

# Rapport De Stage

Technicien  
Supérieur  
Systèmes et  
Réseaux

---



**CEFFAGE**  
72 Boulevard  
Malherbes  
75008 Paris

---

## Remerciement

Je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe de Next Formation qui a été à notre écoute depuis le début de la formation et qui a su nous aider dans le meilleur des manières. Mais aussi l'ensemble de mes formateurs qui ont su captiver notre attention avec leurs cours plus passionnants les uns que les autres.

Je remercie mes camarades de classes pour leurs bienveillances à mon égard, j'ai fait la connaissance de personnes aussi formidables les uns que les autres. On a connu des hauts et des bas mais on les a toujours affrontés main dans la main. « On ne laisse personne derrière » voilà notre devise tout au long de notre formation.

Je tiens à remercier également mon responsable de stage sans qui je n'aurais pas pu découvrir autant de choses en aussi peu de temps. Malgré le stress au début du stage, à la fin je me suis régalé à réaliser l'ensemble des tâches en un rien de temps.

---

## Table des matières

### Introduction

#### I. Présentations de la société CEFFAGE et son environnement économique.

##### A. Le secteur

a) Présentation.....

b) Le secteur économique .....

##### B. L'entreprise par rapport au secteur .....

a) L'histoire de l'entreprise.....

b) L'entreprise aujourd'hui .....

#### II. Cadre dans lequel c'est dérouler mon stage

A. Description de la structure .....

B. Fonctionnement.....

#### III. Les différentes missions effectuer au cours de notre stage.

##### A. Travaux effectués

a) Les outils mis à ma disposition .....

b) Les missions du poste occupé .....

c) Bilan.....

##### B. Les apports du stage

### Conclusion

---

## Introduction

« Ne jamais lâcher, et croire en ces rêves »

J'ai réalisé mon stage au sein de la société CEFFAGE, une petite startup créée il y a 1 an de cela. La société est située dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement tout près de l'ensemble de ses clients. Lors de notre stage nous avons beaucoup fait de support et de l'assistance à distance, mais également quelques interventions chez certains clients lorsque la prise en main à distance était pas possible.

Quelles sont les missions d'un technicien systèmes et réseaux et en quoi elles sont les éventuelles évolutions ?

Dans un premier temps nous parlerons de la société CEFFAGE et son environnement économique, puis le cadre dans lequel c'est déroulé mon stage, avant d'évoquer les différentes missions effectuées au cours de mon stage.

## **I. Présentations de la société CEFFAGE et son environnement économique.**

### **A) Le secteur**

#### **a) Présentation**

CEFFAGE est une agence de conseil en informatique, spécialisée dans l'infogérance, la cyber sécurité et la connectivité. C'est une petite structure à taille humaine qui se base sur des valeurs familiales. Leurs missions principales sont d'accompagner leurs clients tout au long de leurs transformations digitales, en visant toujours l'excellence, prospérité et postérité.

#### **b) Le secteur économique**

L'infogérance consiste à externaliser la gestion des systèmes d'information donc à confier à un prestataire extérieur la gestion, l'exploitation, la sécurité et la maintenance du parc informatique. Le secteur des activités informatique couvre trois branches : l'édition de logiciels, le conseil en technologie et les services informatiques.

En 2019, en France, le nombre de contrats d'infogérance a augmenté de 15% par rapport à 2018. Le marché de l'infogérance connaît une croissance considérable depuis déjà quelques années causant la diminution de beaucoup d'emplois dans le secteur du management pour la gestion des systèmes d'information. Depuis l'apparition du coronavirus les entreprises préfèrent faire appel à des prestataires en tant que service pour gérer leurs systèmes d'information.

Les prestataires d'infogérance peuvent ainsi réaliser les tâches qui leur sont confiées dans leurs propres locaux, si le système du client le permet. Ils doivent disposer d'une connexion à distance pour une meilleure gestion des leurs infrastructure. Avoir recours de l'infogérance permet une réduction des coûts de gestion mais aussi à une amélioration de leur système informatique pour mieux optimiser leurs performances et se concentrer sur leur cœur de métier.

En 2020, plus de 67% des entreprises avaient opté pour de l'infogérance pour simplifier leur réseau et la gestion informatique.

---

## **B) L'entreprise par rapport au secteur**

### **a) L'histoire de l'entreprise**

CEFFAGE est une toute jeune entreprise, dynamique et ambitieuse, qui a pour valeurs le respect, la confiance, la proximité, la transparence et la confiance. Elle a pour raison d'être d'aider les entreprises dans leur compréhension des enjeux technologiques et dans l'intégration de solutions-réponses à ces derniers.

CEFFAGE, acronyme créé à partir des initiales des membres de la famille du fondateur de l'agence. Une entreprise ainsi fondée sur des valeurs de famille, respect, de partage et de compréhension. Également une entreprise symbole de Confiance, Ethique, Fiabilité, Flexibilité, Authenticité, Gagnant-gagnant et Ecoute.

CEFFAGE a pour volonté d'offrir à chaque nouvelle entreprise intégrant ces rangs de bénéficier des mêmes chances et opportunité de développer son activité grâce à cette ouverture sur le monde digital et sur les nouvelles technologies.

### **b) L'entreprise aujourd'hui**

Aujourd'hui l'entreprise elle est pleine expansion, surtout depuis l'apparition du coronas virus. Récemment l'entreprise a décidé de développer son pôle communication pour une meilleure visibilité. Pour le moment l'entreprise préfère se focalise sur leurs clients actuels, malgré l'arrivée de nouveaux clients l'entreprise garantie toujours la même qualité de service. Garder ces valeurs est indispensable pour le bon fonctionnement et la fidélisation sa clientèle actuelle. CEFFAGE a pour objectif d'agrandir son effectif.

## II. Cadre dans lequel c'est dérouler mon stage

### A) Organisation de la société :

Dans l'entreprise, nous retrouvons différents pôles associés à différents domaines. CEFFAGE contient 4 grands pôles spécifiques (Technicien, Communication, Comptabilité et Commerciaux). Chaque pôle est dirigé par un directeur qui est également le gérant de la société : RICHARD Guilain. A l'exception du service commercial qui est complètement autonome. Mon positionnement au sein de l'entreprise se situe dans le pôle technicien sous la tutelle directe de RICHARD Guilain.

Voici comment se présente l'organigramme de la société :

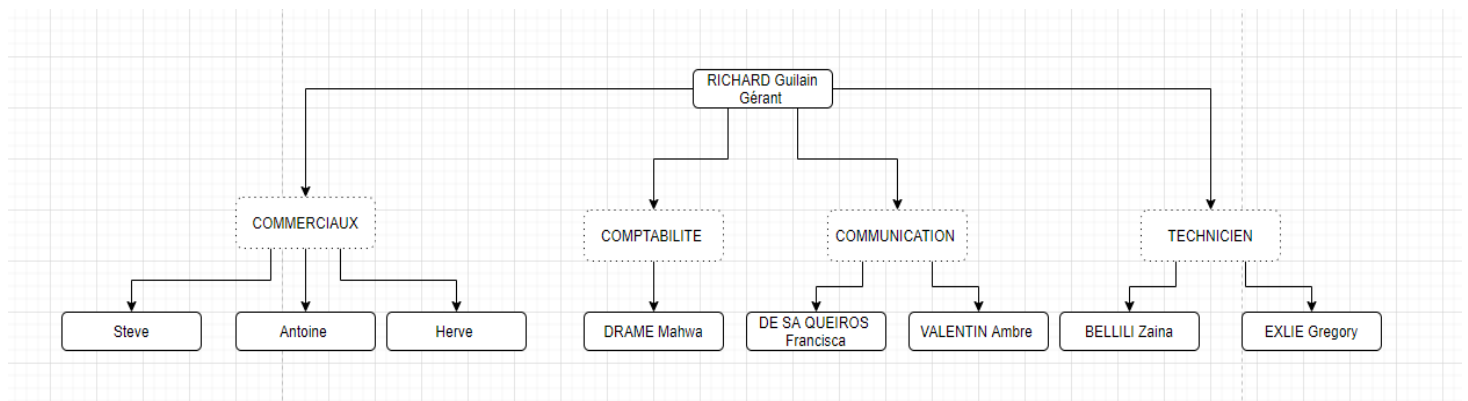


Figure 1 : Organigramme de la société CEFFAGE

### B) Fonctionnement

CEFFAGE est une société où l'ensemble des commerciaux sont en complète autonomie. Les trois autres pôles sont sous la direction directe du gérant. Lors de mon stage je me suis fait superviser par RICHARD Guilain qui m'a assigné l'ensemble de mes tâches. J'exerce le métier de technicienne systèmes et réseaux. Comme l'intitulé du métier le stipule, je suis chargée d'assister les utilisateurs lors d'un dysfonctionnement mais également de la surveillance des différents outils de supervisons.



### III. Les différentes missions effectuer au cours de notre stage.

#### A. Travaux effectués

##### a) Les outils mis à ma disposition

Pour le bon déroulement de notre stage au sein de la société, on avait à notre disposition une multitude d'outils et de logiciels. Chaque stagiaire a son propre poste qui lui est dédié tout le long du stage.



Nous avons à notre disposition ses différents logiciels :

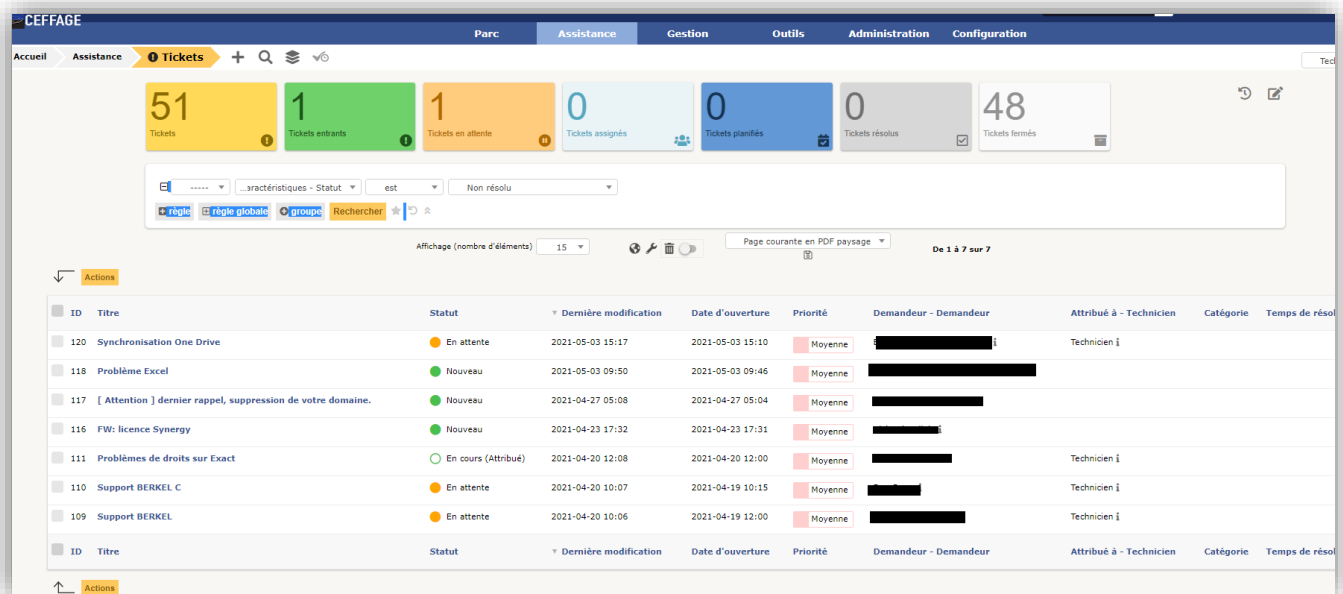
Outlook : on avait à notre disposition une boîte mail sur laquelle on recevait les différents tickets d'incidents des clients mais également.

Teams : notre moyen de communication avec l'équipe lors d'une mission.

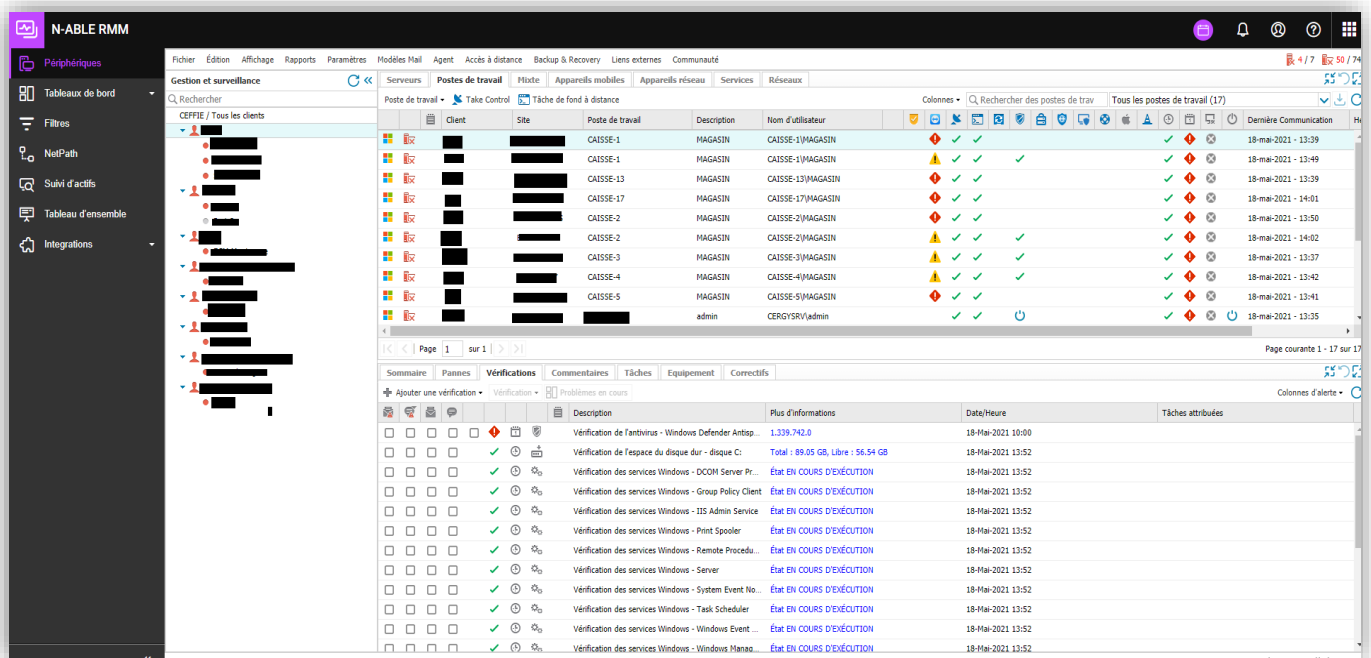
AnyDesk : logiciel de prise en main à distance.



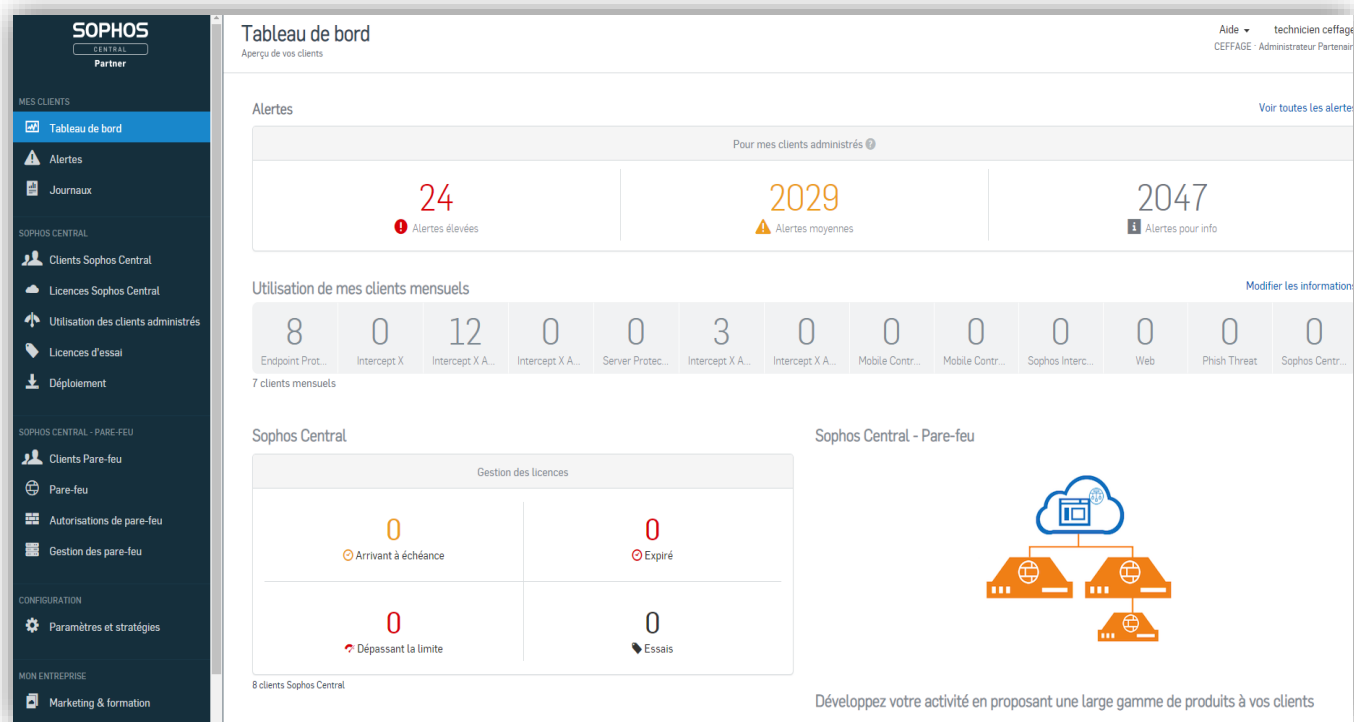
GLPI : logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. CEFFAGE utilise GLPI pour garder une trace des différents incidents sous forme de tickets.



RMM : Outil de supervision de parcs informatiques à distance, vérification automatique de l'état du PC toutes les 3 h. l'ensemble des alertes sont répertorié sur un tableau de bord sur RMM. Lorsqu'une intervention est nécessaire, un des techniciens contacte le client pour convenir d'un rendez-vous avec lui.



Sophos : antivirus qui est mis en place sur chacun des PCs de nos clients.  
CEFFAGE est en partenariat avec eux, alors, chaque client à son propre compte chez Sophos avec leur propre agent. Les alertes sont notifiées sur le tableau de bord.

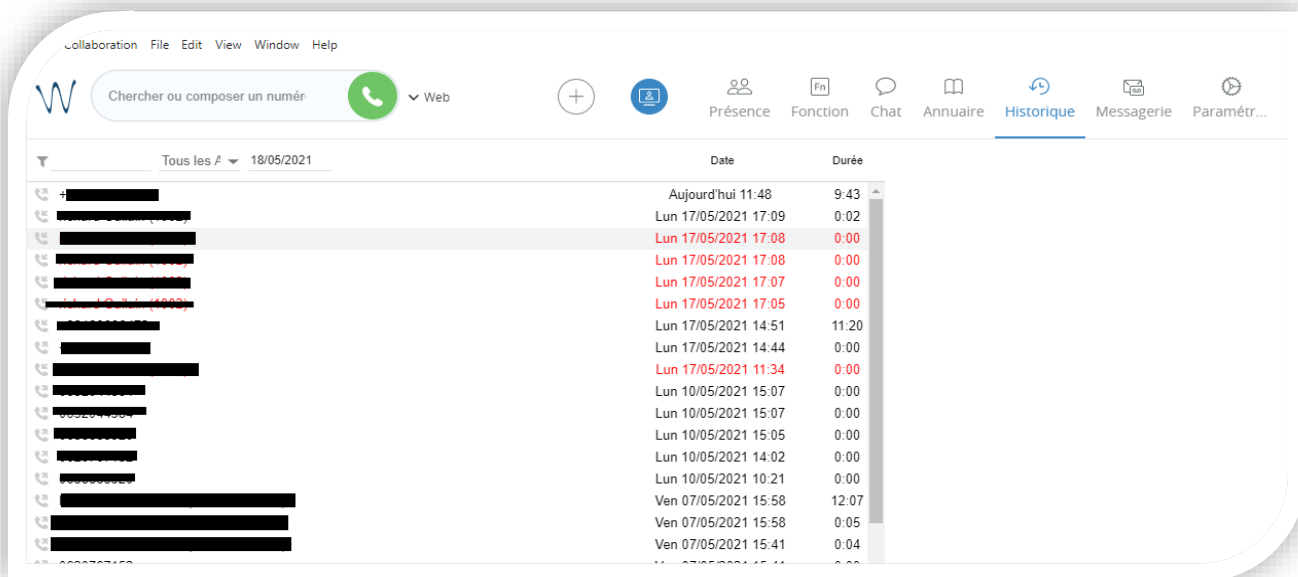


Voici un exemple d'alerte répertorié par Sophos :

!	[REDACTED]	19/04/2021 14:19	Firewall has not checked in with Sophos Central for the past 5 minutes
!	[REDACTED]	18/05/2021 04:14	Gateway Orange is Down
!	[REDACTED]	18/05/2021 02:39	Gateway Orange is Down
!	[REDACTED]	18/05/2021 02:48	Gateway Orange is Down
!	[REDACTED]	18/05/2021 02:43	Gateway Orange is Down
!	[REDACTED]	02/05/2021 09:01	Gateway OVH SDSL is Down
!	[REDACTED]	30/04/2021 07:08	Gateway OVH SDSL is Down
!	[REDACTED]	17/04/2021 05:57	Gateway Orange is Down

Wildix : est notre outil de communication avec les clients, c'est une solution de communication unifiées accessible depuis un navigateur. Il est également possible de passer des appels en interne.

Voici à quoi ressemble l'interface de Wildix :



Office 365 : nous avons accès au compte administrateur de l'ensemble de nos clients. On pouvait réaliser des modifications concernant les boîtes mails des utilisateurs. Exemple récurrent, l'oubli de mot de passe à travers web d'office 365 nous connectons en tant qu'administrateur pour débloquer la situation. On peut également créer et assigner une licence à un utilisateur.

Voici une illustration de l'interface admin d'office 365 :

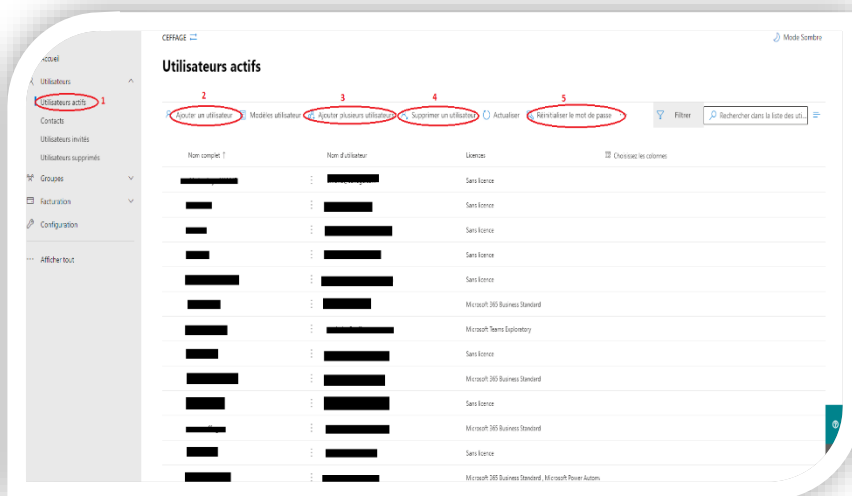
1/ Afficher les utilisateurs actifs

2/ajouter/créer un utilisateur

3/ajouter plusieurs utilisateurs simultanément

4/supprimer un utilisateur

5/ lors d'une oubli de mot de passe, on peut le réinitialise directement sur cette interface.



## b) Les missions du poste occupé

### Installation d'un VPN

Dans cette partie nous allons vous présenter nos différentes missions lors de notre stage. Durant mon stage j'ai effectué les mêmes tâches qu'un technicien systèmes et réseaux. Lors de notre immersion dans la société après une formation sur les différents logiciels, on a directement pris contact avec les clients et mis en pratique la théorie apprise.

Notre première mission est de mettre en place un VPN pour la société NSK France. NSK France est une grande multi nationale spécialisée dans les instruments rotatifs de haute précision et ses applications. Avec 133 millions de \$ de chiffre d'affaires en 2005, NSK est aujourd'hui l'un des plus grands leaders sur le marché de l'instrument dentaire et la chirurgie. Dû aux restrictions sanitaires mise en place par le gouvernement comme la plupart des sociétés NSK France devait trouver une solution de maintien de son activité malgré le travail en distanciel.

CEFFAGE a dû mettre en place alors un VPN pour un accès sécurisé à leurs postes et continué à travailler normalement.



Le VPN est généré via le Firewall Sophos qui lui-même aussi relie au serveur AD. Sur le serveur AD on crée un groupe dans lequel on intègre toutes les personnes qui sont autorisées à avoir un VPN. Sophos alors génère automatiquement un agent VPN pour chaque employé en prenant en compte les informations de l'AD.

## Migration d'une boîte Mail

La migration d'une boîte mail est l'une des missions la plus récurrente dans une entreprise. Le monde technologique est en évolution constante donc les sociétés doivent continuellement faire évoluer leurs technologies. Dans le cadre d'une mission au sein de l'Académie Nationale de Médecine située dans le 6<sup>ème</sup> arrondissement. Nous avons mis en place une messagerie Outlook pour chaque employé et la migration de leurs anciennes boîtes mail vers la nouvelle.

L'académie nationale de médecine est issue de l'académie royale de médecine qui a été fondée en 1820 par Louis XVIII. Cette académie a été fondée dans le but de répondre aux demandes du gouvernement sur tout ce qui touche la santé publique, et principalement sur les épidémies et bien d'autres choses.



Via l'interface administrateur d'office 365, nous avons créé les différentes adresses mails auxquelles nous avons une licence bien spécifique à chaque besoin. Nous avons effectué une redirection des mails et également la migration des archives vers la nouvelle boîte mail. Puis nous nous sommes déplacés directement sur le site afin de procéder à une installation des offices sur les postes via l'interface office 365. Le personnel a été formé sur l'outil pour une utilisation optimale.

## Installation de l'agent RMM

CEFFAGE utilise l'une des fonctionnalités N-Able qui est RMM pour surveiller les postes de travail des différents utilisateurs à distance. Un grand hôtel parisien a fait appel au service de CEFFAGE pour le maintien de son infrastructure et l'amélioration de sa connectivité. Pour précéder à cela nous avons installé sur l'ensemble des postes et également la gestion des caisses.

Hôtel Esprit Saint-Germain est un complexe hôtelier 5\* en plein cœur de Paris à seulement 1km du musée du Louvre. Il offre à ses clients tout le confort d'un grand hôtel, ils sont accueillis comme s'ils étaient invités dans une maison d'un ami avec un service personnalisé et dédié. L'hôtel s'engage auprès de ses clients à leur offrir tout le confort nécessaire tout le long de leurs séjours. L'hôtel dispose de son propre serveur directement sur place. Ils ont fait appel à la société CEFFAGE pour la surveillance de l'ensemble de ces équipements mais également pour trouver une solution de bornes Wi-Fi ultraplates à mettre dans les chambres de l'hôtel afin de d'offrir une connexion Wi-Fi à très haut débit.



RMM est un outil de supervision de parcs informatiques à distance, vérification automatique de l'état du Pc toutes les 3 h. l'ensemble des alertes sont répertoriés et lorsqu'une intervention est nécessaire, un des techniciens contacte le client pour convenir d'un rendez-vous avec lui. Pour l'installation de l'agent c'est très simple directement sur le logiciel RMM, on télécharge l'agent qu'on met sur une clé USB et on le lance sur le poste en question.



NETGEAR est un grand fournisseur de matériel informatique. Pour répondre à la demande client. Nous avons proposé le modèle WAX214 comme borne ultraplate, projet est court de validation du projet.

### c) Les apports du stage

Acquis	Difficultés
<ul style="list-style-type: none"><li>-La polyvalence du poste</li><li>-Autonomie</li><li>-Rigueur</li><li>-Formation rapide</li><li>-Compétences techniques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Déplacement régulier dans tout paris chez les clients</li><li>-outils internes</li></ul>

Ce tableau représente mes acquis et mes difficultés rencontré lors de mon stage. Comme vous pouvez le voir j'ai beaucoup appris en peu de temps surtout grâce à mon responsable de stage qui a su être à l'écoute et à ma disposition à chacune de mes difficultés. Grâce à ce stage j'ai pu mettre en pratique toute la théorie acquise au cours de ma formation. Le début de stage a été difficile dû à mon manque de maitrise des outils internes et de m'adapter aux déplacements réguliers. Néanmoins ma persévérance ainsi que la motivation m'ont permis de m'adapter rapidement et de combler mes maques.

### Conclusion

Un technicien systèmes et réseaux doit être capable de maitriser le Software comme le hardware mais également savoir être à l'écoute des besoins du client. Il doit être capable de se mettre à la page, la technologie est en constante évolution. Il est indispensable pour un technicien systèmes et réseaux d'être autonome au niveau de ces formations et ne pas se reposer sur ces acquis (se former en fonction de l'évolution informatique). Avec beaucoup de persévérance et de rigueur dans son travail un technicien systèmes et réseaux peut atteindre le poste d'ingénieur en passant par le poste d'administrateur.



---

## Sitographie

<https://www.businesscoot.com/fr/etude/le-marche-de-linfogerance-france>

<https://ceffage.com/>

<https://www.hotel-esprit-saint-germain.com/>

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestionnaire Libre de Parc Informatique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestionnaire_Libre_de_Parc_Informatique)

[https://www.sophos.com/fr-fr.aspx?&cmp=81020&utm\\_campaign=GPD-2020-WE-FR-PaidSearch-Google-B-GWE-FR-SCH-Pure-Sophos-Broad-81020&utm\\_medium=cpc&utm\\_content=B Pure Sophos Broad&utm\\_term=%2BSophos&utm\\_source=google-search&gclid=Cj0KCQjwkZiFBhD9ARIsAGxFX8Cf0D5iN\\_gqn9eRRV-22lo2KVDIhBylkwpatoHTpRJyxD3j21eg2ZEaAoI\\_EALw\\_wcB&gclsrc=aw.ds](https://www.sophos.com/fr-fr.aspx?&cmp=81020&utm_campaign=GPD-2020-WE-FR-PaidSearch-Google-B-GWE-FR-SCH-Pure-Sophos-Broad-81020&utm_medium=cpc&utm_content=B_Pure_Sophos_Broad&utm_term=%2BSophos&utm_source=google-search&gclid=Cj0KCQjwkZiFBhD9ARIsAGxFX8Cf0D5iN_gqn9eRRV-22lo2KVDIhBylkwpatoHTpRJyxD3j21eg2ZEaAoI_EALw_wcB&gclsrc=aw.ds)

[https://www.solarwindsmisp.com/fr/produits/rmm?&language=french&utm\\_medium=cpc&utm\\_source=google-search&utm\\_campaign=rm-fr-lt-dgf-google-search-2019-10-25&utm\\_term=rmm&utm\\_content=7659901828&gclid=Cj0KCQjwkZiFBhD9ARIsAGxFX8DeWmGwdfa6ZDTigT1nQoYhSKJdspUGGTg5xIMrZr0G0rZiCK36BA0aAjYVEALw\\_wcB&gclsrc=aw.ds](https://www.solarwindsmisp.com/fr/produits/rmm?&language=french&utm_medium=cpc&utm_source=google-search&utm_campaign=rm-fr-lt-dgf-google-search-2019-10-25&utm_term=rmm&utm_content=7659901828&gclid=Cj0KCQjwkZiFBhD9ARIsAGxFX8DeWmGwdfa6ZDTigT1nQoYhSKJdspUGGTg5xIMrZr0G0rZiCK36BA0aAjYVEALw_wcB&gclsrc=aw.ds)