d'un problème de wifi à Châteauroux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prise en charge d'un problème de connexion à Aurillac</li> <li>-Retour sur le problème de Châteauroux</li> <li>-Configuration d'un Pc portable pour Vienne</li> </ul>	<p>Réunion hebdomadaire</p> <p>Gestion du problème de boxe à Aurillac</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fin du réglage du problème de Châteauroux</li> <li>-recherche de compte lié à une carte Sim</li> <li>-Envoi de matériel à une agence</li> </ul>
du 16/01 au 20/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Préparation et envoi de matériel( ordinateur et caméras) à une agence</li> <li>-Appel de SFR pour retrouver un compte lié à la carte Sim</li> <li>-Création d'une procédure pour expliquer aux agences comment utiliser Google Drive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mise en place de matériel téléphonique pour l'agence et étiquetage et enregistrement des appareils sur le GLPI</li> <li>-gestion de ticket d'incident mineur</li> <li>-création d'une procédure pour le centre afin d'expliquer comment marche la réservation de salle de réunion sur Google Agenda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-gestion de ticket et de commande de matériel sur GLPI</li> <li>-découverte de WithSecure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-réunion hebdomadaire</li> <li>-envoi d'un pc à l'agence de Bézier</li> <li>-gestion de problème téléphonique mineur à Nevers avec OVH</li> <li>-Envoi de câble RJ11 à Nevers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Je commence à ranger les stocks en carton à la suite du déménagement</li> <li>-Tri des tickets d'incident du GLPI</li> <li>-envoi de matériel à Rennes</li> </ul>

du 23/01 au 27/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestion des tickets GLPI</li> <li>-mise à jour d'un pc pour la comptabilité</li> <li>-Appel de Bouygues pour une ligne inconnue qu'on paye</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Récupération du compte Bouygues</li> <li>-Configuration et envoi d'un ordinateur pour Rennes</li> <li>-Envoi d'un routeur 4g pour Mâcon</li> <li>-Appel d'OVH pour changer le téléphone des gérants du centre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consommation suspecte de données détectée à Châteauroux</li> <li>-Envoi d'un nouveau PC à Châteauroux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-réunion hebdomadaire</li> <li>-Mise en place et envoi d'un Pc fixe à Issoire, enregistrement sur le GLPI.</li> <li>-Mise en place de RDV pour la migration des Pc reçus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Préparation des cartons pour la mise en place de la salle des stocks</li> </ul>
du 30/01 au 03/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rangement des cartons et mise en place des étagères pour dans la salle des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mise en place des étagères dans la salle des stocks et rangement des cartons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>--Prise de photos et présentation Word de 2 baies de brassages à vendre.</li> <li>-Migration de Pc par Huaqing</li> <li>-Envoi d'imprimantes pour des agences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-réunion hebdomadaire</li> <li>-Tri et mise en place correcte et étiquetées des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Listing des caméras de surveillance pour détecter les anomalies que je note sur un fichier Excel</li> <li>-appel des agences ayant des problèmes</li> </ul>
du 06/02 au 10/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mise en marche d'un téléphone à Draguignan qui ne marchait pas</li> <li>-continuation du listing Excel des caméras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-listing Excel des Caméras</li> <li>-Mise en place d'un stockeur vidéo</li> <li>-Appel de Samsung pour un problème d'affichage de nom sur le numéro de l'agence de Marseille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Appel des agences pour trouver une carte Sim qu'on paye mais dont on ne sait pas qui profite</li> <li>-réglage d'un problème d'internet avec Bourgoin</li> <li>-Mise en place d'une caméra pour la Visio internationale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-réunion hebdomadaire</li> <li>-Visio internationale</li> <li>-Réglage d'un problème d'imprimante à Bonneville</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prise de photos et d'information pour le rapport de stage</li> </ul>

## **MES MISSIONS**

### **1) La gestion des tickets du GLPI**

Le GLPI m'a ouvert les portes sur de nombreux travaux. C'était soit des incidents soit des demandes. Celles -ci se faisait par appel et par mail. Ma mission était de recevoir ces appels et mails et d' en faire des tickets. Une fois cela fait je m'occupais des tickets que je pensais à portée de mes connaissances.

Ne pouvant pas tous les énumérer nous verrons doit quoi ils convenaient dans leur généralité.

Sur le GLPI on retrouvait plusieurs types de tickets. Il y en avait pour:

- Les incidents télécoms
- Les incidents Licornes / web et applications
- Les incidents matériels
- Les demandes d'assistance
- Les demandes de matériel
- Les demandes de droit d'accès
- Les demandes de mise en place de matériel

#### **Les incidents télécoms**

Les incidents réseaux concernent la majeure partie des tickets. Ce sont souvent des agences qui nous appellent à la suite de pertes de connexion réseau. Aucune méthode n'est prescrite pour trouver une solution à ces problèmes. Les meilleurs atouts sont ici l'expérience, la débrouillardise et surtout la communication. Il faut savoir bien s'informer auprès du demandeur et auprès des collègues. Huaqing étant toujours à notre disposition cela nous a permis d'avoir toujours quelqu'un sur qui compter au cas où, ce qui nous permet d'être plus confiant.

Ma méthode utilisée se trouve toujours être la même : identifier d'où vient le problème, le réparer au plus vite, puis une fois réparé , essayer de savoir d'où le problème a pu venir afin d'éviter de le rencontrer à nouveau.

Si nous ne trouvons pas de solutions nous laissons un ticket ouvert.

Toute panne devant être suivie ou nécessitant une trace fait l'objet d'un ticket.

Au niveau télécom plusieurs outils restent à notre disposition pour essayer de résoudre les incidents :

- OVHcloud. Celui-ci nous permet de savoir si la panne rencontrée est interne ou provient de l'extérieur.
- Un téléphone fixe prêté par l'entreprise pour effectuer nos appels.
- GLPI. Il nous permet de savoir quel matériel est à disposition de quelle personne, et quelle ancienneté il a.
- LogMeIn. En cas de dysfonctionnement du réseau ou de ram, on peut prendre le contrôle sur le PC afin de voir si le problème vient de l'internet ou du matériel.
- DSS Client. Il nous permet en dernier recours d'essayer de voir les branchements au travers de la caméra.
- Les collègues. En dernier recours si on n'arrive pas à résoudre le problème, ou si on ne le comprend pas on peut faire appel aux collègues, qui ont peut-être déjà été face à notre problème.

Habituellement nous n'avons pas besoin d'aller très loin pour trouver la source de la panne.

### **Les incidents Licorne/Web/Application**

Nombreux sont ceux qui nous appellent pour des problèmes dus aux applications de l'entreprise. Lorsque c'est un problème d'application nous faisons souvent appels aux développeurs. Lorsque c'est un problème licorne nous avons un expert de l'application qui travail avec l'équipe informatique à qui nous pouvons transmettre la tâche. Ce genre de problème est souvent vite réglé.

### **Les incidents matériels**

On recevait souvent des plaintes des gérants à la suite d'incidents de matériel( surtout Pc et imprimantes).

La procédure à suivre était très simple :

- Se renseigner sur le produit qui faisait défaut
- Se renseigner auprès d'Internet et des collègues si nécessaire sur le problème afin de trouver un moyen de réparer l'objet
- Vérifier l'ancienneté du produit

- Selon l'ancienneté et l'importance du problème rencontré on pouvait venir à renvoyer du matériel neuf sur l'autorisation du DSI. Les agences de leur côté nous renvoiaient le matériel hors service pour réparation, sauf si le matériel était irrécupérable. Dans ce cas-là il pouvait arriver qu'on en vienne à les jeter ou à les donner à des associations.

### **Les demandes de matériel**

Les agences peuvent faire des demandes de matériel. Pour cela il faut qu'elles fassent un mail à l'informatique dans lequel elles partagent la nécessité de leurs besoins afin d'avoir une preuve de la demande. Celle-ci devait être validée par Huaqing, et ,selon les frais, par le DSI.

### **Les demandes de droit d'accès**

On nous demandait aussi de donner des droits d'accès à différentes plateformes. Huaqing s'en chargeait pour des raisons financières et de sécurité.

### **Les demandes d'assistance**

On pouvait se retrouver face à des personnes nécessitant une assistance sur du matériel ou application. Selon le niveau de la demande soit on réglait le problème directement, soit on transmettait la tâche, ou encore on pouvait envoyer les procédures qui se trouvent tous dans le drive de l'informatique.

### **Les demandes de mise en place de matériel**

Lorsque quelqu'un recevait un nouveau matériel, si nous n'étions pas sur place, nous devions planifier un rendez-vous. Notamment pour les migrations de PC( Huaqing s'en occupait). J'ai eu pour mission la mise en place de téléphones. Rien de plus simple : il suffisait de les brancher en RJ11 et d'appeler OVH qui s'occupait d'y remonter l'annuaire car ce sont eux qui gèrent la téléphonie.

## 2) La gestion des stocks

### Préparation des colis



À la suite des demandes des uns et des autres, je me suis retrouvé à préparer des colis. Selon le matériel à envoyer il fallait parfois le configurer. Notamment pour tout ce qui est ordinateurs, téléphones, et stockeurs vidéos. J'ai donc pu suivre les procédures toute prête. La plupart des choses à faire s'en tenaient à lancer les mises à jour, ajouter les personnes sur l'Active Directory, régler les dates et heures, et lancer des exécutables qui faisait tout à notre place.

### Enregistrement des produits



Les produits une fois prêts à l'envoi devaient être mis à jour sur le GLPI et on se servait d'une petite imprimante Brother pour étiqueter les produits.

### Rangement des produits



L'agence étant en plein déménagement à mon arrivée j'ai dû mettre en place la salle des stocks. Cela a commencé par la mise en place des étagères. À la suite de cela j'ai pu faire le tri dans les cartons et ranger les objets par catégorie (téléphonie, réseau, caméra, serveur, accessoires, ordinateur, protections).

Malheureusement je n'ai pas eu le temps d'en faire l'inventaire.





CF : photos de la salle de stocks

### **3) La gestion télécom**

La gestion d'un parc informatique nécessite de gérer les forfaits télécom de l'agence. La grande majorité du parc télécom est géré par OVH, mais certains forfaits ne le sont pas. C'est pourquoi je me suis retrouvé plus d'une fois avec le service comptabilité afin de retrouver à quoi correspondaient des cartes Sim. Pour cela j'essayai tout d'abord de trouver le numéro de téléphone grâce au numéro de série de la carte Sim. Puis, à partir de ce numéro j'essayais de récupérer le compte opérateur associé. J'ai donc pu retrouver les accès sur les informations du compte associé, cependant il m'a été impossible de déterminer où elles se situaient. La seule solution trouvée non approuvée par l'entreprise serait de résilier la ligne afin de voir qui n'a plus d'accès réseau.

Face à cela j'ai aussi pu faire le tour des agences afin de faire l'inventaire de qui avait une boxe 4g.

### **4) La gestion des caméras de surveillance**

La gestion des caméras de surveillance est essentielle dans ce métier afin de protéger de tout cambriolage. Il m'a fallu moins d'un mois pour avoir pu être témoins d'un cambriolage dans une des agences. C'est donc un secteur prioritaire et sensible, notamment par rapport au RGPD.

J'ai eu l'opportunité d'avoir une mission dans ce secteur. Il m'a été confié de mettre à jour le fichier Excel relevant tous les défauts des caméras. Que se soit erreur de nommage, problème d'enregistrement, mauvaise orientation de la caméra... tout devait être vérifié au peigne fin et signalé dans le fichier. Malheureusement ce fichier est confidentiel et il m'est interdit de communiquer des informations à ce sujet.

## **5) La création de procédure**

Afin d'expliquer au mieux les nouveaux produits à tous, nous devons créer des procédures.

J'ai donc eu l'opportunité d'en créer.

Premièrement j'ai pu créer une procédure pour expliquer aux employés comment utiliser google drive.

Pour cela je me suis inspiré de procédures déjà faites sur internet  
Puis ,à la suite de l'arrivée des nouvelles salles de réunion j'ai pu faire une seconde procédure pour expliquer comment ajouter les salles à l'agenda, comment voir si elles sont prises, voir qui l'occupe, et comment réserver une salle.

Malheureusement encore, ces documents propres à l'entreprise sont confidentiels.

## **POSSIBLE AMÉLIORATIONS À APPORTER**

### **Les prestations de services**

Je pense personnellement que malgré les avantages économiques et sécuritaire de la prestation, cela n'est pas en totalité une bonne chose. Avant tout car l'entreprise perd de son indépendance et souvent aussi de son efficacité. Aussi les équipes du prestataire externe ne sont pas intégrées dans les collectifs de travail de votre entreprise : ils ne s'impliquent donc pas nécessairement de la même manière. Par ailleurs, la relation commerciale comporte une échéance et son renouvellement est incertain : cette précarité peut également nuire à leur implication. Cela laisse place à des risques de turn-over dans la boîte ce qui est mauvais pour la communication au sein de l'entreprise.

J'irai même plus loin en regardant les liens de subordination. Le prestataire n'en a aucun : il n'est pas soumis aux horaires de votre entreprise, il n'a pas à recevoir d'ordres de la part de l'entreprise et travaille avec ses propres moyens techniques en toute indépendance et autonomie. En cas de contrôle, on peut rechercher ce lien de subordination : s'il existe, la relation pourrait être requalifiée en contrat de travail. Cela expose l'entreprise à un risque de salariat déguisé, ce qui est fortement puni par la loi.

J'ai pu voir qu'à la suite des changements de salariés, beaucoup d'informations avaient été perdues et que beaucoup de choses ont été désorganisées. Cela illustre bien les risques liés aux remplacements. Car une personne prestataire restera sûrement moins longtemps qu'un employé.

Aussi je pense qu'il est nécessaire qu'il y ait au sein de chaque service des meneurs de tête interne à l'entreprise, à qui on peut faire confiance, une personne qui restera assurément longtemps dans l'entreprise. Or ici ce n'est pas le cas. La tête du service support est Huaqing, qui est prestataire. Le DSI même est prestataire. Je trouve cela personnellement risqué.

## **CONCLUSION**

Ainsi, dans le cadre de mes études d'informatique ,j'ai eu la chance d'effectuer un stage au sein de l'entreprise Or en Cash. Cette expérience a été très enrichissante car elle m'a permis de découvrir en contexte le secteur de la gestion de parc informatique, ainsi que les différentes missions et postes qui contribuent à son développement. En participant au quotidien à la vie de l'entreprise et en interagissant avec ses différents acteurs, j'ai pu appréhender les différents enjeux soulevés au sein du monde de l'entreprise au niveau de l'informatique et de la gestion de ses stocks.

Cette expérience a été très intéressante et très enrichissante que ce soit d'un point de vue professionnel, qu'humain. La gentillesse ainsi que la confiance qui m'a été confiée, m'ont permis de m'intégrer dans l'entreprise et ainsi d'évoluer rapidement.

D'un point de vue humain, j'ai eu la chance de pouvoir travailler dans une équipe soudée qui a su être présente pour moi lors de mes différents travaux. J'ai ainsi pu voir l'importance de la communication au sein d'une équipe notamment dans l'entraide pour la résolution des tickets ou encore la prise de relais en cas d'absence.

De plus, travailler dans une grande entreprise qu'est Or en cash m'a permis de développer mon propre réseau qui pourra m'être nécessaire tout au long de mon projet professionnel.

Concernant les apports personnels, le fait de travailler dans l'équipe Support m'a permis de mettre en œuvre les acquis techniques appris durant cette première année de BTS mais aussi et surtout d'évoluer dans mes compétences techniques, humaines et relationnelles. Le travail fournit pendant ce stage a été très varié. Ce stage m'a réellement permis de confirmer la suite de mon projet professionnel.