



# Rapport de stage

Romain Dayet

BTS SIO – Option SISR

ANRAS



## **TABLE DES MATIÈRES**

### **FICHE 1 : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL ..... 3**

1.1. Présentation générale .....	3
1.2. Cœur de métier .....	3
1.3. Organisation de la structure .....	4
1.4. Chiffres clés .....	4

### **FICHE 2 : PRESENTATION DU CONTEXTE DU STAGE ..... 5**

2.1. Maître de stage .....	5
2.2. Positionnement dans l'organisation .....	5
2.3. Missions réalisées .....	5

### **FICHE 3 : ENVIRONNEMENT TECHNIQUE**

- 3.1. Ressources matérielles
  - Architecture réseau
- 3.2. Ressources logicielles
- 3.3. Compétence(s) mise(s) en œuvre

### **FICHE 4 : ACTIVITES**

- 4.1. Cahier des charges
- 4.2. Démarche / Mode opératoire
- 4.3. Preuves de la réalisation

### **FICHE 5 : RETOUR D'EXPERIENCE**

- 5.1. Remerciements
- 5.2. Point(s) Positif(s)
- 5.3. Piste(s) de progrès



## FICHE 1 : PRESENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL

### 1.1. PRESENTATION GENERALE

L'**ANRAS** (Association Nationale de Recherche et d'Action Solidaire), fondée en 1950, est une association engagée dans l'accompagnement sociale et médico-social de personnes en situation de vulnérabilité. Elle intervient dans 12 départements à travers plus de 80 établissements, avec près de 2 700 salariés. Chaque année, elle accompagne plus de 10 000 usagers, en s'appuyant sur des valeurs fortes comme la dignité, la solidarité et l'écoute. Son action vise à favoriser l'inclusion, l'autonomie et le respect des parcours de vie.

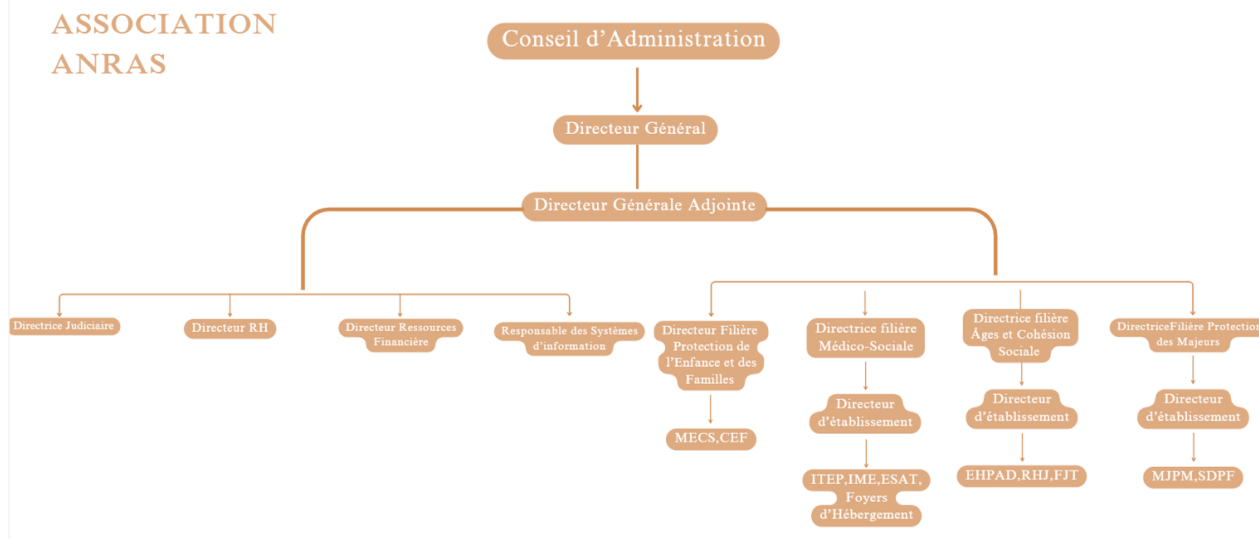
Parmi ses sites phares, le Chêne Vert à Flourens (près de Toulouse) illustre concrètement cette mission. Il regroupe une MECS, un service de placement à domicile, un accueil de jour, un accompagnement pour jeunes majeurs et la Résidence Occitania, qui propose un logement pérenne pour adultes isolés. Le site propose aussi des dispositifs innovants comme un restaurant d'application, des ateliers éducatifs et un ranch pédagogique. Avec plus de 230 professionnels et environ 2 000 bénéficiaires chaque année, il reflète l'approche globale et inclusive portée par l'ANRAS.

### 1.2. COEUR DU METIER

Le cœur de métier de l'ANRAS (Association Nationale de Recherche et d'Action Solidaire) repose sur l'accompagnement social et médico-social de personnes en situation de vulnérabilité. L'association intervient principalement auprès d'enfants, d'adolescents, d'adultes en difficulté, de personnes en situation de handicap ou d'exclusion. Elle gère des établissements et services diversifiés : maisons d'enfants, foyers de vie, établissements spécialisés, centres d'hébergement, services d'insertion, etc. Sa mission principale est de favoriser l'autonomie, la dignité et l'inclusion des personnes accompagnées, dans une logique de respect, d'écoute et de co-construction des parcours.

L'ANRAS inscrit son action dans une vision humaniste et solidaire, en s'appuyant sur des valeurs comme la bienveillance, la justice sociale et l'innovation sociale. Elle développe des projets individualisés, adapte les dispositifs aux besoins de chacun et s'engage dans une dynamique constante d'amélioration des pratiques. En collaborant avec les pouvoirs publics, les familles et les professionnels du secteur, l'ANRAS œuvre pour une société plus inclusive, dans laquelle chaque personne, quel que soit son parcours, peut trouver sa place et exercer pleinement ses droits.

### 1.3. ORGANISATION DE LA STRUCTURE



### 1.4. CHIFFRES CLES

#### Chiffres clés de l'Anras

Indicateur	Valeur
Année de création	1950
Nombre d'établissements	83
Nombre de salariés	2692
Personnes accompagnées/an	10 837
Nombre de départements couverts	12
Siège Social	Flourens (31), site du Chêne Vert



## FICHE 2 : PRESENTATION DU CONTEXTE DU STAGE

### 2.1 MAÎTRE DE STAGE

Mon maître de stage, **Michaël LARROUY** m'a grandement soutenu et accompagné tout au long de cette période, en m'apportant ses conseils, son expertise et une véritable disponibilité depuis son poste de responsable du service informatique au sein de **l'ANRAS – site du Chêne Vert à Flourens** ; son encadrement attentif m'a permis de progresser efficacement, et je tiens également à remercier les membres de son équipe informatique, qui m'ont apporté leur aide, leur savoir-faire et une réelle bienveillance tout au long de ce stage.

### 2.2 POSITIONNEMENT DANS L'ORGANISATION

Au sein de **l'organisation ANRAS**, j'ai occupé le poste de stagiaire technicien informatique intégré au service informatique, où j'ai participé activement aux différentes missions techniques et contribué au bon fonctionnement des systèmes et infrastructures en place.

### 2.3 MISSIONS RÉALISÉS

#### MISSION 1 : PRÉPARATION DE POSTE INFORMATIQUE

##### Activités réalisées :

**Installation et configuration système :** Installation du système d'exploitation sur le poste. Paramétrage des options de base comme la langue, le clavier et le nom de l'ordinateur. Connexion au compte administrateur pour préparer le poste à un usage professionnel.

**Sécurisation et mises à jour :** Application des mises à jour du système pour garantir sa stabilité et sa sécurité. Configuration des outils de sécurité essentiels, tels que le chiffrement des données et l'activation des protections contre les menaces.

**Mises à jour matérielles et optimisation :** Vérification et installation des mises à jour spécifiques au matériel via les outils fournis par le fabricant. Redémarrage du poste pour appliquer les modifications et assurer une bonne stabilité.

**Installation des logiciels métiers :** Installation des applications nécessaires au fonctionnement quotidien. Configuration des logiciels pour qu'ils soient prêts à l'utilisation et adaptés aux besoins des utilisateurs.



## MISSION 2 : MISE EN LIGNE D'UN ARTICLE EHPAD SAINTE MONIQUE

### Activités réalisées :

**Connexion et accès au système de gestion :** Connexion à la page d'administration du site anras.fr via l'interface K-Sup. Saisie des identifiants administrateurs et accès au back-office. Navigation vers le module « Contenus » pour consulter les différents types de publications et préparer la création d'un nouvel article dans la rubrique Actualités du site de l'établissement.

**Création et paramétrage de la fiche :** Ouverture d'une nouvelle fiche depuis la liste des actualités. Sélection de l'emplacement correct dans l'arborescence : EHPAD Sainte Monique → Version française → Actualités. Rattachement de la bonne structure pour garantir l'intégration correcte au site institutionnel.

**Rédaction et enrichissement du contenu :** Le texte à insérer dans la description, ainsi que les pièces jointes (photographie de l'événement), nous ont été transmis dans un premier temps par mail, puis relancés via un ticket sur la plateforme Hub par Madame Florence Pugeault, directrice de l'établissement. Ces éléments ont été intégrés dans l'éditeur CKEditor, enrichis des métadonnées nécessaires (titre, légende, description), puis enregistrés en mode brouillon pour vérification.

**Publication et vérification finale :** Après relecture, publication de l'article sur le site public. Vérification de l'affichage complet (texte, image, mise en page). Contrôle dans le tableau de bord pour confirmer le statut « En ligne » avec la bonne date de modification, garantissant la visibilité de l'événement auprès des visiteurs du site.



## CONTINUITÉ DE L'ARTICLE : MISE À JOUR DE LA PAGE WEB TARIFS – EHPAD SAINTE MONIQUE

### Activités réalisées :

**Connexion et accès au système de gestion :** Connexion à la plateforme d'administration du site anras.fr via l'interface K-Sup. Navigation vers le module « Contenus » pour accéder aux pages déjà publiées. Recherche de la fiche existante intitulée « Tarifs » grâce à l'outil de recherche par URL ou par titre afin d'identifier la page à modifier.

**Ouverture et modification de la fiche :** Accès à la fiche « Tarifs » liée à l'EHPAD Sainte Monique. Vérification de sa localisation correcte dans l'arborescence : EHPAD Sainte Monique → Admission → Tarifs. Passage en mode édition pour remplacer les anciens tarifs 2024 par ceux de l'année 2025. Modification directe du contenu dans le bloc de texte via l'éditeur CKEditor intégré, en conservant la mise en forme d'origine pour assurer la cohérence visuelle.

**Mise à jour du contenu tarifaire :** Ajout des nouveaux montants dans les sections « Hébergement » et « Dépendance », en tenant compte des catégories (tarif Aide Sociale et tarif Payant, GIR 1 à 6). Contrôle orthographique et visuel du texte, relecture pour s'assurer de la conformité des données transmises. Intégration des informations dans le bloc de contenu existant sans altérer la structure ni les styles prédéfinis.

**Publication et contrôle final :** Enregistrement des modifications, puis publication immédiate de la fiche en cliquant sur « Enregistrer » tout en maintenant son statut « En ligne ». Vérification sur le site public de l'affichage correct du nouveau contenu (URL finale, mise en page, typographie, légendes). Validation de la bonne mise à jour par comparaison avec l'ancienne version et confirmation de la date de modification visible dans l'historique.



### MISSION 3 : ANALYSE ET RÉOLUTION D'UNE FAUSSE ALERTE SYSTÈME WINDOWS

#### Activités réalisées :

**Contexte et déclaration de l'incident :** Le 20 juin 2025, une secrétaire RH de l'EHPAD Saint Joseph – Castelnau Magnoac a signalé via email un message d'alerte bloquant sur son poste Windows. L'incident a été enregistré dans l'outil ITSM. Ce ticket a été pris en charge par le groupe SI – SIEGE, et l'intervention m'a été confiée en tant que stagiaire, sous la supervision de Thomas Landes.

**Analyse de l'alerte reçue :** La capture d'écran transmise montrait une fausse alerte Windows Defender avec des éléments typiques de scam visuel (IP fictive, numéro de support frauduleux). Une analyse a permis d'identifier clairement une tentative de phishing de type "tech support scam", visant à faire paniquer l'utilisateur pour l'inciter à appeler une assistance frauduleuse. Le message imitait fidèlement l'interface Microsoft.

**Intervention et assistance à distance :** J'ai pris contact avec la secrétaire via la solution Webex pour confirmer l'état du poste. Elle a eu comme réflexe de redémarrer la machine, ce qui avait supprimé l'alerte.. Toutefois, la bonne procédure aurait été de déconnecter le poste du réseau, de l'isoler avec un panneau « HS » et de contacter le service informatique. J'ai ensuite procédé à une vérification complète du poste : fonctionnement du double écran, absence d'anomalie post-redémarrage, stabilité du système. L'utilisateur a été rassuré et informé des bons réflexes en cas de récurrence.

**Clôture du ticket et suivi :** L'ensemble de l'intervention a été documenté dans l'onglet « Resolution » du ticket ITSM. J'y ai saisi le résumé des actions effectuées, les vérifications réalisées et les consignes données. Après validation orale avec l'utilisatrice, le ticket a été clôturé avec le statut « Closed ». Cette mission m'a permis d'appliquer mes compétences techniques, de communication, et de gestion d'incident dans un environnement professionnel réel.





## MISSION 4 : MISE EN ŒUVRE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE FTTH DANS LE CADRE DU PROJET SUSIE

### Activités réalisées :

**Contexte et cadrage du projet :** Le projet SUSIE (Sécurité Unifiée des Systèmes d'Information et Équipements) a pour but de moderniser l'infrastructure réseau de l'ANRAS via le déploiement de la fibre optique FTTH, l'automatisation de tâches informatiques, et la sécurisation des accès. Il est piloté par quatre techniciens spécialisés, en collaboration avec le partenaire Orange. Ma mission a consisté à gérer les échanges entre le siège et les établissements, à transmettre les documents techniques et à mettre à jour le suivi administratif sur SharePoint.

**Préparation et envoi des courriels :** À partir des consignes transmises par Loïc Franco, j'ai récupéré sur SharePoint les pièces jointes nécessaires pour chaque établissement (BDC FTTH, fiche administrative, plan d'adressage IP). J'ai ensuite personnalisé les mails à envoyer selon le code de chaque structure, intégré les informations attendues et les documents, puis procédé à l'envoi via Outlook après vérification. Cette étape a facilité la diffusion structurée des demandes dans les établissements.

**Mise à jour du suivi administratif :** Une fois les mails envoyés, j'ai accédé au fichier Excel centralisé "Projet SUSIE" sur SharePoint. J'ai complété les colonnes de chaque établissement : état d'avancement (ex. : "En commande"), éléments transmis (BDC : Bon de commande), numéro du bon de commande. Ce tableau de suivi permet aux équipes de piloter le projet de manière homogène, tout en facilitant les relances et la coordination avec les techniciens et Orange.

**Bilan et portée de la mission :** Cette expérience m'a permis de renforcer mes compétences en gestion de projet, utilisation d'outils collaboratifs (Outlook, SharePoint) et communication professionnelle. Elle m'a également sensibilisé à la rigueur nécessaire dans la conduite d'un projet multisite à dimension européenne. Le projet SUSIE constitue une avancée majeure pour l'ANRAS en matière de connectivité, sécurité réseau et modernisation numérique.



## MISSION 5 : MISE À JOUR ET INTÉGRATION DES CONTACTS DES ÉTABLISSEMENTS DANS WEBEX CONTROL HUB

### Activités réalisées :

**Contexte et cadrage de la mission :** Afin d'améliorer la gestion des communications internes au sein de l'ANRS, une mission m'a été confiée sous la supervision de Loïc Franco, technicien en infrastructure réseau. Elle consistait à mettre à jour et centraliser les contacts des établissements dans l'outil Webex Control Hub. Cette opération visait à assurer une meilleure cohérence des données et à simplifier les échanges entre les utilisateurs via la plateforme. Concrètement, il s'agissait d'enrichir, structurer et formater un fichier de contacts pour permettre son importation automatisée dans la console Webex.

**Collecte et structuration des données :** À partir de trois pièces jointes (un modèle Excel "org-contacts.xlsx", une liste PDF des établissements avec leurs numéros de téléphone, et un tableau Excel des adresses postales), j'ai croisé les informations pour enrichir ligne par ligne le fichier final. Les noms des structures ont été intégrés dans la colonne "Display Name", les numéros de téléphone et leur type ont été placés dans les colonnes correspondantes, et les adresses (rue, ville, code postal, pays) ont été saisies dans les champs adéquats.

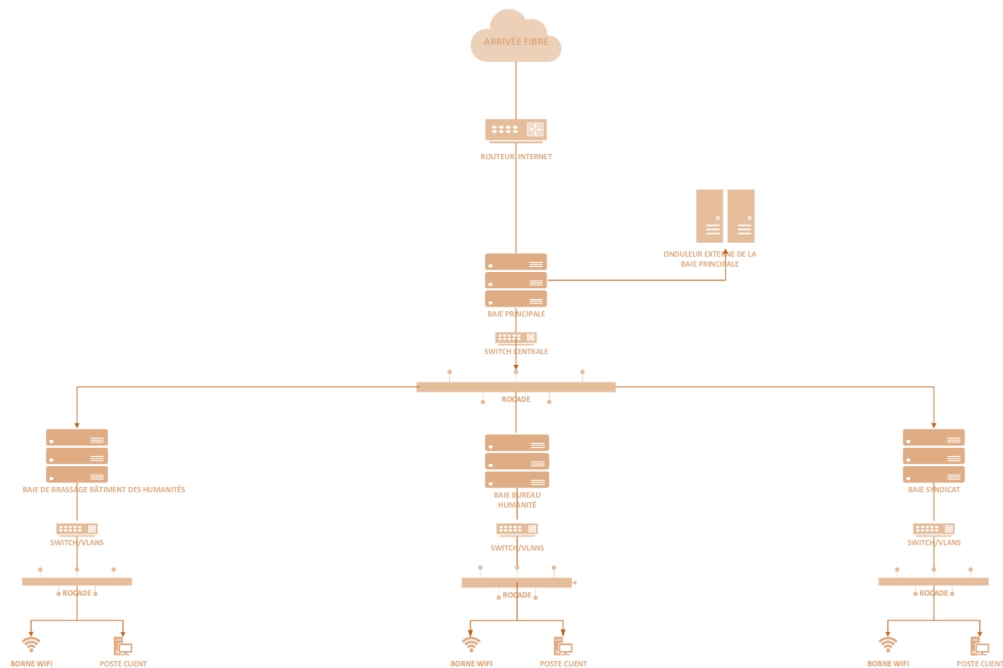
**Préparation technique du fichier CSV :** J'ai structuré le fichier en veillant à bien séparer les colonnes non utilisées par des virgules vides, conformément aux exigences du format d'importation de Webex. J'ai également converti le fichier en CSV avec un encodage UTF-8 pour assurer la compatibilité avec la console. Cette étape a nécessité une grande rigueur dans le respect du modèle imposé (structure fixe, séparateurs, absence de caractères spéciaux non reconnus).

**Analyse et correction des erreurs :** Une première tentative d'importation a échoué (2 erreurs système détectées), ce qui m'a conduit à revoir l'intégralité du fichier pour corriger les erreurs de format. En parallèle, Loïc Franco a supprimé les anciens contacts de la console afin d'éviter les doublons. J'ai ensuite corrigé les anomalies, nettoyé les entrées et validé la structure finale.

**Importation réussie et validation :** Une seconde tentative d'importation a été réalisée avec succès. Le tableau de bord de la console a confirmé l'ajout de 35 contacts.

## FICHE 3 : ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

### 3.1 ARCHITECTURE RÉSEAU



### 3.2 RESSOURCES LOGICIELLES

CATÉGORIE	NOM DU LOGICIEL	FONCTION PRINCIPALE
<b>Virtualisation / Bureau à distance</b>	Citrix	Accès à un environnement de travail distant (bureau virtuel ou applications).
<b>Portail applicatif interne</b>	FrenchServices (HUB ANRAS)	Portail d'accès aux applications et outils internes de l'ANRAS.
<b>Administration informatique</b>	Microsoft M365 Admin Center	Gestion des utilisateurs, licences et sécurité Microsoft 365
<b>Gestion administrative / métier</b>	CEGI	Logiciel métier utilisé pour la gestion administrative, RH ou financière (prestataire de service SAS system as service)
<b>Communication &amp; réunion</b>	Webex	Outil de visioconférence et de réunions à distance.



<b>Messagerie professionnelle</b>	Outlook	Client de messagerie pour envoyer/recevoir des e-mails et gérer l'agenda.
<b>Portail de Gestion Microsoft</b>	ANRAS – Portail entreprise	Interface Microsoft pour la gestion des appareils, utilisateurs et accès aux applications.
<b>Navigateur web</b>	Microsoft Edge	Navigation Internet, compatible avec les services Microsoft 365.
<b>Communication &amp; collaboration</b>	Microsoft Teams	Chat, appels, réunions et collaboration en équipe (inclus dans Microsoft 365).
<b>Support à distance</b>	AnyDesk	Prise en main à distance d'un poste pour assistance technique.
<b>Gestion des mots de passe</b>	Keeweb	Stockage et gestion locale ou en ligne de mots de passe sécurisés (fichier .kdbx).
<b>Bureau virtuel cloud</b>	PC CLOUD M365 (Teams)	Version cloud de Microsoft Teams pour un usage léger depuis un environnement distant.
<b>Bureau virtuel cloud</b>	PC CLOUD Microsoft Edge	Version cloud de Microsoft Edge pour navigation via un bureau virtuel
<b>Stockage Collaboratif</b>	Microsoft SharePoint	Plateforme collaborative pour le stockage, le partage et la gestion de documents
<b>Stockage en ligne</b>	OneDrive	Sauvegarde et synchronisation de fichiers dans le cloud Microsoft



## **FICHE 4 : ACTIVITÉS**

### **4.1. MISSION 1 : PRÉPARATION DE POSTE INFORMATIQUE**

#### **4.1.1 COMPÉTENCE MISE EN ŒUVRE**

- 1) Gérer le patrimoine informatique
- 2) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistances et d'évolution
- 3) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

#### **4.1.1 CAHIER DES CHARGES**

Contexte :

Dans le cadre du renouvellement ou de l'ajout de matériel informatique au sein de l'établissement, il est nécessaire de préparer les postes informatiques avant leur mise service. Cela comprend l'installation du système, la configuration réseau et de sécurité, la connexion au domaine professionnel, ainsi que l'installation des logiciels métiers nécessaires.

Objectifs :

- Standardisation : Appliquer une configuration homogène sur tous les postes.
- Sécurité : Mettre en place les mesures de protection nécessaires (chiffrement, mises à jour, antivirus).
- Compatibilité : S'assurer que les logiciels et services métiers fonctionnent correctement.
- Conformité aux Politiques : Respecter les politiques de nommage, d'authentification et de configuration réseau de l'établissement.



#### 4.1.3 DÉMARCHE

Dans le cadre de la préparation de poste informatique, j'ai suivi une procédure complète et rigoureuse, débutant par l'installation de Windows 11. Cette première étape comprenait la sélection de la langue, le paramétrage clavier, le renommage du poste selon la nomenclature ANRAS, ainsi que la configuration pour un usage professionnel. J'ai ensuite connecté la machine au compte administrateur de l'établissement, paramétré les autorisations systèmes, et défini un mot de passe conforme à la politique Windows Hello, garantissant un environnement sécurisé dès le démarrage.

Une fois le système installé, j'ai procédé à la configuration du terminal : connexion au compte professionnel ANRAS, application des mises à jour Windows, et lancement du Portail d'entreprise. J'ai vérifié la conformité du nom de l'appareil, chiffré le disque avec BitLocker (clé sauvegardée dans Azure AD), et effectué les vérifications de sécurité (TPM, Secure Boot, antivirus).

La suite de la démarche incluait les mises à jour matérielles via HP Support Assistant et des redémarrages pour stabilisation. J'ai également désinstallé HP Wolf Security pour éviter les conflits avec les logiciels internes. Enfin, j'ai installé les applications nécessaires comme Microsoft Edge, la suite Office, et synchronisé le SharePoint pour assurer la disponibilité des ressources métiers.

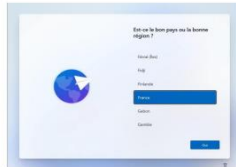
Ces actions m'ont permis de mobiliser plusieurs compétences clés : lecture et application de procédures techniques, installation système et réseau, mise en œuvre de la sécurité informatique, configuration via les outils Microsoft, gestion du matériel, et intégration logicielle. Chaque poste ainsi préparé est conforme, sécurisé, et opérationnel dans l'environnement ANRAS.

#### 4.1.4 PREUVES RÉALISATION

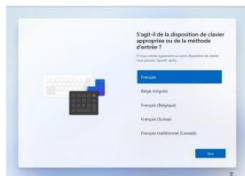
##### Installation et configuration système :

###### Etape 1 : Installation Windows

Choisissez le pays

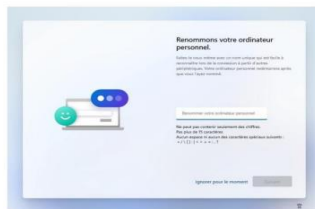


Choisissez le dispositif de clavier



Puis cliquez sur « Ignorer » à l'étape suivante

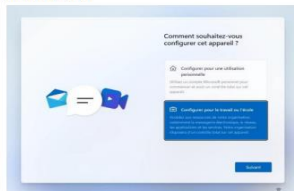
Renommez le pc à l'aide de la nomenclature ANRAS



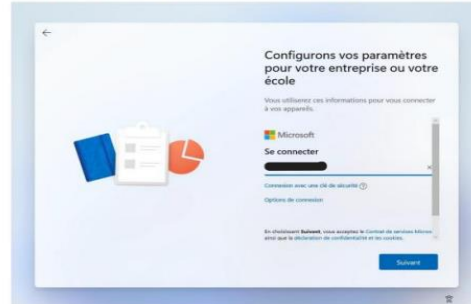
Vous devez respecter la nomenclature imposée par le SI. Vous trouverez ces informations ici :

/!\ Pensez à répercuter les informations du pc sur dans le fichier Excel prévu à cet effet.

Configurez pour le travail.



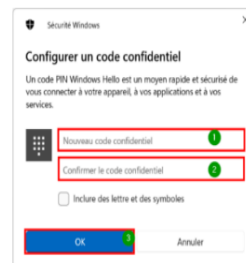
Connectez le compte [redacted] de vos établissements



Autorisations annexes :

- Autoriser Microsoft et les applications à utiliser votre emplacement : **NON**
- Localiser mon appareil : **OUI**
- Envoyer des données de diagnostic à Microsoft : **"Obligatoire uniquement"**
- Améliorer l'écriture manuscrite et la saisie : **NON**
- Obtenir des expériences personnalisées avec des données de diagnostic : **NON**
- Autoriser les applications à utiliser l'identifiant de publicité : **NON**

###### WINDOWS HELLO



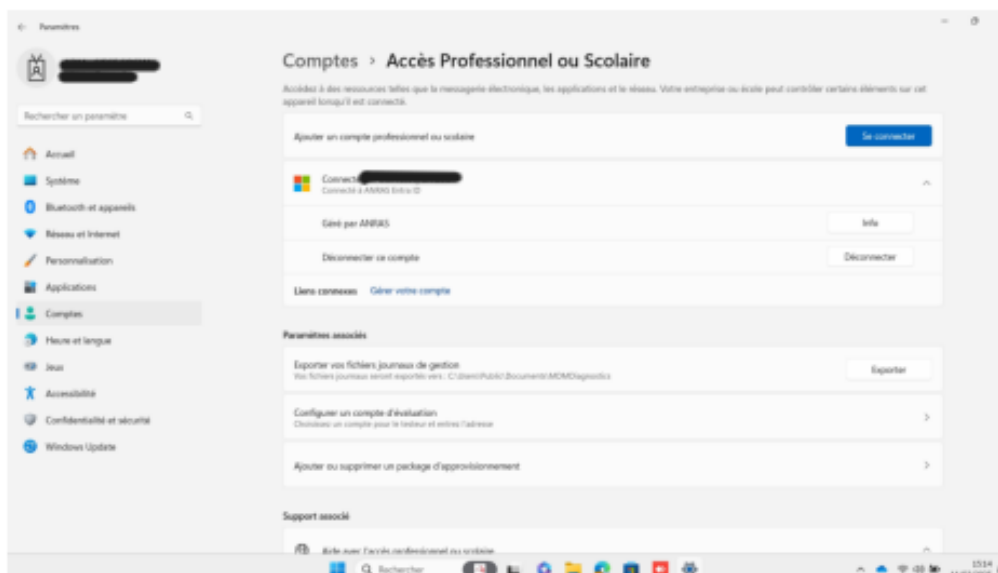
À des fins de sécurité, vous devez utiliser le même mot de passe que votre compte d'installation. (Exemple pour Le Chêne Vert : [adm.lcv@anras.fr](mailto:adm.lcv@anras.fr) / \*\*\*\*\*)



Résultat :

## Etape 2 : Configuration du terminal

### Connexion au compte professionnel ou scolaire



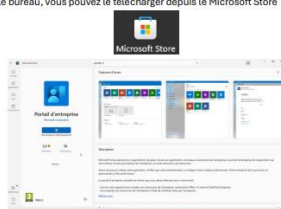
### Sécurisation et mises à jour :

Mettez à jour le PC via Windows update, redémarrez le PC autant de fois que nécessaire pour appliquer les mises à jour et lancer la recherche jusqu'à ce qu'il affiche :



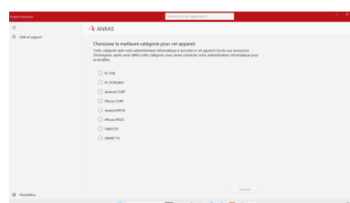
#### Installation du portail d'entreprise

Cliquez sur le lien "Portail d'entreprise download" sur le bureau du compte. Si le lien ne se trouve pas sur le bureau, vous pouvez le télécharger depuis le Microsoft Store



Choisissez le type d'appareil que vous configurez :

- PC FIXE
- PC PORTABLE
- ANDROID COPE (Appareil de l'entreprise)
- IPHONE COPE (Appareil de l'entreprise)
- ANDROID BYOD (Appareil personnel de l'utilisateur)
- IPHONE BYOD (Appareil personnel de l'utilisateur) Puis cliquez sur « Terminer ».



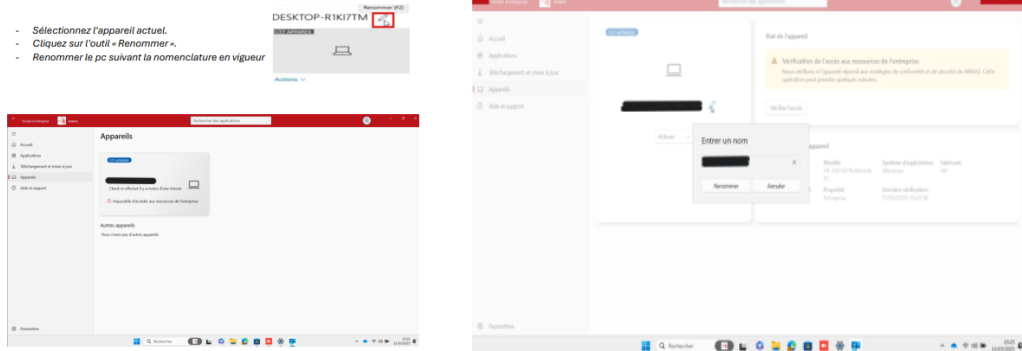




Dans le menu sandwich de gauche, cliquez sur « **Appareils** ».

Afin de vérifier si le nom du terminal est bien identique à votre nomenclature appliquée. Dans le cas contraire, renommez le pc :

- Sélectionnez l'appareil actuel.
- Cliquez sur l'outil « Renommer ».
- Renommer le pc suivant la nomenclature en vigueur

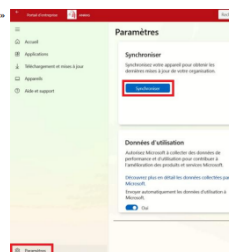


1. Une fois arrivé ici vérifier que les s'ils les mises à jour du PC soient installées
2. Le PC doit être nommé selon la nomenclature ANRAS
3. Le chiffrement Bitlocker doit être activé
4. L'option Secure Boot doit être activée (module TPM)
5. Windows Defender doit être actif sans erreur

## Résultat :

Dans le portail entreprise : dans « **Paramètres** »

Cliquez sur « **Synchroniser** »



Puis, lancez une vérification de l'accès aux ressources de l'entreprise :

« **Appareil** » → « **Vérifier l'accès** » la vérification peut prendre plusieurs minutes.



Une fois que l'appareil peut accéder aux ressources, vous pouvez continuer, dans le cas contraire, merci d'activer les différents paramètres préciser au-dessous.



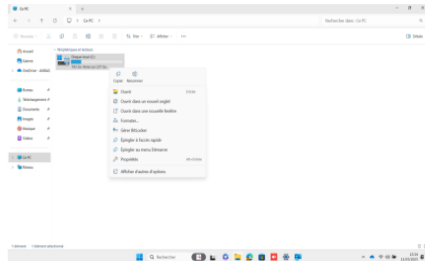
## Partie chiffrement BitLocker :

Faites un clic droit sur le disque dur, renommez-le à l'aide de la nomenclature du PC

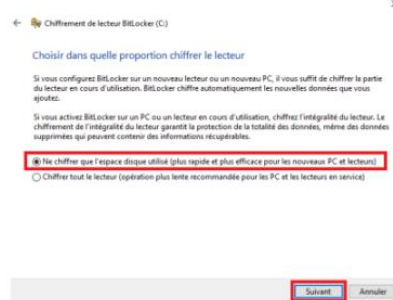
(Ex : ██████████)

Faites à nouveau un clic droit sur le disque dur et choisissez : « **Activer BitLocker** »

PS : si BitLocker se met en erreur, pensez à vérifier le TPM : [Reset du TPM](#)



Laissez l'option « **Ne chiffrer que l'espace disque utilisé** », puis cliquez sur « **Suivant** »



Cliquez sur « **Enregistrer sur votre compte Azure AD** », puis cliquez sur « **Suivant** ».



## Résultat :





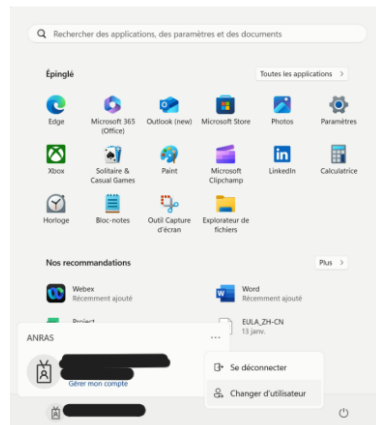
Comme on peut le constater le Bitlocker est maintenant activé.

### **Installation des logiciels métiers :**

Avant tout, il faut se connecter à la session de l'utilisateur destinée à ce PC :

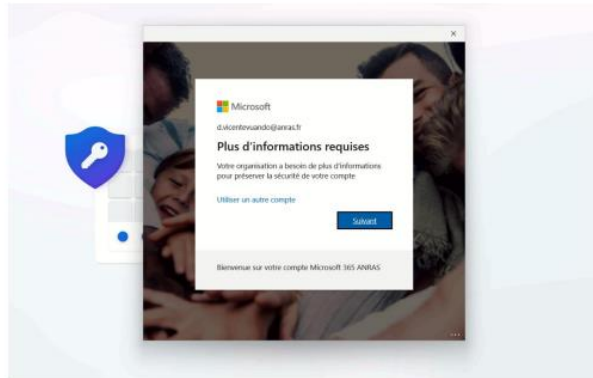
#### **Etape 3 : Ajout d'un utilisateur**

Dans le menu démarrer cliquez sur « **Changer d'utilisateur** »



Connectez-vous avec le compte de l'utilisateur en question

## Windows Hello



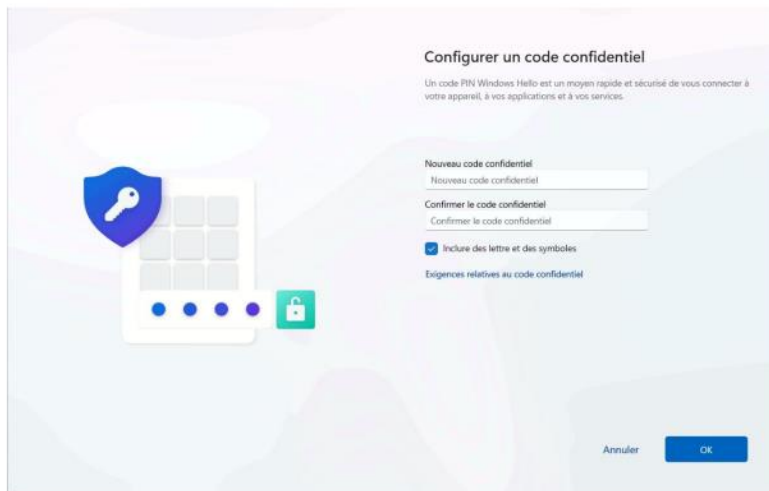
Configurez Windows Hello avec l'utilisateur, ce dernier est protégé par un numéro de téléphone fixe ou portable.

Si l'utilisateur dispose d'un téléphone portable BYOD ou COPE, préférez cette option, dans le cas contraire, utilisez le numéro de téléphone fixe du poste de l'utilisateur.

/!\ Pour les infogériers préparant les pc hors site, sachez que vous pouvez toujours configurer le compte à l'aide de votre numéro personnel et une fois l'installation réalisée sur site, modifier ce dernier par le lien [redacted] (sous la session de l'utilisateur) et en cliquant sur : **informations de sécurité**.

Ceci afin de configurer au choix :

- Le bon numéro de téléphone de récupération
- Application d'Authentification



Configurez un code d'ouverture de session avec l'utilisateur.

Ce dernier est stocké en local sur le pc, il permet à l'utilisateur de choisir d'ouvrir sa session avec son mot de passe @anras.fr ou avec le code confidentiel.

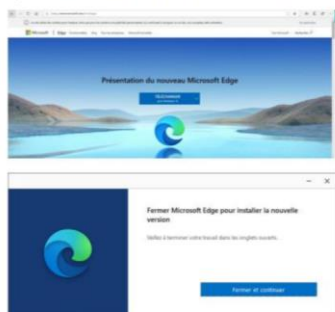
Nous pouvons maintenant installer les logiciels métiers dédiés aux futurs utilisateurs.



### Paramétrage Microsoft Edge

Au premier lancement de Microsoft Edge, celui-ci configurera l'ordinateur pour se substituer à Internet Explorer.

Une fois sa configuration terminer, cliquez sur « **Fermer et continuer** »



Lors de l'ouverture de Microsoft EDGE, il vous est demandé si vous souhaitez synchroniser les appareils connectés de l'utilisateur.

Sélectionnez l'option « **OUI** ».

### Installation de la Suite Office 365

Si la suite Office 365 ne s'est pas installée automatiquement, rendez-vous sur le site de [Office 365](https://www.office.com)



Cliquez sur « **Installer et bien plus encore** »

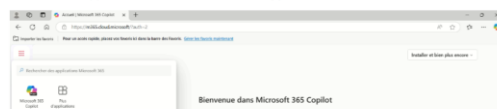
## Résultat :



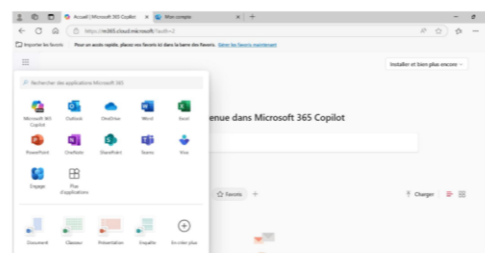
Dans « Applications et appareils » cliquez sur « **Installer Office** »

### Synchronisation du SharePoint

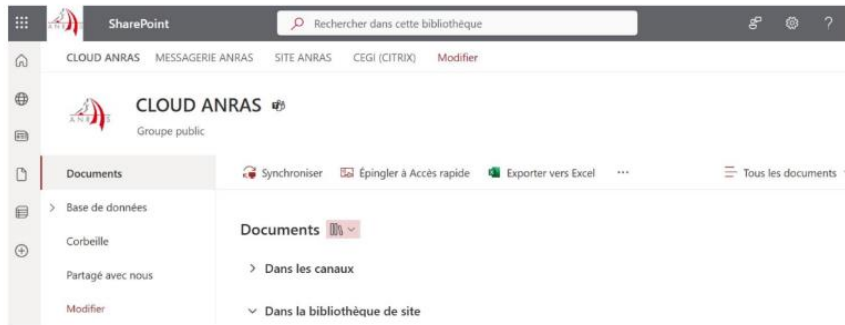
Dans le menu Applications, sélectionnez « **Plus d'applications** »



Puis lancez SharePoint

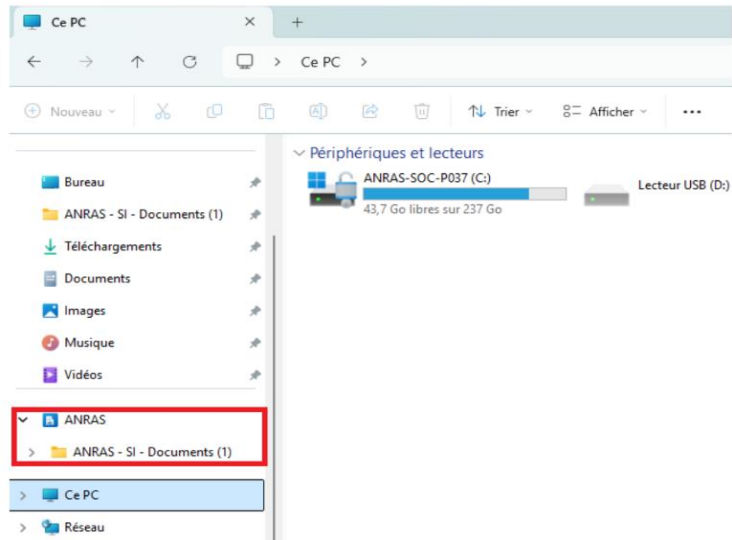


Une fois dans le Cloud de l'établissement, cliquez sur « **Documents** » puis sur « **Synchroniser** »



Cela aura pour effet de remonter en dossier le contenu du SharePoint.

### Résultat :





## 4.2. MISSION 2 : MISE EN LIGNE D'UN ARTICLE EHPAD SAINTE MONIQUE

### 4.2.1 COMPÉTENCE MISE EN ŒUVRE

- 1) Développer la présence en ligne de l'organisation

### 4.2.2 CAHIER DES CHARGES

Contexte :

À la demande de la directrice de l'**EHPAD Sainte Monique**, la mise en ligne de l'article m'a été confié ainsi qu'à un collaborateur du service informatique de l'ANRAS. Cette initiative s'inscrit dans une volonté claire de développer et promouvoir la présence en ligne de l'établissement en valorisant les actions menées auprès des résidents.

L'article relate un événement qui a eu lieu le 12 mai 2025, à savoir la remise d'un lecteur audio Victor Stratus par l'association Blouses Roses, destiné à favoriser l'accès à la lecture pour les personnes en situation de déficience visuelle ou cognitive.

Objectifs :

- Renforcer la visibilité numérique : Présenter les actions concrètes et humanistes menées à l'EHPAD Sainte Monique.
- Valoriser les partenariats actifs : Mettre en lumière le lien entre l'établissement et des associations telles que les Blouses Roses.
- Améliorer la communication auprès des familles et du public : Montrer l'implication de la direction et des équipes dans le bien-être des résidents.
- Renforcer l'image de marque de l'établissement : Montrer un EHPAD dynamique, tourné vers l'innovation sociale et l'inclusion culturelle.
- Appuyer la communication institutionnelle : L'article servira de support pour les publications internes, réseaux sociaux ou rapports.



#### 4.2.3 DÉMARCHE

Dans le cadre de la valorisation des actions menées au sein de l'EHPAD Sainte Monique, une mission m'a été confiée par la directrice de l'établissement. Cette tâche, réalisée conjointement avec un membre du service informatique de l'ANRAS, visait à publier un article institutionnel sur l'interface de gestion du site web K-Sup (anras.fr). Cette démarche s'inscrivait dans une volonté stratégique de renforcer la présence numérique de l'EHPAD et de mettre en lumière ses initiatives en faveur des résidents.

La procédure a débuté par la connexion à la page d'administration K-Sup, via un compte administrateur. Une fois authentifié, j'ai accédé au module de gestion des contenus, puis consulté la section « Actualités ». Après avoir sélectionné l'emplacement approprié dans l'arborescence du site (EHPAD Sainte Monique → Version française → Actualités), j'ai associé la structure à l'établissement afin d'assurer la bonne identification du contenu sur le site institutionnel.

J'ai ensuite ouvert une nouvelle fiche, dans laquelle j'ai intégré le texte validé par la direction. Celui-ci portait sur la remise officielle d'un lecteur audio Victor Stratus par l'association Blouses Roses, en date du 12 mai 2025. Le contenu a été saisi dans l'éditeur intégré (CKEditor), puis enrichi d'une photographie liée à l'événement. Les métadonnées (titre, légende, description) ont été renseignées, et la fiche a d'abord été enregistrée en mode brouillon afin de permettre une relecture avant validation.

Enfin, après vérification du rendu, j'ai procédé à la mise en ligne de l'article. Une dernière consultation du site public a confirmé la bonne intégration du texte, de l'image et des informations. Le tableau de bord a permis de valider le statut « En ligne » de la publication, datée du 16 juin 2025. Cette action a contribué à la visibilité externe de l'établissement tout en illustrant son engagement envers l'inclusion et le bien-être des résidents.





#### 4.2.4 PREUVES RÉALISATION

##### Connexion et accès au système de gestion :

Accès au module d'administration

Nom d'utilisateur

Mot de passe

[K-Sup 6.02.38](#)

[Valider](#)

Cliquez sur Contenu

Administrateur K-Sup

Accueil Gestion des sites **Contenus** Gestion éditoriale Outils Administration Supervision À propos


**Contenus**

- [Page libre](#)
- [Actualité](#)
- [Lieu](#)
- [Article](#)
- [Commentaire](#)
- [Document](#)
- [Structure](#)
- [Annuaire](#)
- [Lien](#)
- [Blog](#)
- [Billet de blog](#)
- [Page d'accueil](#)
- [Stage/emoloi](#)
- [Fiches à valider](#)

[K-Sup 6.02.38](#)

Puis Actualité



Administrateur K-Sup 

Accueil Gestion des sites Contenus Gestion éditoriale Outils Administration Supervision À propos

**Actualité** [+ Créer](#) [Rechercher](#)

Liste des fiches

Supprimer Archiver Afficher 10 éléments Filtre


<input type="checkbox"/>	Intitulé	Rubrique	Langue	État	Modification	Actions
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Des jeux des mots des ponts entre les cu...</a>	Actualités		● En ligne	04/06/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2 champions de FRANCE catégorie para j...</a>	Actualités		● En ligne	24/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Une jument qui murmure à l'oreille des rési...</a>	Actualités		● En ligne	22/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">L'approche judiciaire-socioculturelle des mi...</a>	Actualités		● En ligne	18/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">M. GALY est nommé Chevalier dans l'Ordre...</a>	Actualités		● En ligne	15/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Sensibiliser par le rire et la réflexion : l'AN...</a>	Actualités		● En ligne	07/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Visite institutionnelle au siège social à l'AN...</a>	Actualités		● En ligne	01/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Journée d'intégration des professionnels d...</a>	Actualités		● En ligne	21/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">La mélomania de Sainte Monique</a>	Actualités		● En ligne	18/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">COPIL DU CEF ANRAS CHEMINS DU SU...</a>	Actualités		● En ligne	18/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>

Élément 1 à 10 sur 593 [Premier](#) [Précédent](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [Suivant](#) [Dernier](#)

[K-Sup 6.02.38](#)

## Création et paramétrage de la fiche :

Cliquez sur créer (encadrez en bleu) :

Administrateur K-Sup 

Accueil Gestion des sites Contenus Gestion éditoriale Outils Administration Supervision À propos

**Actualité** [+ Créer](#) [Rechercher](#)

Liste des fiches

Supprimer Archiver Afficher 10 éléments Filtre

<input type="checkbox"/>	Intitulé	Rubrique	Langue	État	Modification	Actions
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Des jeux des mots des ponts entre les cu...</a>	Actualités		● En ligne	04/06/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2 champions de FRANCE catégorie para j...</a>	Actualités		● En ligne	24/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Une jument qui murmure à l'oreille des rési...</a>	Actualités		● En ligne	22/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">L'approche judiciaire-socioculturelle des mi...</a>	Actualités		● En ligne	18/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">M. GALY est nommé Chevalier dans l'Ordre...</a>	Actualités		● En ligne	15/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Sensibiliser par le rire et la réflexion : l'AN...</a>	Actualités		● En ligne	07/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Visite institutionnelle au siège social à l'AN...</a>	Actualités		● En ligne	01/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Journée d'intégration des professionnels d...</a>	Actualités		● En ligne	21/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">La mélomania de Sainte Monique</a>	Actualités		● En ligne	18/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">COPIL DU CEF ANRAS CHEMINS DU SU...</a>	Actualités		● En ligne	18/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>

Élément 1 à 10 sur 593 [Premier](#) [Précédent](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [Suivant](#) [Dernier](#)

[K-Sup 6.02.38](#)



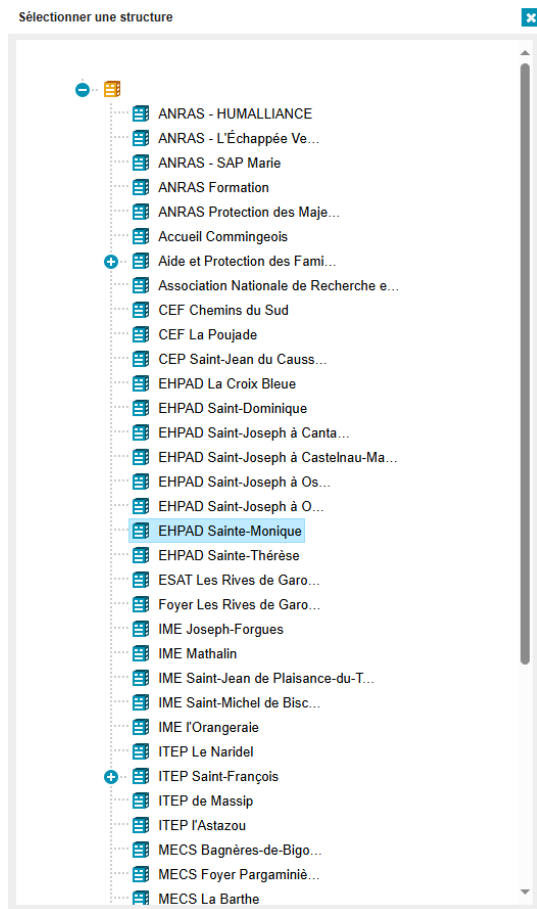
Choix de Rubrique : EHPAD SAINTE MONIQUE > Actualité

Sélectionner une rubrique

- [Folder icon]
- + [Folder icon] ASSOCIATION ANRAS
- + [Folder icon] ANRAS FORMATION
- + [Folder icon] ACCUEIL COMMINGE...
- + [Folder icon] APF
- + [Folder icon] CEF CHEMINS DU SUD
- + [Folder icon] CEF LA POUJADE
- + [Folder icon] CEP SAINT-JEAN DU CAUSS...
- + [Folder icon] PSEP OLYMPE DE GOUG...
- + [Folder icon] EHPAD LA CROIX BLE...
- + [Folder icon] EHPAD SAINT-DOMINIQ...
- + [Folder icon] EHPAD SAINT-JOSEPH CANTA...
- + [Folder icon] EHPAD SAINT-JOSEPH OS...
- + [Folder icon] EHPAD SAINT-JOSEPH O...
- + [Folder icon] EHPAD SAINT-JOSEPH MAGN...
- [Folder icon] EHPAD SAINTE-MONIQ...
- [Folder icon] Version française
  - + [Folder icon] Navigation
  - + [Folder icon] Actualités
  - + [Folder icon] Documents
  - + [Folder icon] Agenda
  - + [Folder icon] Abonnez-vous à la newsle...
  - + [Folder icon] Suivez-nous sur
  - + [Folder icon] Services
  - + [Folder icon] Formulaires
- + [Folder icon] EHPAD SAINTE-THÉRÉ...
- + [Folder icon] ESAT LES RIVES DE GARO...
- + [Folder icon] IME L'ORANGERAIE
- + [Folder icon] IME JOSEPH FORGUES
- + [Folder icon] IME SAINT-MICHEL DE BISC...
- + [Folder icon] PÔLE MEDICO-SOCIAL L'ECHAPPE...
- + [Folder icon] IME SAINT-JEAN DE PLAISA...
- + [Folder icon] ITEP DE MASSIP
- + [Folder icon] ITEP L'ASTAZOU

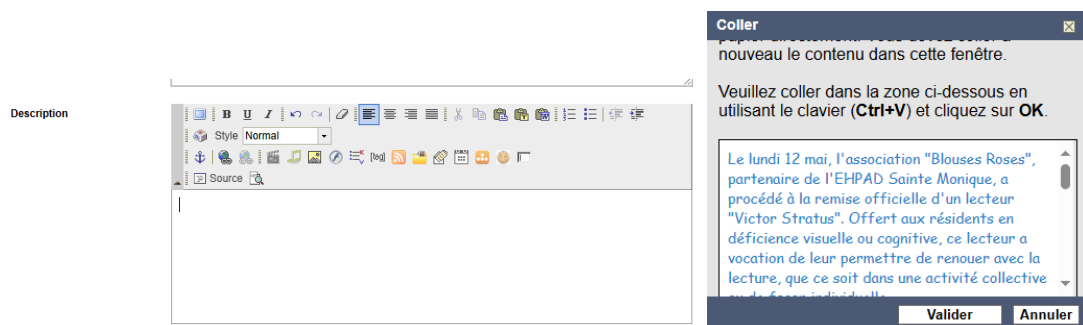


## Choix de structure : EPHAD SAINTE MONIQUE

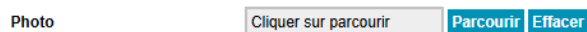


## Rédaction et enrichissement du contenu :

Insérée le texte dans la partie de la description



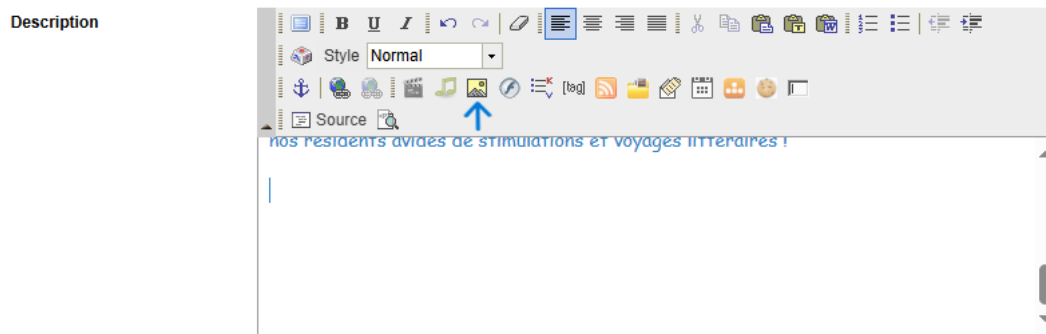
Insérée les images





Puis choisir le fichier dans l'explorateur de fichier et sélectionner l'image souhaiter et enregistrer

Et pour insérer les autres pièces jointes qui nous ont été communiquées on peut aller faire créer ou modifier et y insérer directement les images directement à partir de la partie description comme indiqué par la flèche ci-dessous



### **Publication et vérification finale :**

Avant publication, on prévisualise l'article pour relecture

#### **Nouvelle fiche**

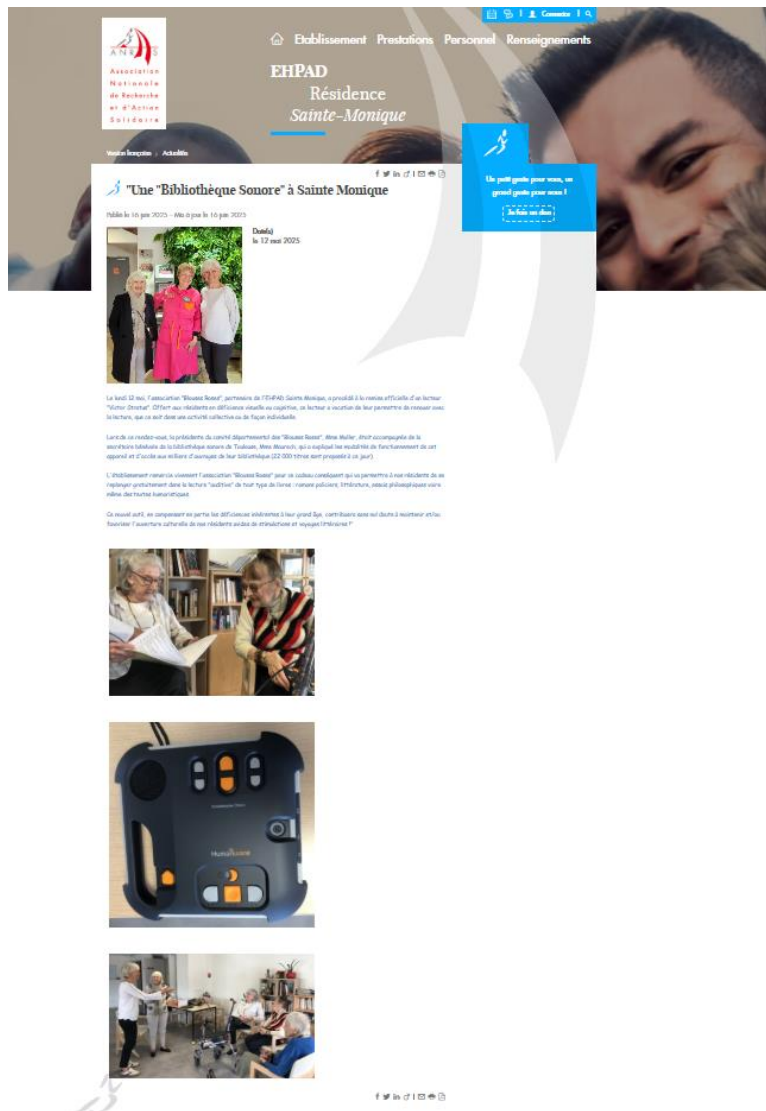
● Brouillon

Enregistrer en brouillon

Publier

Prévisualiser

Résultat de prévisualisation :



Puis maintenant publication de l'article, faire publier

**Nouvelle fiche**

● Brouillon

Enregistrer en brouillon

**Publier**

Prévisualiser

Résultat de la vérification de la bonne mise en ligne de l'article

## Liste des fiches

La fiche "Une "Bibliothèque Sonore" à Sainte Monique a été mise en ligne. ×

Supprimer Archiver Afficher 10 éléments Filtrer

<input type="checkbox"/>	Intitulé	Rubrique	Langue	État	Modification	Actions
<input type="checkbox"/>	"Une "Bibliothèque Sonore" à Sainte Moni...	Actualités	FR	● En ligne	16/06/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	2 champions de FRANCE catégorie para j...	Actualités	FR	● Sauvegarde auto...	16/06/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>
<input type="checkbox"/>	Des jeux, des mots, des ponts entre les cu...	Actualités	FR	● En ligne	04/06/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	2 champions de FRANCE catégorie para j...	Actualités	FR	● En ligne	24/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	Une jument qui murmure à l'oreille des rési...	Actualités	FR	● En ligne	22/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	L'approche judicairo-socioculturelle des mi...	Actualités	FR	● En ligne	18/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	M. GALY est nommé Chevalier dans l'Ordre...	Actualités	FR	● En ligne	15/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	Sensibiliser par le rire et la réflexion : l'AN...	Actualités	FR	● En ligne	07/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	Visite institutionnelle au siège social à l'AN...	Actualités	FR	● En ligne	01/04/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>
<input type="checkbox"/>	Journée d'intégration des professionnels d...	Actualités	FR	● En ligne	21/03/2025	<a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Supprimer</a>   <a href="#">Voir en ligne</a>

Élément 1 à 10 sur 595 Premier Précédent 1 2 3 4 5 Suivant Dernier

Non autorisé ehpadsaintemonique.anras.fr/une-bibliothèque-sonore-a-sainte-monique-25138.kjsp?RH=1480949636507

EHPAD Prestations Personnel Renseignements

**EHPAD**  
Résidence  
Sainte-Monique

**"Une "Bibliothèque Sonore" à Sainte Monique**

Publié le 10 juin 2025 - Mis à jour le 10 juin 2025

Diffusé le 12 mai 2025

Le 10 juin 2025, l'association "Bibliothèque Sonore", partenaire de l'EHPAD Sainte Monique, a organisé la remise officielle d'un sésame "Bibliothèque Sonore" Offrant aux résidents en déficience visuelle ou cognitive, ce sésame a vocation de leur permettre de naviguer avec le son, par ce soit dans une activité collective ou de façon individuelle.

Lors de ce rendez-vous, la présidente du comité d'accompagnement des "Bibliothèques Sonores", Anne-Michèle, était accompagnée de la directrice adjointe de la bibliothèque sonore de l'association, Anne-Benoîte, qui a expliqué les modalités de fonctionnement de cet appareil et d'accès aux milliers d'échantillons de leur bibliothèque (22 000 titres sont proposés à ce jour).

L'EHPAD remercie vivement l'association "Bibliothèque Sonore" pour ce cadeau conséquent qui va permettre à nos résidents de se repérer facilement dans la lecture "auditive" de tout type de textes : romans policiers, littérature, essais philosophiques voire même des textes humoristiques.

Ce cadeau offert, en compensant en partie les déficiences auditives à leur grand âge, contribuera sans nul doute à maintenir et/ou favoriser l'ouverture culturelle de nos résidents visés de situations et/ou de troubles.

Un petit geste pour vous, un grand geste pour nous !  
Partagez et aimez la  
de faire un don



## CONTINUITÉ DE L'ARTICLE : MISE À JOUR DE LA PAGE TARIFS – EHPAD SAINTE MONIQUE

### 4.2.5 CAHIER DES CHARGES

#### Contexte :

La direction de l'EHPAD Sainte Monique a transmis une demande de mise à jour de la page web dédiée aux tarifs d'hébergement sur le site officiel de l'établissement, intégré à l'infrastructure web de l'ANRAS. Cette mission s'inscrit dans une volonté de garantir l'exactitude des informations diffusées auprès des usagers, familles, partenaires et institutions, en conformité avec les données administratives à jour pour l'année 2025.

L'opération visait à remplacer les anciennes données de tarification 2024 par les nouveaux montants validés, en veillant à la bonne intégration du contenu et à la publication effective sur le site. La tâche m'a été confiée en autonomie, sous environnement K-Sup, outil de gestion de contenu utilisé par l'ANRAS.

#### Objectifs :

- Mettre à jour les montants d'hébergement pour l'année 2025 (Aide Sociale et Payant).
- Garantir une présentation claire et conforme aux standards du site ANRAS (structure, langue, mise en forme).
- Contrôler l'état de publication de la fiche (statut « En ligne ») et sa bonne visibilité en ligne.
- Renforcer la fiabilité des informations publiques accessibles aux usagers.
- Mobiliser des compétences en édition web (CMS, structuration HTML simplifiée, vérification de contenu).





#### 4.2.6 DÉMARCHE

Dans le cadre de la mise à jour du site de l'EHPAD Sainte Monique, j'ai été chargé de modifier le contenu de la page existante « Tarifs », afin d'y intégrer les nouveaux montants pour l'année 2025. Cette opération s'est déroulée sur l'interface K-Sup, le CMS institutionnel de l'ANRAS, via un compte administrateur.

La première étape a consisté à me connecter à l'espace d'administration de K-Sup (anras.fr) à l'aide de mes identifiants, puis à rechercher la fiche existante en renseignant son URL dans le module « Recherche de contenus ». Une fois la fiche repérée dans la rubrique « Page libre – Tarifs », j'ai confirmé que la version était bien en ligne et rattachée à l'établissement Sainte Monique.

J'ai ensuite accédé au formulaire d'édition de la fiche. Dans l'éditeur CKEditor, j'ai remplacé les données tarifaires 2024 par celles de 2025 :

- **71,20 €** pour les résidents Aide Sociale,
- **78,74 €** pour les résidents en tarif Payant.

J'ai veillé à conserver la mise en forme initiale (titres, puces, gras) pour assurer la cohérence avec les autres pages du site. Une fois le contenu saisi, j'ai sauvegardé la fiche et vérifié sa lisibilité en mode prévisualisation.

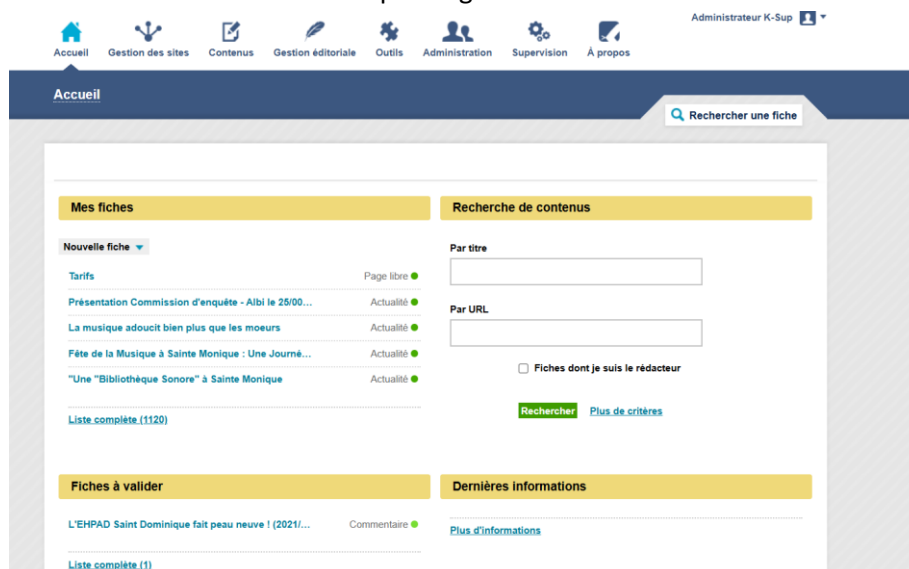
Enfin, j'ai contrôlé que la fiche était bien enregistrée avec le statut « En ligne » et que la **date de dernière modification** correspondait bien à mon intervention (25 juin 2025). Une dernière vérification sur le site public de l'EHPAD a permis de constater que les nouveaux tarifs étaient correctement affichés, accompagnés des rubriques associées (hébergement, dépendance).

Cette intervention m'a permis de consolider mes compétences dans la gestion d'un CMS, la rigueur éditoriale et la publication d'informations fiables dans un cadre institutionnel. Elle contribue également à la transparence tarifaire auprès des usagers et partenaires du médico-social.

## 4.2.7 PREUVES RÉALISATION

### 1. Connexion et accès au système de gestion

Après m'être connecté sur l'interface d'administration de K-Sup, j'accède au tableau de bord où figure la fiche "Tarifs" à modifier. Je peux également lancer une recherche ciblée via titre

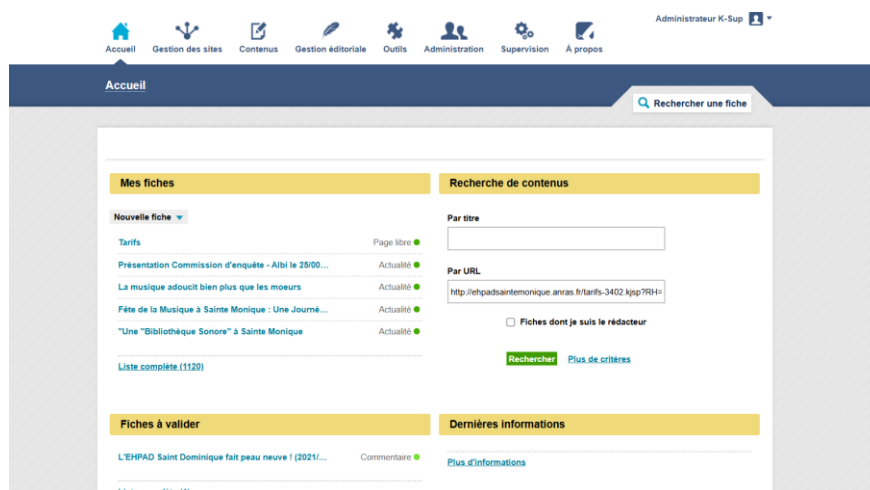


The screenshot shows the K-Sup administration interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Accueil, Gestion des sites, Contenus, Gestion éditoriale, Outils, Administration, Supervision, and À propos. Below this, the 'Accueil' section is visible. On the left, under 'Mes fiches', there is a list of documents with a 'Nouvelle fiche' dropdown menu. The list includes 'Tarifs' (Page libre), 'Présentation Commission d'enquête - Albi le 25/00...', 'La musique adoucit bien plus que les moeurs', 'Fête de la Musique à Sainte Monique : Une Journé...', and 'Une "Bibliothèque Sonore" à Sainte Monique'. On the right, under 'Recherche de contenus', there are search fields for 'Par titre' and 'Par URL', a checkbox for 'Fiches dont je suis le rédacteur', and buttons for 'Rechercher' and 'Plus de critères'.

ou URL.

### 2. Ouverture et modification de la fiche

Pour accéder directement à la bonne fiche, j'insère dans le champ « Par URL » le lien transmis par Thomas Landes. Cela me permet d'ouvrir rapidement la page exacte à modifier.



The screenshot shows the K-Sup administration interface with the search results for the 'Tarifs' document. The 'Par URL' field now contains the link 'http://ehpadsaintmonique.anrs.fr/tarifs-3402.kjsp?RH='. The 'Rechercher' button is highlighted in green, indicating a successful search.

Le résultat de recherche confirme que la fiche est bien en ligne et montre la dernière date de modification. Je l'ouvre pour passer à l'édition.

Administrateur K-Sup

Accueil Gestion des sites Contenus Gestion éditoriale Outils Administration Supervision À propos

Accueil

Rechercher une fiche

Résultat de la recherche

Rappel des critères(s)

Uri de la fiche  
http://ehpads.saintemonique.anras.fr/tarifs-3402.kjsp?  
Rh=1480949836507&RF=1481097050102

Affiner la recherche

Supprimer Archiver Afficher 10 éléments Filtre

Intitulé	Rubrique	Type	Langue	État	Modification	Actions
Tarifs	Tarifs	Page libre	FR	En ligne	25/06/2025	Modifier   Supprimer   Voir en ligne

Élément 1 à 1 sur 1

K-Sup 6.02.38

### 3. Mise à jour du contenu tarifaire

Dans l'éditeur, j'identifie les anciens tarifs 2024 présents dans le bloc de contenu. Ils doivent être remplacés par les nouveaux montants.

En ligne FR français Supprimer Archiver Dupliquer Enregistrer en brouillon Enregistrer Prévisualiser

Titre (\*) Tarifs

Rattachements

Rubrique Tarifs

Structure

Bloc de contenu 1

Ligne 1 Colonne 1 Largeur 100 Supprimer ce bloc

Bloc de contenu 1


La tarification applicable à l'établissement pour l'année 2024 est :

❖ **HEBERGEMENT**

- Résident de plus de 60 ans à un lit, tarif Aide Sociale à l'Hébergement : 70,20 €
- Résident de plus de 60 ans à un lit, tarif Payant : 72,20€

Ajouter un bloc

Je saisis les tarifs 2025 (71,20 € en Aide Sociale et 78,74 € en Payant), tout en conservant la mise en forme d'origine pour rester conforme aux standards visuels du site.

En ligne  français ✖ Supprimer 📁 Archiver 📄 Dupliquer 📝 Enregistrer en brouillon 📄 Enregistrer 🔍 Prévisualiser

Titre (\*)

**Rattachements**

Rubrique  📄 ✖

Structure  📄 ✖

**Bloc de contenu1**

Ligne 1 Colonne 1 Largeur 100 Supprimer ce bloc

Bloc de contenu 1








La tarification applicable à l'établissement pour l'année 2025 est :

- ❖ **HEBERGEMENT**
- Résident de plus de 60 ans à un lit, tarif Aide Sociale à l'Hébergement : 71,20 €
- Résident de plus de 60 ans à un lit, tarif Payant : 78,74€

Ajouter un bloc


#### 4. Publication et contrôle final

Après enregistrement, je vérifie que la fiche est toujours en ligne, que la langue est bien le français et que la date de modification correspond à mon intervention.

Accueil       Administrateur K. Sup 

Page libre + Créer 🔍 Rechercher

Tarifs

En ligne  français ✖ Supprimer 📁 Archiver 📄 Dupliquer 📝 Enregistrer en brouillon 📄 Enregistrer 🔍 Prévisualiser

Enfin, je contrôle l'affichage public en ligne de la fiche. Les nouveaux tarifs sont correctement affichés dans les rubriques Hébergement et Dépendance, validant ainsi la mise à jour.

Page libre x EHPAD Sainte-Monique - Tarifs x +

Non sécurisé | ehpad.sainte-monique.anras.fr/apercu-25149.kjsp?TEXT=core

Importer les favoris Pour un accès rapide, placez vos favoris ici dans la barre des Favoris. [Gérer les favoris maintenant](#)

Visualisation en mode ouvert

**EHPAD**

- Admission
- Formalités d'admission
- Dossier d'admission
- Tarifs
- Documents

**Tarifs**

La tarification applicable à l'établissement pour l'année 2025 est :

- ❖ **HEBERGEMENT**
  - Résident de plus de 60 ans à un lit, tarif Aide Sociale à l'Hébergement : 71,20 €
  - Résident de plus de 60 ans à un lit, tarif Payant : 78,74€
- ❖ **DEPENDANCE**
  - GIR 1-2 : 23,13 €
  - GIR 3-4 : 14,68 €
  - GIR 5-6 : 06,23 €

Nous vous rappelons que, pour les GIR de 1 à 4, le ticket modérateur (même montant que le GIR 5-6) reste à la charge du résident, le reste est couvert par l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

Un petit geste pour vous, un grand geste pour nous !

Je fais un don



### 4.3. MISSION 3 : ANALYSE ET RÉOLUTION D'UNE FAUSSE ALERTE SYSTÈME WINDOWS

#### 4.3.1 COMPÉTENCE MISE EN ŒUVRE

- 1) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

#### 4.3.2 CAHIER DES CHARGES

Contexte :

Dans le cadre du suivi des incidents utilisateurs, un ticket a été créé via l'adresse mail du hubb de l'Anraspar **une secrétaire RH de l'EHPAD Saint Joseph – Castelnau Magnoac**, signalant un message bloquant suspect sur son poste Windows, empêchant toute navigation normale. Le message simulait une alerte de sécurité Windows Defender et demandait à l'utilisatrice d'appeler un faux numéro.

Le ticket a été traité par le service informatique SI – SIEGE, avec une intervention réalisée par le stagiaire Romain Dayet sous la supervision de Thomas Landes. Le poste a été diagnostiqué à distance via appel téléphonique Webex, permettant de confirmer la nature frauduleuse du message.

Objectifs :

- Analyse du message suspect : Identifier la nature exacte de l'alerte à partir de la capture d'écran fournie, déterminer s'il s'agit d'un message système réel ou d'un scam visuel émulant une interface Microsoft.
- Assistance utilisateur : Contacter directement l'utilisatrice pour évaluer la situation réelle du poste, la rassurer et valider son bon réflexe (ne pas appeler les numéros affichés).
- Désinfection ou vérification du poste : S'assurer qu'il ne reste aucune trace ou logiciel malveillant sur la machine après redémarrage et confirmer que les services sont de nouveau accessibles (2e écran notamment).
- Clôture et traçabilité : Documenter l'incident dans l'interface ITSM (champ « Résolution »), y intégrer le résumé des actions, puis clore le ticket après confirmation orale de l'utilisateur.



#### 4.3.3 DÉMARCHE

Dans le cadre du traitement des demandes utilisateurs, un ticket a été émis par une secrétaire RH de l'EHPAD Saint Joseph – Castelnau Magnoac, signalant l'apparition soudaine d'un message bloquant sur son écran, se présentant comme une alerte Windows Defender. Le ticket a été pris en charge par le service informatique SI - SIEGE et attribué à Thomas LANDES. J'ai été chargé de l'intervention sur le terrain, dans le cadre de mon stage.

Le message affiché reproduisait fidèlement l'apparence d'une alerte officielle Microsoft, indiquant une soi-disant désactivation de la licence et un blocage de sécurité, tout en invitant à appeler un numéro frauduleux. Après analyse de la capture d'écran fournie dans le ticket, il s'est avéré qu'il s'agissait d'une escroquerie de type **“tech support scam”**, conçue pour tromper l'utilisateur et l'inciter à contacter un faux service d'assistance.

L'intervention a été réalisée à distance à l'aide de l'outil de téléphonie interne **Webex**. J'ai d'abord contacté la secrétaire concernée afin d'évaluer la situation en direct. Celle-ci avait redémarré son ordinateur, ce qui avait entraîné la disparition complète du message frauduleux. J'ai ensuite vérifié avec elle que l'usage normal de la machine était restauré, notamment le fonctionnement de son second écran. Après échange, je lui ai confirmé qu'elle avait bien réagi en ne composant pas le numéro affiché.

Enfin, j'ai clôturé le ticket dans l'interface ITSM ("Information Technology Service Management est un système d'organisation permettant de gérer efficacement les services et incidents informatiques dans une structure") en saisissant les actions effectuées dans l'onglet « Resolution ». Le ticket a été passé en statut « Closed » après confirmation que l'incident était résolu sans dommage. Cette mission m'a permis de mobiliser mes compétences en diagnostic utilisateur, gestion de la relation à distance, détection de tentatives de phishing visuel, et saisie d'informations techniques dans un outil professionnel de gestion d'incidents.



#### 4.3.4 PREUVES RÉALISATION

Tickets > #INC-2448

Search

New

Share Edit Reply Associate Promote to Major Incident Close

**Problème windows** reported 3 days ago (Fri, 20 Jun 16:11) via Email

To: hub@anras.fr

Details Related tickets Tasks Assets Associations Impacted services Responders Activity Resolution

**Description**

Bonjour,

Ce message s'affiche sur mon ordinateur sans possibilité de suppression.

Que puis-je faire ?

Merci d'avance

**Open**

Priority: Low

First response due: by Tue, 24 Jun 2025, 16:12

Resolution due: by Fri, 27 Jun 2025, 16:12

**Requester information**

Secrétaire RH HF

**Responders**

First acknowledged by: Thomas LANDES (Mon, 23 Jun 2025, 09:25)

**Collaborate**

Teams Status page

Start new

Update

**Windows Defender Security Center**

Vous devez contacter immédiatement afin que nos experts puissent vous guider tout au long du processus de suppression par téléphone.

Adresse IP: 194.32.171.109 6/20/2025, 4:01:30 PM

Emplacement: Châtillon-sur-Chalaronne, France

ISP: Destiny N.v

L'accès à ce système a été bloqué pour des raisons de sécurité.

Appeler l'assistance Windows: 01 75 95 22 41

Annuler D'ACCORD

**Properties**

Priority: Low Status: Closed

Source: Email Type: Incident

Urgency: Low Impact: Low

Group: SI - SIEGE

Agent: Thomas LANDES (Me)

Department: --

Category: --

Planned Start Date: 23 Jun, 2025 11:31

Planned End Date: 23 Jun, 2025 11:46



## Résultat :

Trace de l'appel passé avec la secrétaire

**Historique des appels**

Appel en tant que Thomas LANDES: +33562748533

Tous

Manqués

CE

EHPAD - CASTELNAU MAGNOAC

Travail : 0562398130

10:59

## Résolution :

Problème windows

reported 3 days ago (Fri, 20 Jun 16:11) via Email

To: hub@anras.fr

Details

Related tickets

Tasks

Assets

Associations

Impacted services

Responders

Activity

Resolution

**Resolved date:**  
34 minutes ago Mon, 23 Jun 11:46

**Resolution Note: \***  
The resolution note outlines the actions taken to resolve an issue, providing a clear record of the steps and solutions applied  
Created by **Thomas LANDES** 35 minutes ago (Mon, 23 Jun 11:45)

j'ai eu la personne au téléphone, tout est ok





#### 4.4. MISSION 4 : MISE EN ŒUVRE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE FTTH DANS LE CADRE DU PROJET SUSIE

##### 4.4.1 COMPÉTENCE MISE EN ŒUVRE

- 1) Travailler en mode projet
- 2) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

##### 4.4.2 CAHIER DES CHARGES

Contexte :

Dans le cadre du **projet SUSIE** (Sécurité unifiée des systèmes d'information et équipements), l'ANRAS s'est engagée dans un vaste **plan de modernisation de son infrastructure réseau**. Ce projet implique le déploiement de la fibre optique FTTH, l'harmonisation des équipements informatiques et l'automatisation de certaines tâches au sein de ses établissements. Il a été mené en partenariat avec Orange. Ma mission a été d'accompagner la mise en œuvre opérationnelle de ce projet via la gestion des échanges avec les établissements, l'envoi de documents techniques, et le suivi administratif via SharePoint.

Objectifs :

- Modernisation de l'infrastructure : Faciliter le déploiement de la fibre optique FTTH et le renouvellement des équipements réseaux.
- Sécurité : Garantir un environnement numérique sécurisé, conforme aux exigences en cybersécurité (réseau cloisonné, plan d'adressage IP, accès restreint).
- Suivi centralisé : Assurer une gestion homogène et rigoureuse du projet grâce à un tableau de suivi partagé sur SharePoint.
- Communication interservices : Fluidifier les échanges entre le siège, les établissements et les partenaires techniques via des procédures standardisées et des outils collaboratifs.



#### 4.4.3 DÉMARCHE

Contexte général du projet : Le projet SUSIE vise à renforcer l'infrastructure réseau des établissements de l'ANRAS. Il est piloté par un groupe de quatre techniciens spécialisés : Michaël LARROUY (coordination), Loïc FRANCO (cybersécurité), Thomas LANDES (développement) et Valentin PILPAY (maintenance réseau). Chacun est mobilisé à 80 % sur le projet. Une stratégie sectorisée permet une répartition équilibrée des missions sur le territoire, visualisable via une carte dédiée. Lors d'une réunion chez Orange, partenaire du projet, les rôles ont été clarifiés, notamment celui de l'ARD, chargé de superviser techniquement les installations sur le terrain, en assurant le respect du cahier des charges.

Préparation des envois de mails aux établissements : Après avoir reçu les consignes de Michaël LARROUY, j'ai utilisé les modèles de mail, listes d'établissements et contacts pour cibler chaque structure. Je me suis connecté à SharePoint pour récupérer les pièces jointes nécessaires (bon de commande, fiche administrative, plan d'adressage IP). Ensuite, j'ai rédigé les mails personnalisés en adaptant l'objet avec le code établissement et en expliquant clairement les actions attendues. Les documents ont été joints, puis les messages relus et envoyés via Outlook. Cette phase a permis de structurer efficacement la première étape de mise en œuvre dans chaque site.

Suivi administratif sur Excel (via SharePoint) : Une fois les mails envoyés, j'ai procédé à la mise à jour du fichier de suivi centralisé dans SharePoint. Le tableau Excel "Projet SUSIE" regroupe tous les établissements concernés. J'y ai renseigné l'état du projet (ex. : "En commande"), précisé les documents transmis (BDC, RIB...) et indiqué la référence du bon de commande. Ce suivi permet de centraliser les données, de faciliter les relances et de coordonner les interventions avec les techniciens et Orange. Il est indispensable pour avoir une vue globale, claire et actualisée de l'avancement du projet.

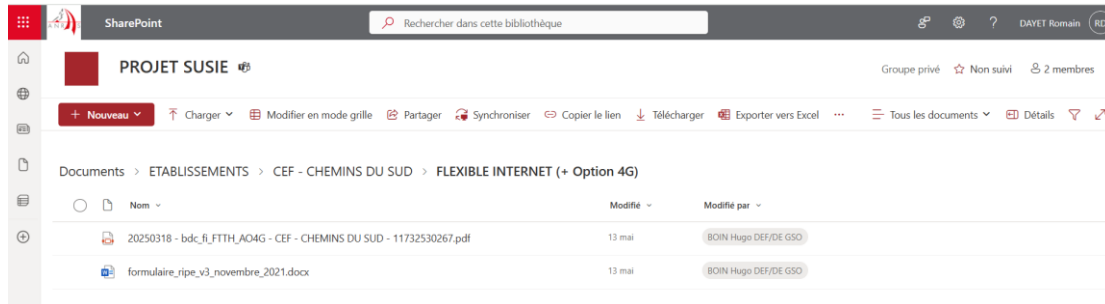
Conclusion et Impact : Cette mission m'a permis de développer des compétences en gestion de projet, en communication professionnelle et en rigueur administrative. Elle illustre l'importance de la coordination entre les services techniques et les établissements pour un déploiement réseau réussi. J'ai acquis une bonne maîtrise des outils collaboratifs comme Outlook et SharePoint. En contribuant à un projet en partenaire avec Orange, j'ai aussi pris conscience des enjeux européens en matière de cohésion numérique. Ce projet stratégique positionne l'ANRAS comme un acteur engagé dans la modernisation et la sécurisation de son infrastructure numérique



#### 4.4.4 PREUVES RÉALISATION

##### **Préparation et envoi des courriels :**

Accès aux pièces jointes à insérer pour chaque mail à chaque établissement correspondant dans le sharepoint



Avant l'insérée des pièces jointes dans le mail je copie colle le corps du mail envoyé par mon superviseur Loïc Franco sur cette mission

##### **Résultat :**





## Mise à jour du suivi administratif :

Tableau non rempli :

1	ETABLISSEMENT	AT	FLEXIBLE INTERNET	FI - N° DE DOSSIER	FI - REF BDC
2	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES				
3	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES				
4	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES				
5	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES		CONFIRMATION DE DATE DE VISITE POUR BOX FIBRE & RAJOUT DU CTC SUR PLACE EN COPIE DES ECHANGES		
6	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES				
7	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES				
8	ANRAS - AT65		"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11731929348
9	ANRAS - DDAEOMI 09				
10	ANRAS - DDAEOMI 31				
11	ANRAS - DDAEOMI 31				
12	ANRAS - DDAEOMI 31				
13	ANRAS - DDAEOMI 32		"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		
14	ANRAS - DDAEOMI 63				
15	ANRAS - DDAEOMI 81				
16	ANRAS - HUMALLIANCE				
17	ANRAS - PROTECTION DES MAJEURS		FIN MISE EN PLACE		
18	ANRAS - PROTECTION DES MAJEURS		FIN MISE EN PLACE		11737367323
19	ANRAS - SAAM34				
20	ANRAS - SAAM34				
21	ANRAS - SIEGE SOCIAL		FIN MISE EN PLACE		
22	CEF - CHEMINS DU SUD				
23	CEF - LA POUIADE				11730737612
24	CEF - GARONA				
25	CEF - SAINT JEAN DU CAUSSELS				
26	DITEP - L'ASTAZOU				
27	DITEP - L'ASTAZOU				
28	DITEP - L'ASTAZOU				
29	DITEP - L'ASTAZOU				
30	DITEP - MASSIP				
31	DITEP - MASSIP				
32	DITEP - SAINT FRANCOIS				
33	DITEP - SAINT FRANCOIS				
34	DITEP - LE NARIDEL				
35	DITEP - LE NARIDEL SESSAD		FIN MISE EN PLACE		
36	EHPAD - LA CROIX BLEUE				
37	EHPAD - SAINT DOMINIQUE				
38	EHPAD - SAINT JOSEPH - CANTAOUS				
39	EHPAD - SAINT JOSEPH - CASTELNAU MAGNO				

Résultat du tableau complété :

1	ETABLISSEMENT	O	P	Q	R
2	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES	Non	FLEXIBLE INTERNET	FI - N° DE DOSSIER	FI - REF BDC
3	ANRAS - AIDE ET PROTECTION DES FAMILLES	Non			
4	ANRAS - HUMALLIANCE	Non			
17	ANRAS - PROTECTION DES MAJEURS	En service	FIN MISE EN PLACE		
18	ANRAS - PROTECTION DES MAJEURS	En commande	FIN MISE EN PLACE		11737367323
19	ANRAS - SAAM34	Non			
20	ANRAS - SAAM34	Non			
21	ANRAS - SIEGE SOCIAL	En service	FIN MISE EN PLACE		
22	CEF - CHEMINS DU SUD	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11730737612
23	CEF - LA POUIADE	Non			
24	CEF - GARONA	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11732532251
25	CEF - SAINT JEAN DU CAUSSELS	Non			
26	DITEP - L'ASTAZOU	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11732546135
27	DITEP - L'ASTAZOU	Non			
28	DITEP - L'ASTAZOU	Non			
29	DITEP - L'ASTAZOU	Non			
30	DITEP - MASSIP	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11732546939
31	DITEP - MASSIP	Non			
32	DITEP - SAINT FRANCOIS	Non			
33	DITEP - SAINT FRANCOIS	Non			
34	DITEP - LE NARIDEL	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11732549222
35	DITEP - LE NARIDEL SESSAD	En service	FIN MISE EN PLACE		
36	EHPAD - LA CROIX BLEUE	Non			
37	EHPAD - SAINT DOMINIQUE	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11732625652
38	EHPAD - SAINT JOSEPH - CANTAOUS	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11733132275
39	EHPAD - SAINT JOSEPH - CASTELNAU MAGNO	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11733134516
40	EHPAD - SAINT JOSEPH - OSSUN	Installation	INSTALLATION FIBRE + BOX		
41	EHPAD - SAINT JOSEPH - OUST	En commande	VALIDATION DE DATE DE VISITE POUR BOX FIBRE AVEC L'ETABLISSEMENT		
42	EHPAD - SAINTE MONIQUE	En service	FIN MISE EN PLACE		
43	EHPAD - SAINTE THERESE	Non			
44	ESAT - LES RIVES DE GARONNE	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11733138934
45	FHTP - LES RIVES DE GARONNE	En service	FIN MISE EN PLACE		
46	IME - ECHAPPEE VERTE	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11733152542
47	IME - ECHAPPEE VERTE	Non			
48	IME - JOSEPH FORGUES	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11733316017
49	IME - JOSEPH FORGUES	Non			
50	IME - L'ORANGERIE	En commande	"TRANSMISSION DU BDC" + "10263524 - FRA" + "DEMANDE RIB" + CTC SUR PLACE A L'ETABLISSEMENT		11733153738
51	IME - L'ORANGERIE	Non			



## Résultat de mise en place de la Fibre Flexible Internet :

Business

### Procès Verbal de Mise en Service

Raison sociale : ANRAS  
Adresse : 3 CH DU CHENE VERT  
31130 FLOURENS

Type d'offre : **Flexible Internet**

Madame, Monsieur,

Votre accès internet a été mis à disposition le **11/06/2025** suite à l'intervention sur votre site de nos techniciens.

**Votre accès est donc désormais en service :**

- votre Flexible Internet va être mis en facturation,
- votre dossier sera maintenant suivi par notre service après-vente.

Si vous disposez déjà d'un numéro vert de SAV dédié à votre réseau d'entreprise, ce numéro reste votre guichet unique ; sinon vous pouvez contacter :

Votre Centre Support Client au Tél: 0800 77 47 76

Vous trouverez ci-dessous les numéros de dossiers qui permettront à votre interlocuteur SAV de mieux vous identifier pour traiter vos demandes (modifications ou dérangements) :

Référence Interne Produit	CD0PUMDA07
Numéro de compte	4298713
Référence commerciale	0025959603
Site Client	PSEP LE CHENE VERT S

En espérant avoir répondu à vos attentes, nous nous tenons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Business

Veuillez trouver ci-jointes les Informations techniques relatives à la production sur votre accès en IPV4 :

@LAN en IPV4	192.168.1.254 + DHCP
@Masque Réseau LAN en IPV4	255.255.255.0
Serveur DNS IPV4 primaire	194.2.0.20
Serveur DNS IPV4 secondaire	194.2.0.50
@IPV4 publique en sortie sur internet (PAT)	194.250.89.24/255.255.255.255

**Nous vous informons que l'ICMP (PING) et le port TCP 25 (SMTP) sont bloqués par défaut. Concernant ce dernier, il est recommandé d'utiliser à la place le port TCP 587 (SMTP authentifié) qui est ouvert de base.**

Vous disposez d'une configuration IPV6 dont les éléments sont listés ci-dessous

@Réseau IPV6	2a01:c915:4094:b100::56
@LAN IPV6*	

\*Nous avons configuré l'adresse LAN IPV6 sur le routeur Internet dans le premier sous réseau LAN IPV6.

**Si vous le souhaitez, nous pouvons router l'ensemble des autres sous-réseaux vers votre firewall.**

Le routeur est configuré en mode Statefull

Vous trouverez une information relative aux adresses IPV6 en annexe de ce courrier.

Si toutefois, vous ne souhaitez pas la configuration de ces adresses IPV6, nous vous invitons à contacter votre Centre de Support Client

Pour tous renseignements ou toutes informations complémentaires, vous pouvez consulter notre **espace clients** :

- [www.espace-client.admin-ip.orange-business.com](http://www.espace-client.admin-ip.orange-business.com)

Centre Support Client  
Service de Production



## 4.5. MISSION 5 : MISE À JOUR ET INTÉGRATION DES CONTACTS DES ÉTABLISSEMENTS DANS WEBEX CONTROL HUB

### 4.5.1 COMPÉTENCE MISE EN ŒUVRE

- 1) Gérer le patrimoine informatique
- 2) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- 3) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
- 4) Organiser son développement professionnel

### 4.5.2 CAHIER DES CHARGES

Contexte :

Dans le cadre de l'amélioration de la gestion des communications internes au sein de l'ANRAS, une opération de mise à jour massive des contacts a été initiée dans la console Webex Control Hub. Cette tâche m'a été confiée en tant que stagiaire, sous la supervision de Loïc Franco, technicien en infrastructure réseau. L'objectif était de produire un fichier de contacts (au format CSV) conforme aux exigences de Webex pour une importation automatisée. Cette opération visait à centraliser les informations de contact des établissements de l'ANRAS pour renforcer la cohérence des données au sein de l'outil Webex.

Objectifs :

- Structurer les données de contact (téléphone, adresse) pour chaque établissement de l'ANRAS dans un fichier d'importation Webex.
- Croiser plusieurs sources d'information (Excel, PDF) pour constituer un tableau complet et cohérent.
- Assurer la conformité du fichier au format Webex (structure, encodage, virgules séparatrices, colonnes vides).
- Identifier, corriger et prévenir les erreurs d'importation (caractères spéciaux, doublons, structure).
- Permettre l'importation de tous les contacts sans erreurs dans la console Webex Control Hub.
- Travailler en collaboration directe avec le référent technique pour valider l'importation finale.



#### 4.5.3 DÉMARCHE

Dans le cadre de cette mission technique, j'ai reçu trois fichiers indispensables à la création du fichier d'importation des contacts Webex : un modèle Excel nommé org-contacts.xlsx, une liste PDF contenant les numéros de téléphone des établissements ANRAS, et un second tableau Excel regroupant les adresses postales, noms, villes et codes postaux. Sous la supervision de Loïc Franco, j'ai eu pour mission de compiler et harmoniser toutes ces données dans un format compatible.

La première étape a consisté à croiser les données issues des différents fichiers pour enrichir ligne par ligne le fichier org-contacts.xlsx. J'ai intégré les noms d'établissement dans la colonne "Display Name", ajouté les numéros de téléphone et leur type dans les colonnes correspondantes, et renseigné l'adresse complète dans les champs appropriés. Les colonnes inutilisées ont été laissées vides mais correctement séparées par des virgules, conformément au modèle attendu par Webex.

Une première tentative d'importation du fichier dans Webex a été réalisée mais a échoué (capture "Erreur système"), avec deux erreurs signalées. Après analyse, les erreurs provenaient de formats incorrects ou de caractères spéciaux mal pris en charge. Pour résoudre le problème, Loïc Franco a supprimé les anciens contacts dans la console. De mon côté, j'ai vérifié et nettoyé le fichier : réencodage en UTF-8, ajustement des séparateurs et vérification des données.

Une seconde tentative d'importation a ensuite été effectuée avec le fichier corrigé. Cette fois, l'opération a été un succès, comme en atteste la capture d'écran finale montrant 35 contacts importés, 0 erreur, 0 modification. La mission a donc été pleinement accomplie, avec un fichier prêt à l'usage dans l'écosystème Webex.







## 2. Première tentative d'importation

Le fichier complété a été importé dans la console Webex via l'interface de chargement CSV, mais une erreur système est survenue.

## 3. Analyse et correction des erreurs

L'importation a échoué avec 2 erreurs (formats ou caractères non pris en charge). J'ai corrigé le fichier (encodage UTF-8, vérification des séparateurs), pendant que Loïc Franco supprimait les anciens contacts.



#### 4. Importation réussie

Après correction, une nouvelle importation a été lancée et a abouti avec succès :  
35 contacts ajoutés, 0 erreur.

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface with a 'Tâches' (Tasks) modal window open. The modal has tabs for 'Tout', 'Actif(s)', and 'Erreurs'. It displays a list of tasks under the heading 'Statut de l'importation'. The tasks are as follows:

Task	Status	Time	Date
Ajouter des contacts en lot	Terminé	10:20 AM	Jun 26, 2025
Ajouter des contacts en lot	Erreur système	10:09 AM	Jun 26, 2025
Ajouter des contacts en lot	Terminé	3:45 PM	Feb 27, 2025
Ajouter des contacts en lot	Terminé	3:13 PM	Feb 27, 2025
Ajouter des contacts en lot	Terminé	4:14 PM	Feb 7, 2025
Ajouter des contacts en lot	Terminé	4:11 PM	Feb 7, 2025

Summary statistics for the import:

Statut	Valeur
Envoyé à	35
Modifié(s)	0
erreurs	0

The modal also includes a 'Statut de l'importation' section with the following text:

A démarré à 10:20 AM le Jun 26, 2025 par SERVICE INFORMATIQUE (sis@anras.fr)  
A pris fin à 10:20 AM le Jun 26, 2025  
Statut : Terminé

Buttons at the bottom of the modal: 'Retour' and 'Fermer'.



## FICHE 5 : RETOUR D'EXPERIENCE

### 5.1 REMERCIEMENT

Je souhaite adresser mes sincères remerciements à Madame BÉNARD, Directrice Générale de l'ANRAS, à Madame DELCROIX, Directrice Générale Adjointe de l'ANRAS lors de mon stage, ainsi qu'à la nouvelle Directrice Générale Adjointe et à Monsieur Michaël LARROUY, responsable du système d'information et tuteur de mon stage. Leur confiance et leur implication ont été déterminantes dans le bon déroulement de mon stage. Je remercie également l'ensemble de l'équipe du service informatique – Valentin PILPAY, Thomas LANDES et Loïc FRANCO – pour leur accueil chaleureux, leur patience et leur accompagnement quotidien. Grâce à eux, j'ai pu évoluer dans un environnement bienveillant, professionnel et stimulant, qui m'a permis de renforcer mes compétences techniques tout en découvrant les enjeux numériques d'une grande association médico-sociale.

### 5.2 POINT(S) POSITIF(S)

Le principal point positif de ce stage a été l'intégration au sein d'une équipe technique compétente et disponible. J'ai eu l'occasion de travailler sur des missions concrètes, en lien direct avec les besoins des établissements ANRAS, ce qui m'a permis d'avoir une réelle utilité dans mes tâches. J'ai particulièrement apprécié la diversité des missions confiées (gestion de tickets, mise à jour web, fichiers d'importation Webex), qui m'ont permis de toucher à plusieurs domaines du numérique : bureautique, réseau, CMS, gestion de données, etc.

### 5.2 PISTE(S) DE PROGRES(S)

Pour continuer à progresser, je pense qu'il serait utile que je renforce mes compétences sur les outils d'administration plus avancés (notamment Webex, Active Directory (Azure AD), SharePoint, etc.), et que je m'entraîne à être encore plus autonome sur certaines tâches techniques. J'aimerais également approfondir mes connaissances en cybersécurité et en gestion d'infrastructures, pour pouvoir intervenir de manière plus complète sur des projets réseau ou de modernisation de SI comme ceux menés par l'ANRAS.