



RAPPORT DE STAGE

Julien LAY

LSA Multimédia / ARCADE Factory

Stage de 1ère année

15 février 2021 – 5 mars 2021

MAITRE DE STAGE :
Frédéric SEGATO

RESPONSABLE DES
STAGES 1ère ANNEE :
Vincent SEGUIER

TUTEUR DE STAGE
A L'IUT :
Sylvain BARREAU

Je tiens tout d'abord à remercier l'IUT de Castres et l'Université Paul Sabatier qui m'ont aidé à accéder à ce stage.

Je tiens ensuite à remercier les professeurs qui m'ont accompagné avant, pendant et après le stage.

Je remercie donc Sylvain Barreau, Vincent Séguier, Caroline Oboldouieff, Sylvia GOURION pour les cours qu'ils m'ont donné ainsi que leur précieux conseils par mail.

Je remercie l'entreprise LSA Multimédia (bientôt ARCADE FACTORY) de m'avoir chaleureusement accueilli pendant ces trois semaines de février.

Je remercie ma sœur qui, ayant fait un stage dans le même cadre que moi et dans la même entreprise il y a maintenant 7 ans, m'a permis de trouver ce stage dans cette entreprise.

Je remercie enfin ma famille qui m'a toujours soutenu et qui, ayant de nombreux contact, a pu m'aider à trouver facilement un stage en entreprise.

MMI DUT 1A – Rapport de stage d’observation
Grille d'évaluation

NOM et Prénom de l'étudiant :

Très bonne maîtrise	Maîtrise satisfaisante	Maîtrise correcte	Maîtrise fragile	Maîtrise insuffisante
A+	A	B	C	D

FORME : 15 à 20 pages (hors annexes)

Pages obligatoires : couverture - fiche de notation - remerciements - sommaire paginé – bibliographie/webographie					
Mise en page : Esthétique (utiliser de préférence un logiciel PAO) – en-tête et pied de page (n° de page, références) – titre de parties – paragraphes – police 12 max.					
Style de rédaction et intérêt de la lecture : Registre de langue adapté – vocabulaire professionnel					
Structuration du document : Plan – proportion entre parties (2 à 3 pages chacune) – transition – référencement et pertinence des annexes					
Note forme	A+	A	B	C	D
	/5				

	A+	A	B	C	D
Note orthographe/expression (syntaxe, ponctuation, vocabulaire)	/5				

COMMENTAIRES

Très bonne maîtrise	Maîtrise satisfaisante	Maîtrise correcte	Maîtrise fragile	Maîtrise insuffisante
A+	A	B	C	D

CONTENU : *décrire et analyser – être pertinent et clair*

Introduction : pourquoi cette structure, pourquoi ce stage, attentes, ... puis annonce du plan					
I - Présentation de la structure d'accueil : Commencer par définir l'organisme : association, entreprise (grand groupe, ETI, PME, TPE, ...), collectivité nationale, territoriale... ; Activité(s) principale(s), secteur, historique, taille, éventuellement structure (par exemple, présentation des départements qui la composent) ; Positionnement local, national, international (répartition géographique des clients, partenaires, concurrents – s'il y en a)					
II – Fonctionnement de l'organisme (à adapter en fonction du contexte) Présentation des méthodes de travail et outils d'organisation mis en place et utilisés dans l'organisme (ou le service qui vous a accueilli). - Méthodes de travail et management - Méthodes et outils de communication interne - Ressources matérielles et logicielles utilisées (connexion, réseau...) - Outils de gestion de projet (trello, git...) - Projet(s) de développement économique					
III – Activités du stage - Avant stage : attentes, objectifs et définition des missions du point de vue de l'étudiant ET du point de vue de l'organisme - Tâches réalisées ou observées pendant le stage Retour sur l'expérience, outils et méthodes découvertes, difficultés rencontrées, etc.					
IV - Analyse : Multimédia et Internet dans l'organisme : analyse de la communication digitale de l'organisme : charte graphique, logo (date de création, description...) ; supports de communication print (carte de visite, flyer, brochure, plaquette, etc.) ; site web : arborescence, accessibilité (respecte normes), technologies utilisées (html-css, CMS...), analyse et fréquentation, référencement, usage des réseaux socio-numériques.					
V - Bilan personnel et professionnel : bilan de compétences (professionnelles et transversales) et mise en perspective avec le projet professionnel, quel métier ? quelle poursuite d'études (post-DUT) ? faire le lien avec 3PE, PEC et compte-rendu hebdomadaire envoyé au tuteur.					
Conclusion : résumé de l'ensemble – ouverture (présence et pertinence)					
Note contenu					/10
Total RAPPORT	A+	A	B	C	D
/ 20					

COMMENTAIRES

Sommaire

INTRODUCTION	6
I- Présentation de la structure d'accueil	7
II- Fonctionnement de l'organisme	9
<i><u>Accueil de l'entreprise</u></i>	9
<i><u>Au niveau des ressources matérielles pour le réseau de l'entreprise</u></i>	10
<i><u>Baie de brassage</u></i>	10
<i><u>Au niveau des ressources matérielles pour les réparations</u></i>	11
<i><u>L'atelier pour les réparations</u></i>	11
<i><u>Stockage du matériel</u></i>	11
III-Mes activités	13
<i><u>Avant le stage, quelles étaient mes attentes et mes objectifs ?</u></i>	13
<i><u>Avant le stage, quelles étaient les attentes et objectifs de l'organisme du stage ?</u></i>	13
<i><u>Pendant le stage, qu'est-ce que j'ai réellement fait ? (Carnet de bord)</u></i>	13
- <u>OBSERVATION MAINTENANCE DE MATÉRIEL + MAINTENANCE DE MATÉRIEL INFORMATIQUE SUR PC FIXES, PORTABLES ET TÉLÉPHONE PORTABLE (MAINTENANCE DU MATÉRIEL MAIS AUSSI INTERVENTIONS SUR LES ORDINATEURS DES CLIENTS : INSTALLER/RÉINSTALLER DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION OU DES LOGICIELS PAR EXEMPLE)</u>	13
- <u>GESTION DES CLIENTS (ACCUEIL ET TÉLÉPHONE)</u>	15
- <u>ALLER CHEZ LE FOURNISSEUR NEO TECHNOLOGY POUR AMENER/RAMENER DES PIÈCES</u>	15
- <u>ALLER CHERCHER DES PIÈCES DANS UN MAGASIN À PROXIMITÉ/ ALLER CHERCHER LE COURRIER</u>	16
- <u>REMISE EN VITRINE D'ANCIENS MATÉRIELS INFORMATIQUES</u>	16
- <u>INTERVENTION CHEZ DES CLIENTES</u>	17
- <u>RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE, OUTILS ET MÉTHODES DÉCOUVERTES, DIFFICULTÉS RENCONTRÉES</u>	17
IV-Multimédia et internet dans l'organisme	18
<i><u>LE NOM DE L'ENTREPRISE</u></i>	18
<i><u>CHARTRE GRAPHIQUE ET LOGO</u></i>	18
<i><u>LOGO LSA MULTIMEDIA</u></i>	18
<i><u>LOGO ARCADE FACTORY</u></i>	18
<i><u>SUPPORT DE COMMUNICATION</u></i>	18
<i><u>LE SITE WEB</u></i>	19
<i><u>RÉSEAUX SOCIAUX</u></i>	19
V-Bilan	20
Conclusion	21
Webographie	22
Annexes	23

INTRODUCTION

Au cours de la première année du DUT Métiers du Multimédia et de l'Internet à Castres, il nous est demandé de réaliser un stage de 3 semaines dans une entreprise de notre choix qui soit en lien avec un ou plusieurs des 3 domaines suivants : le multimédia, l'informatique et la communication.

Cette année le stage se déroule du 15 février 2021 au 5 mars 2021 et a pour but pour les étudiants de se familiariser un peu plus avec le monde de l'entreprise tout en acquérant des connaissances liées à un domaine qui leur plaît et qui doit pouvoir les aider dans leur future carrière.

Ayant réalisé des réorientations en Licence d'Informatique à Toulouse avant de me lancer dans ce DUT Métiers du Multimédia et de l'Internet en 2020, je cherchais principalement à intégrer cette formation dans le but de découvrir de nouvelles méthodes de travail ainsi que de découvrir de nouvelles matières.

Cependant, ma motivation principale pour rejoindre cet établissement était les stages en entreprise qui étaient proposés la première et la seconde année lors de la formation car je trouvais très enrichissant pour ma future carrière de pouvoir acquérir des compétences qui me plaisent et qui me sont utiles par la suite dans différents domaines plutôt que de simplement devoir faire des études sans stage en entreprise.

Je me suis donc mis à la recherche d'entreprises qui pourraient m'apporter de nouvelles connaissances tout en restant dans un domaine qui m'est familier : l'informatique.

Par chance, ma sœur avait déjà réalisé cette formation de DUT Métiers du Multimédia et de l'Internet à Castres il y a quelques années. Elle a donc su garder contact avec le président de l'entreprise dans laquelle elle est allée faire son stage de formation.

De plus, cette entreprise m'intéressait déjà depuis un moment, car j'avais eu de ses retours et elle disait que même si elle n'a pas poursuivi sa carrière dans de la maintenance de matériel informatique cela lui a permis de mieux comprendre ce domaine surtout au niveau matériel.

En effet, ces compétences lui sont encore utiles aujourd'hui car elle travaille en tant que UI/UX designer en entreprise avec d'autres personnes qui sont dans différents domaines tels que le développement informatique ou la gestion de projet et le fait de posséder des compétences sur le matériel informatique fait d'elle une personne très « polyvalente », ce que je trouve attrayant pour ma propre carrière.

Je suis donc allé voir monsieur SEGATO, le président de cette entreprise, qui connaissait donc déjà ma sœur ainsi que son expérience dans son entreprise et qui était satisfait du travail qu'elle avait fourni. C'est après lui avoir fourni mon CV et lui avoir demandé à mon tour si je pouvais faire un stage dans son entreprise qu'il a très gentiment accepté de me prendre en tant que stagiaire dans son entreprise qui se nomme LSA Multimédia (ARCADE Factory).

Je vais maintenant essayer de vous retranscrire grâce au biais de ce rapport de stage l'expérience que j'ai pu vivre lors de ce stage dans cette entreprise.

Pour se faire, je vais tout d'abord vous parler brièvement de la présentation de la structure d'accueil. Puis, je vais vous exposer le fonctionnement de l'organisme.

Je vais ensuite vous parler des attentes que j'avais sur les activités de mon stage et comment les activités que j'avais à faire lors du stage se sont déroulées.

Je ferais par ailleurs un retour d'expérience (une analyse) sur ce que m'ont apporté ces activités en vue des difficultés que j'ai rencontrées.

Je ferais de plus une référence au multimédia et à l'internet dans l'organisme.

Puis enfin je ferais un bilan de compétences (professionnelles et transversales) que j'ai pu apprendre lors du stage.

Je finirais par une conclusion résumant le contexte du stage ainsi qu'une mise en perspective de mon projet professionnel que nous avons eu l'occasion d'approfondir en cours cette année à l'IUT.

Vous pourrez bien sûr retrouver mes recherches dans la webographie ou les annexes en fin de rapport si jamais cela s'avère nécessaire.

I-Présentation de la structure d'accueil

Commençons en parlant de la structure d'accueil de l'entreprise ainsi que des activités de celle-ci.

L'entreprise LSA Multimédia, dans laquelle j'ai réalisé mon stage de 3 semaines, est une entreprise de réparation de matériel informatique en tout genre : ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette Samsung/Apple ou autre, MAC, téléphone portable (iPhone ou autres marques) et beaucoup d'autres types de matériel de ce genre.

C'est une entreprise qui peut être définie comme « polyvalente » car elle répare du matériel informatique en tout genre comme explicité précédemment.

Voici des exemples d'intervention possible dans le magasin : création de projet vidéo, installation d'alarmes, équiper de la téléphonie chez des clients, installation de baies de brassage, sécurisation de données en entreprise, vitalisation des applications, réparation de matériel défectueux.

Cette entreprise a été créée en 1998 par son actuel président M. Frédéric SEGATO et elle se situe 45 allée du Rouergue à Colomiers (31770). C'est la seule structure qui existe de cette entreprise.

C'est une TPE, c'est-à-dire un Très Petite Entreprise (moins de 10 salariés).

M. Frédéric SEGATO s'occupe, de la gestion des clients, de commander du matériel dont il a besoin pour faire des réparations pour des clients, de faire des interventions chez les clients, de contacter un des fournisseurs de l'entreprise : NEO Technology (voir webographie pour le site et des informations complémentaires) et de beaucoup d'autres tâches externes qui sont induites au bon fonctionnement de l'entreprise.

Il s'occupe aussi de tâches externes à l'entreprise.

Il peut par exemple avoir à faire des recherches ou à se renseigner sur du matériel qu'il ne connaît pas encore, chercher des fournisseurs ou encore commander lui-même des pièces sur des sites commerçants.

Arriver à faire fonctionner son entreprise est donc une tâche plutôt difficile car il doit s'occuper de beaucoup de domaines différents en même temps, c'est pourquoi il embauche des personnes en tant qu'employé ou stagiaire.

Au niveau économique et juridique, LSA Multimédia est une SASU (Société par Actions Simplifiées Unipersonnelle) au capital social de 76 225€ et au revenu annuel de 60 000 € net (information provenant de M. SEGATO).

Ce mode de fonctionnement comporte des avantages qui sont d'une part la souplesse lors du fonctionnement (car M. SEGATO travaille majoritairement seul comme énoncé précédemment) et cela permet aussi la protection sociale de l'actionnaire comme étant unique salarié.

Il y aussi, à contrario, des inconvénients qui sont la charge de travail importante pour une seule personne ainsi que les coûts qui peuvent être réalisés et qui sont effectués par M. SEGATO.

Au niveau des projets de l'entreprise, M. Frédéric SEGATO ne cherche habituellement pas à embaucher d'employé mais plutôt des stagiaires. J'ai pourtant pu constater lors de mon stage qu'un employé ainsi qu'un stagiaire étaient présents et je pense que la surcharge de travail que l'entreprise demande l'oblige à se faire aider par d'autres personnes. Les stagiaires peuvent aussi l'aider à déléguer certaines tâches plus simples comme répondre au client ou faire des réparations assez basiques sans avoir pour lui à verser de grosses sommes d'argent.

M. SEGATO est par ailleurs en collaboration avec Caroline PUJOL, qui est la directrice des achats, avec qui il peut gérer plus facilement ses achats pour l'entreprise et ainsi pouvoir faire des réparations et des interventions plus facilement.

Enfin, au niveau du positionnement, Monsieur SEGATO m'a informé que sa clientèle se basait sur un système plutôt local, c'est-à-dire vers Toulouse et ses environs.

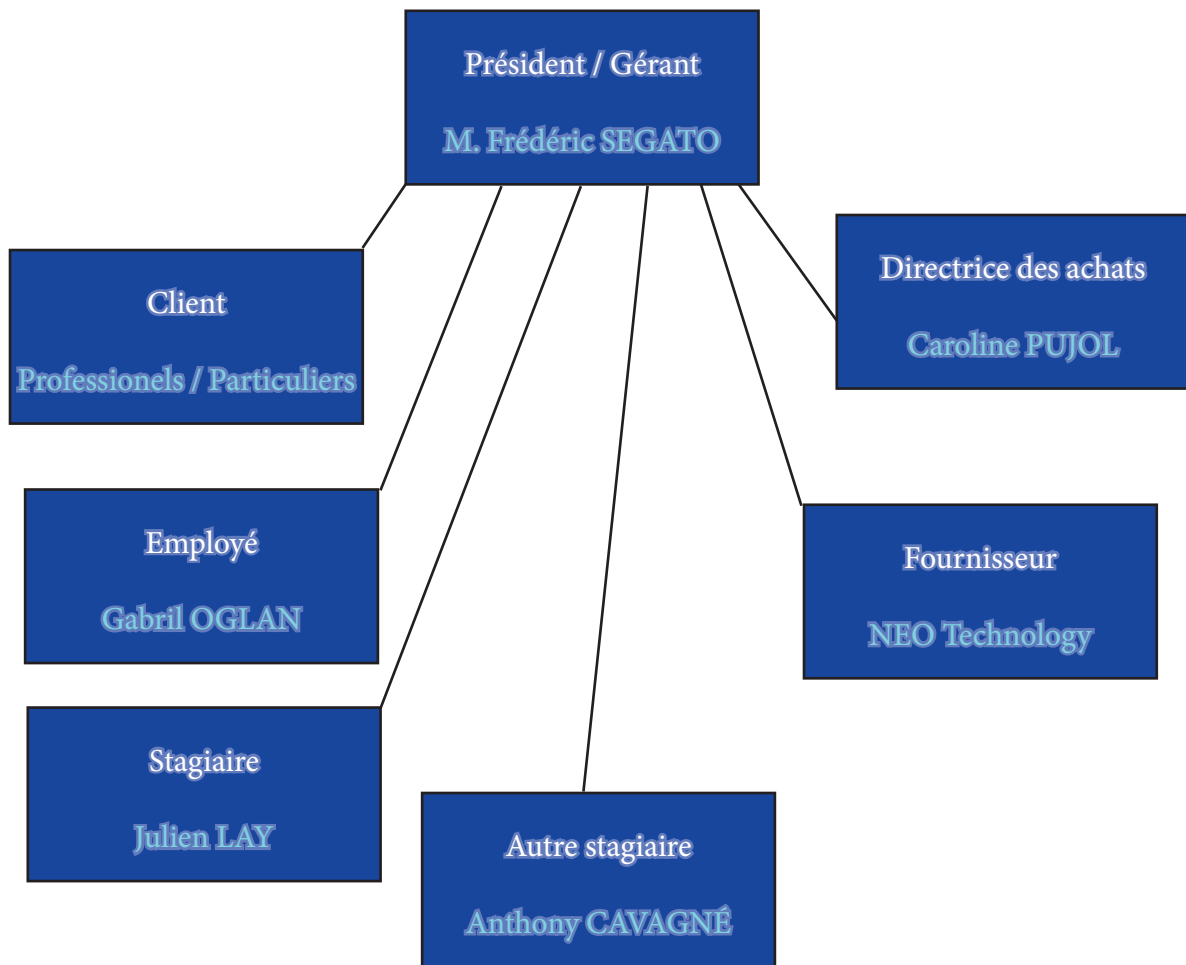


Figure 1 - Organigramme de la structure de l'entreprise

Pour pouvoir être en collaboration, M. SEGATO a besoin de matériel pour être sur un réseau et a aussi besoin d'avoir le matériel nécessaire pour travailler.

C'est ce dont nous allons parler dans la partie suivante du rapport...

II-Fonctionnement de l'organisme

Premièrement vous pouvez voir l'accueil du magasin ainsi que l'intérieur du magasin puis des éléments de décoration.

Accueil de l'entreprise



Figure 2 - Devanture du magasin de l'entreprise



Figure 3 – Intérieur du magasin partie droite



Figure 4 – Intérieur du magasin partie gauche



Figure 5 – Eléments de décoration du comptoir d'accueil du magasin

Au niveau des ressources matérielles pour le réseau de l'entreprise

L'entreprise possède une baie de brassage constituée d'un serveur NAS D-LINK, d'un SWITCH 24 ports et d'un à 5 ports et d'une Freebox pour pouvoir accéder au réseau Wifi. Il est donc possible de se connecter par Ethernet grâce à des câbles Ethernet se situant à l'atelier ainsi que d'autres câbles reliés au réseau. Ces structures sont en constante évolution et peuvent changer à tout moment (M. SEGATO y réfléchissait pendant mon stage).

Baie de brassage :

- 1 Serveur NAS
- 2 SWITCH : un D-LINK à 24 ports et un à 5 ports
- Freebox (FAI : Free)



Figure 6 – Baie de brassage du magasin



Figure 7 – Intérieur de la baie de brassage



Figure 8 – Un des switch de l'entreprise

Au niveau des ressources matérielles pour les réparations

L'entreprise est composée, à côté de l'accueil, d'un atelier comportant de nombreux outils (tournevis à bout aimanté, pince, etc.) ainsi que de matériel informatique nécessaire pour les réparations (clavier, souris, câbles HDMI, câbles Ethernet, câbles VGA, vis en tout genre, chargeurs, disques durs, etc.).

L'atelier pour les réparations :

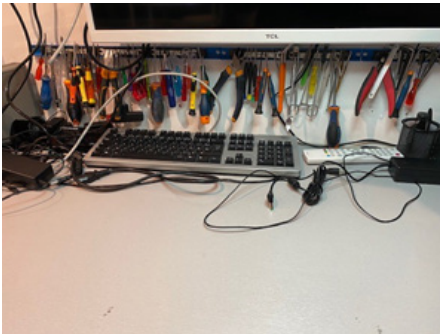


Figure 9 – Atelier de réparation vue 1



Figure 10 – Atelier de réparation vue 2

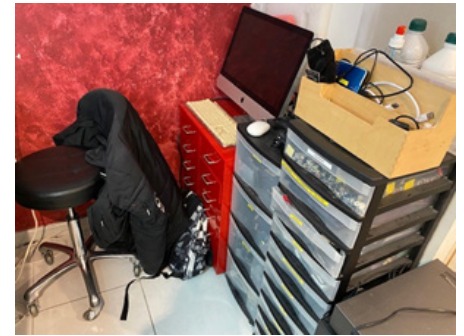


Figure 11 – Atelier de réparation vue 3

Stockage du matériel

L'entreprise est composée, derrière l'accueil, d'un établi sur lequel il est possible de stocker le matériel en réparation (partie gauche) et le matériel réparé, prêt pour le client (partie droite).



Figure 12 – Etabli pour stockage de matériel client partie gauche (réparation)



Figure 13 – Etabli pour stockage de matériel client partie droite (réparé)

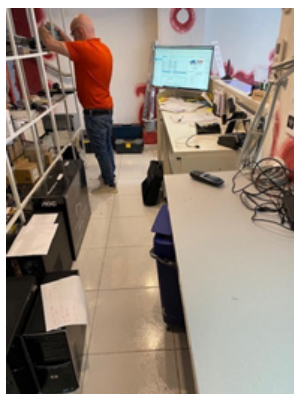


Figure 14 – Etabli pour stockage et atelier

Au niveau des méthodes de travail et de management, M. SEGATO nous a confié des missions à faire en fonction des clients et des demandes du moment.

Par exemple, faire du transfert de données d'un disque dur à un autre (SSD) pour vérifier que certains composants fonctionnaient (si le client se plaignait que certains composants ne fonctionnaient pas bien ou plus du tout) ou encore réaliser des interventions chez des clients qui ont besoin d'un dépannage sur un ordinateur ou sur un boîtier pour le CANAL+.

Pour ce qui est de l'organisation pour les plannings et les tâches à faire, il se sert de Google Agenda pour prévoir les tâches à faire dans la journée et dans les jours à venir et il se sert du logiciel Ciel pour stocker les commandes et les devis des clients.

Pour ce qui est de la communication interne, M. SEGATO et moi communiquons via les SMS sur mon téléphone portable.

Par exemple, si un client avait besoin de savoir si l'on pouvait réparer le matériel qu'il venait d'amener au magasin, je pouvais simplement contacter M. SEGATO par SMS ou par appel pour savoir ce qu'il en était et pour prendre des informations de contact s'il en est nécessaire pour les recontacter par la suite.

Je l'ai aussi contacté par mail pour d'autres questions, notamment concernant le stage et l'IUT.

Il y a enfin une perspective d'évolution possible car l'entreprise va devenir sous peu ARCADE Factory au lieu de LSA Multimédia et donc l'entreprise sera aussi spécialisée sur les bornes d'arcades (que vous pouvez retrouver sur le site web : <http://arcadefactory.fr/>).

Vous en connaissez maintenant un peu plus sur le fonctionnement de l'entreprise mais qu'en est-il des activités que j'ai réalisées durant mon stage ?

C'est ce dont nous allons parler dans la partie suivante du rapport...

III-Mes activités

Avant le stage, quelles étaient mes attentes et mes objectifs ?

Avant d'entamer le stage, j'avais certaines attentes concernant celui-ci.

Tout d'abord, je cherchais réellement à m'intégrer dans le monde professionnel dans le secteur du numérique car je n'avais pas réellement eu d'expérience en entreprise et je me disais que de pouvoir réaliser ce stage dans un milieu qui me plaisait me semblait enrichissant pour ma carrière.

D'autre part, je ne connaissais pas beaucoup les composants informatiques des PC, des téléphones, etc. et avec ce stage je voulais réussir à découvrir de nouvelles connaissances pratiques qui me feraient premièrement comprendre les cours auxquels je participe à l'IUT et d'une autre part d'avoir un bagage de connaissances qui me serait sûrement utile dans ma future carrière professionnelle.

Ainsi, pouvoir réellement comprendre comment est utilisé le matériel informatique dans un milieu professionnel me permettrait non seulement d'avoir une expérience en entreprise mais aussi de mieux comprendre le matériel avec lequel je travaille dans un domaine qui m'intéresse.

L'objectif principal de ce stage était de pouvoir être utile pour l'entreprise d'accueil et donc de participer activement aux projets de celle-ci pour me sentir important et pour me donner confiance en moi quant aux compétences que je peux développer et utiliser par la suite.

En résumé, mon objectif était de passer de la théorie des cours, à la pratique au sein d'une entreprise et d'avoir un bagage de connaissances pratiques et théoriques par la suite pour ma carrière.

Avant le stage, quelles étaient les attentes et objectifs de l'organisme du stage ?

Concernant l'organisme du stage, M. SEGATO connaissait les compétences de ma sœur lors de son stage en 2014 et acceptait de prendre des stagiaires sérieux et motivés comme elle l'avait été lors de son stage. Le principe était surtout d'aider M. SEGATO qui, étant majoritairement seul pour réaliser toutes les tâches de son entreprise, avait besoin de mains et de personnes motivées pour l'aider. Il m'avait aussi prévenu avant le stage que j'allais passer quelques temps en autonomie pendant le stage et qu'il me laisserait poser des questions mais qu'il ne me forcerait pas à le faire. Le but était majoritairement de voir si j'étais motivé et si j'étais assez curieux pour venir lui poser des questions dès que c'était nécessaire sans qu'il n'ait à venir m'assister dans mes tâches.

Pendant le stage, qu'est-ce que j'ai réellement fait ? (Carnet de bord)

- OBSERVATION MAINTENANCE DE MATÉRIEL + MAINTENANCE DE MATÉRIEL INFORMATIQUE SUR PC FIXES, PORTABLES ET TÉLÉPHONE PORTABLE (MAINTENANCE DU MATÉRIEL MAIS AUSSI INTERVENTIONS SUR LES ORDINATEURS DES CLIENTS : INSTALLER/RÉINSTALLER DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION OU DES LOGICIELS PAR EXEMPLE)

Pendant la plupart des jours durant le stage, j'ai eu à observer monsieur SEGATO faire des manipulations sur des PC ou autre matériel informatique appartenant à des clients pour pouvoir ensuite reproduire ce qu'il a fait pour qu'il puisse me confier des tâches et ainsi qu'il puisse avancer sur d'autres travaux parallèlement. J'ai eu à de nombreuses reprises à manipuler / démonter des PC fixes et portables ainsi que des téléphones (iPhone), CD, disquettes, carte mémoire, etc.

Sur les PC fixes j'ai dû :

- Installer des pilotes
- Démonter des pièces pour les tester
- Faire des « config mini » qui correspond à prendre les pièces importantes d'un pc pour tester qu'il fonctionne et s'il ne fonctionne pas, me renseigner pour savoir monter un PC fixe puis manipuler des PC fixes appartenant à des clients
- Rajouter Windows 10 sur des PC
- Rajouter Office
- Me servir de ninite.com pour installer rapidement beaucoup de logiciels de base sur un PC
- Réaliser une « fausse manipulation » sur un PC fixe pour me faire chercher et manipuler un PC (monsieur SEGATO m'a donné cette tâche dans le but que je comprenne mieux les pièces d'un PC fixe ainsi que son fonctionnement)
- Récupérer du matériel d'un ordinateur laissé par un client pour avoir du stock de pièces si jamais il y avait nécessité pour une autre intervention



Sur les PC portables j'ai dû :

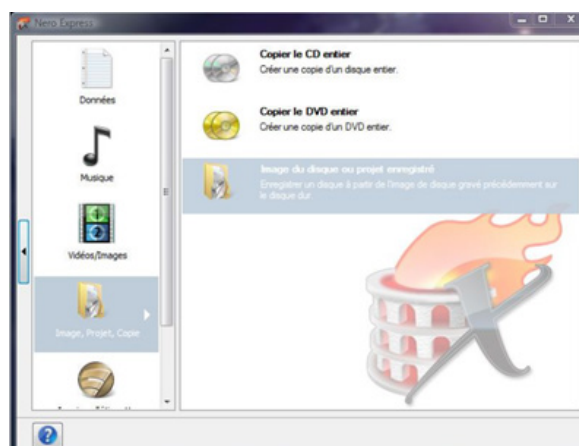
- Transférer des données de disque dur vers un autre
- Revisser des MAC et des PC portables
- Gérer un problème d'un client avec une licence MICROSOFT OFFICE
- Apprendre à réinstaller des pilotes (périphériques)
- Faire des tests sur un PC portable qu'avait laissé un client car il ne s'allumait plus (problème de batterie)



J'ai eu d'autres manipulations à faire sur des iPhones : changer la batterie car problème de batterie et donc aussi dévisser l'écran du reste du téléphone.



Enfin, j'ai eu à transférer des données provenant de disquettes vers un CD grâce au logiciel Nero Express.



- GESTION DES CLIENTS (ACCUEIL ET TÉLÉPHONE)

À de nombreuses reprises durant le stage, monsieur SEGATO était en intervention chez des clients et devait nous laisser surveiller le magasin. Il fallait donc être tout le temps disponible lors de la demande d'un client à l'accueil ou lors d'un appel téléphonique.

De plus, lorsqu'une demande était un peu complexe, je devais demander par téléphone à monsieur SEGATO comment résoudre les problèmes rencontrés.

- ALLER CHEZ LE FOURNISSEUR NEO TECHNOLOGY POUR AMENER/RAMENER DES PIÈCES

Monsieur SEGATO m'a demandé à plusieurs reprises d'aller chercher ou de ramener des pièces de chez son fournisseur de matériel informatique : NEO Technology. C'est une entreprise spécialisée dans le secteur d'activité du commerce de gros (commerce interentreprises) d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels dans lequel nous amenions ou déposons du matériel dont nous n'avions plus besoin ou lorsque nous avons besoin de certaines réparations sur du matériel sur lequel nous ne pouvions rien faire dans l'atelier du magasin de notre entreprise.

Le lundi matin de la seconde semaine Gabriel (l'employé lors de mon stage) et moi avons eu à faire de la maintenance sur un PC fixe qu'un client nous avait demandé de réparer : problèmes de PC qui ne s'allumait pas puis par la suite des problèmes de pilotes.

Nous avons fait une « config mini » (explication dans le paragraphe sur la maintenance). Nous avons par exemple ici gardé la carte mère, le CPU, l'alimentation, les barrettes de RAM et la carte graphique et nous avons tester l'allumage du PC et avons réalisé des tests sur un vidéoprojecteur pour finalement constater un problème sur la carte graphique.

L'après-midi, après avoir testé le PC, Gabriel et moi avons donc apporté les cartes graphiques que nous avons testées et qui ne fonctionnait plus correctement et des employés de chez NEO Technology nous ont repris la marchandise.

Par ailleurs, le dernier vendredi du stage, j'ai dû me rendre une autre fois chez NEO Technology pour retirer des commandes qu'avait réalisé monsieur SEGATO pour des clients. J'ai dû retourner dans cette entreprise avec une autre personne qui était Anthony CAVAGNÉ (un lycéen qui lui aussi était en stage dans l'entreprise) pour aller chercher les commandes qui étaient composées : d'un PC fixe, de 3 PC portables et d'un adaptateur USB pour carte mémoire.



- ALLER CHERCHER DES PIÈCES DANS UN MAGASIN À PROXIMITÉ/ ALLER CHERCHER LE COURRIER

J'ai dû m'occuper de la réception des courriers du magasin ainsi que de certains colis que des clients déposaient dans un magasin situé à proximité de l'entreprise de mon stage. Ce magasin s'appelle « Le Cellier Columérin » et est le magasin adjacent à celui de mon entreprise de stage qui s'occupe de la vente de vin ou de produits régionaux.

J'ai dû savoir reconnaître des noms de clients sur des colis ainsi que prendre les bonnes marchandises sans me tromper lors de ces missions.

- REMISE EN VITRINE D'ANCIENS MATÉRIELS INFORMATIQUES

Pendant la dernière semaine du stage j'ai passé une journée à remettre au propre une vitrine qui contenait d'anciens matériels informatiques. J'ai dû nettoyer toutes les vitres présentes sur les 2 vitrines et j'ai dû nettoyer le matériel présent dans ces vitrines ainsi que mettre en place des LED pour les remettre « comme à neuf » dans l'optique de la nouvelle évolution de l'entreprise (dont je parlerais un peu plus tard dans le rapport).



- INTERVENTION CHEZ DES CLIENTES

Enfin, durant le stage j'ai dû réaliser des interventions pour des réparations chez 2 clients. Le mercredi après-midi de la première semaine de stage, j'ai dû aller chez une dame : madame DUPUY qui habite à Colomiers (31770) pour faire de la maintenance sur son CANAL+. Le problème était qu'elle n'arrivait pas à recevoir les chaînes du CANAL+ et pour résoudre ce problème l'employé et moi qui étions en intervention avons simplement lancé une recherche des chaînes et après avoir fait cela, madame DUPUY pouvait de nouveau avoir accès à ses chaînes favorites.

La seconde intervention a eu lieu le lundi après-midi chez une autre dame qui, de même, habite à Colomiers (31700). Lors de celle-ci nous devions aider cette dame à installer un antivirus Bitdefender en lui demandant des mots de passe et des adresses électroniques car elle ne savait pas comment faire. Nous avons donc eu présent accès à son compte Orange sur lequel nous avons rentré une clé d'accès à un abonnement Bitdefender dont elle a pu bénéficier en suivant. De plus, cette dame avait des questions sur des fonctionnements de son ordinateur auxquelles nous avons répondu après l'intervention : l'aider à souscrire à un abonnement qu'elle avait vu sur un magazine et pour lequel elle voulait souscrire sur internet, d'autres questions sur des adresses électroniques, etc.

- RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE, OUTILS ET MÉTHODES DÉCOUVERTES, DIFFICULTÉS

Ce stage m'a donc permis d'avoir une expérience très enrichissante car j'ai pu apprendre de nouvelles méthodes de travail ainsi qu'à me servir d'outils que je n'avais auparavant jamais utilisés. J'ai par exemple pu utiliser des outils de planification comme Google Agenda ou Ciel qui est un logiciel de gestion de commandes et de devis.

Cela m'a permis de fournir un travail plus organisé car je savais plus facilement les tâches que j'avais à réaliser en fonction de l'agenda prévu et des commandes ou devis déjà rentrés dans le logiciel.

De plus, j'ai aussi pu me servir de l'atelier de l'entreprise, ce qui m'a beaucoup appris sur le travail manuel ainsi que sur les connaissances à acquérir lorsqu'il faut démonter des pièces d'un outil informatique, que ce soit un PC, un téléphone, etc.

Par ailleurs, j'ai pu améliorer mon efficacité quant à la recherche d'aide sur internet pour un problème donné car j'ai dû de nombreuses fois au cours de mon stage chercher des informations pour pouvoir réparer certains outils ou certains matériels venant des clients.

Enfin, je n'ai pas eu de problèmes particuliers lors du stage car j'ai été plutôt bien accompagné par monsieur SEGATO lors de mon stage.

Vous savez à présent ce que j'ai fait pendant le stage.

Je vais maintenant vous parler du Multimédia et de l'Internet dans l'organisme...

IV-Multimédia et internet dans l'or-

LE NOM DE L'ENTREPRISE

Concernant le nom de l'entreprise LSA Multimedia.

LSA signifie Le Surfeur d'Argent et cela n'a pas forcément de signification avec l'entreprise, c'est seulement un choix de son concepteur, monsieur SEGATO.

Comme dit en description de l'organisme, LSA Multimedia est vouée à s'appeler ARCADE Factory car le président souhaite scinder la clientèle selon les spécialités proposées : informatique et maintenance pour LSA Multimedia et bornes d'arcades et jeux pour ARCADE Factory.

CHARTRE GRAPHIQUE ET LOGO

LOGO LSA MULTIMEDIA

Le logo a été créé par un graphiste en 2010 et ne comporte pas de signification (après demande à monsieur SEGATO). Il est simplement composé d'une forme ovale contenant plusieurs ovales alternant le bleu et le blanc. Ces alternances rappellent le côté informatique car cela peut faire penser à du binaire. De plus, le bleu est une couleur calme et sérieuse ce qui permet à l'entreprise de valoriser son côté d'efficacité et de sérieux dans le travail.



LOGO ARCADE FACTORY



Parlons maintenant de l'analyse du logo le plus récent, celui d'ARCADE Factory.

Le logo d'ARCADE Factory a été créé en Juin 2020 et il fait référence aux années 80 et au début du jeux vidéo (couleurs et néons, typographie années 80).

Ce logo se compose d'un triangle pointé vers le bas et du nom ARCADE en majuscule puis Factory sur la ligne du dessous avec une police différente de la première.

Les couleurs principalement utilisées sont le bleu, le rose et le violet pour rappeler les années 1980 et pour accentuer le côté rétro lié au jeu d'arcades de l'époque.

SUPPORT DE COMMUNICATION

Pour cette entreprise, nous comptabilisons un élément de communication print, il s'agit de la carte de visite.

Elle est très épurée et très simple avec un côté retro et borne d'arcade.

Au recto, nous pouvons voir le logo de la future entreprise qui changera de LSA Mutlimédia vers ARCADE Factory ainsi que le site qui au moment du stage est en maintenance.

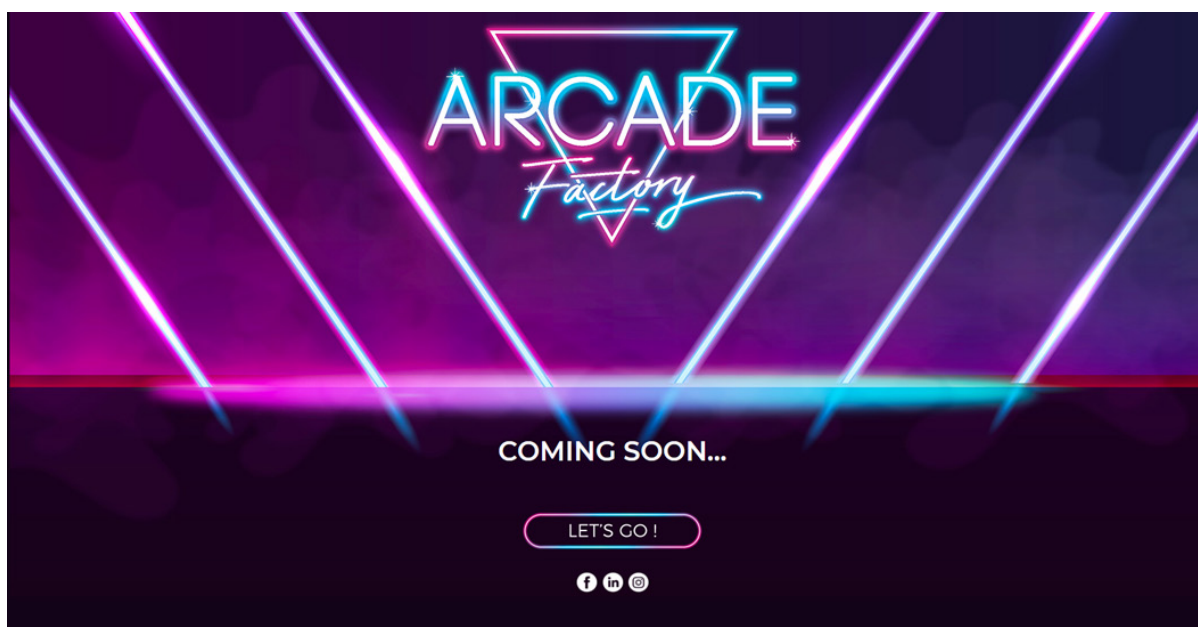
Au verso, elle contient les informations de contacts essentielles, comme le nom de Monsieur SEGATO, son numéro de téléphone professionnel, son adresse électronique professionnelle. Nous y retrouvons aussi les domaines réalisés par l'entreprise, c'est-à-dire : la maintenance Informatique PC/MAC, la location et vente de bornes d'arcade et les systèmes de vidéosurveillance.



LE SITE WEB

Le site web de l'organisme LSA Multimédia est le suivant : www.arcadefactory.fr.

Le site de l'entreprise est en cours de maintenance pendant mon stage mais nous pouvons y apercevoir le même design que celui de la carte de visite ainsi que des liens vers les réseaux sociaux correspondants.



RÉSEAUX SOCIAUX



<https://www.facebook.com/Arcade-Factory-104373684618100>



<https://www.linkedin.com/company/arcadefactory/>



<https://www.instagram.com/arcadefact/>

Maintenant vous avez une idée globale sur le contenu de mon stage et sur l'entreprise.

Je vais donc faire un bilan de mon stage qui sera en lien avec les séances de 3PE que nous avons eu à l'IUT.

V-Bilan

Pour faire un bilan sur ce rapport de stage, je me contenterais de dire dans un premier temps que ce stage a été une expérience personnelle et professionnelle très intéressante et enrichissante par rapport à la période de trois semaines qui nous a été donnée pour le réaliser. J'ai, en effet, réussi à développer de nouvelles connaissances et j'ai aussi réussi à renforcer celles dont je disposais au préalable. De même, j'ai également pu m'enrichir personnellement et j'ai pu me rassurer quant à la complexité des tâches demandées en entreprise.

Tout d'abord, j'ai pu développer des compétences concernant la recherche d'informations sur internet et des compétences d'observation et d'analyse grâce à monsieur SEGATO. En effet, monsieur SEGATO a réalisé devant moi plusieurs manipulations sur du matériel informatique comme des PC fixes et portables ou des téléphones et j'ai dû l'observer rigoureusement pour pouvoir assurer les réparations demandées par les clients les jours qui ont suivi sur le même type de matériel. J'ai aussi assisté aux réparations des employés/stagiaires présents lors de mon stage. Cela m'a permis de mobiliser des connaissances que j'avais vu en cours de réseau lors de mes cours à l'IUT, et cela a permis de développer mon esprit critique et mon esprit d'analyse pour savoir ce qu'il est bon de retenir et ce qu'il est utile de savoir au niveau de la pratique sur de tels outils.

C'est donc après avoir observé le travail de mon tuteur ainsi que des employés/stagiaires que j'ai pu par la suite réussir à développer des compétences de manipulations/savoir-faire sur du matériel informatique. J'ai par exemple dû, à plusieurs reprises, ouvrir des PC et changer des pièces comme des disques durs, des cartes mères et autres. J'ai aussi eu à faire une « fausse manipulation » que monsieur SEGATO m'avait demandé de réaliser pour m'aider à mieux comprendre le matériel avec lequel je travaillais (le but était purement et simplement de comprendre ce que je faisais au moment où je le faisais). J'ai aussi appris à faire une « config mini » sur un ordinateur, c'est-à-dire garder simplement les pièces importantes sur un PC et tester celles-ci pour comprendre d'où viennent les problèmes.

Cela m'a permis de mieux comprendre l'architecture d'un PC. Cela va être très utile dans ma carrière centrée sur l'informatique car ce sont des connaissances qui me seront toujours nécessaires, même à titre personnel pour par exemple réparer ou changer des pièces lors d'un dysfonctionnement d'un PC ou autre.

Ensuite, un autre aspect très important que j'ai appris lors de mon stage est la gestion de la clientèle. Etant une personne qui n'a pas eu avant ce stage de réelles expériences quant au contact avec la clientèle, ce stage a donc été une occasion parfaite pour me familiariser avec celui-ci. J'ai dû, à de nombreuses reprises, écouter des demandes pour des clients que ce soit à l'accueil du magasin ou par téléphone. Ces demandes étaient très variées : cela pouvait être une demande de photocopie dans le magasin, une demande de réparation spécifique sur un appareil informatique précis, des questions sur de la mise en place de réseau (par exemple concernant des fournisseurs d'accès à internet), des personnes qui venaient donner des anciens appareils dont ils ne se servaient plus et encore d'autres demandes... J'ai aussi dû faire des interventions chez des clients pour par exemple régler des problèmes sur le CANAL+ ou sur un ordinateur et la communication était donc un enjeu important lors de celles-ci.

J'ai, par ailleurs, eu la chance d'assister à une discussion avec monsieur SEGATO et une infographiste qui venait proposer la création d'un site web et de réseaux sociaux plus performants pour l'entreprise. Cela m'a permis d'assister à une discussion professionnelle dans le cadre de l'entreprise.

Cela m'a donc finalement permis de faire face à de la clientèle en entreprise ou à domicile chez les clients et cela m'a permis de développer des méthodes de communication dans le monde professionnel. Les cours que nous avons eu sur la communication lors du premier semestre à l'IUT m'ont d'ailleurs été très utiles car j'ai pu mieux analyser comment je fonctionnais avec les clients et j'ai pu mieux comprendre leurs attentes dans la plupart des cas.

Enfin, j'ai aussi appris à développer une compétence qui je pense me sera très utile par la suite dans n'importe quel domaine dans la poursuite de ma carrière qui est la coopération. J'ai en effet pendant mon stage dû travailler en collaboration avec des stagiaires/employés. J'ai par exemple lors de la seconde semaine dû aller chez NEO Technology, le fournisseur de l'entreprise, pour ramener des pièces et j'ai dû faire des trajets en voiture avec l'employé et le stagiaire. J'ai aussi dû faire preuve de coopération lorsque nous devions réparer des ordinateurs ou autres car chacun devait être efficace et devait savoir quoi faire pour perdre le moins de temps possible. J'ai aussi dû faire preuve de coopération lors de la remise en vitrine avec le stagiaire car il fallait faire tout cela en un temps plutôt réduit (une demi-journée tout au plus). C'était donc pour moi une véritable expérience enrichissante car je sais que si je souhaite devenir développeur, je dois m'assurer de savoir bien travailler en groupe et je dois m'assurer d'avoir une bonne communication pour travailler efficacement.

Conclusion

Pour conclure, ce stage a été une réelle expérience personnelle et professionnelle, dans laquelle j'ai pu me découvrir sur de nombreux points.

De même, j'ai pu découvrir les avantages ainsi que les inconvénients de la situation d'entrepreneur individuel.

En effet, les différentes activités proposées par mon maître de stage m'ont aidé à comprendre que je disposais d'assez de compétences pour réaliser des activités dans ce secteur de travail et que j'aimais bien faire certaines tâches plutôt que d'autres.

D'autre part, ce stage m'a appris à travailler en autonomie et à cibler mes recherches pour disposer d'aide lors des difficultés que je serais forcé de rencontrer lors d'un travail demandé. Ce stage m'a aussi appris à travailler en coopération et à m'organiser dans un contexte et dans un moment donné.

Et finalement, ce stage m'a fait comprendre que travailler sur du matériel informatique est quelque chose qui me plaît mais que j'utiliserais seulement comme compétence secondaire à mon métier car c'est une tâche plutôt éprouvante. Cela m'a fait comprendre que je préfère travailler sur l'aspect de développement informatique car comme dit précédemment, l'aspect de coopération du stage ainsi que d'apprendre de nouvelles compétences en informatique m'intéresse plus que les compétences en réparation de matériel ou en communication ou multimédia.

Je remercie encore une fois Monsieur SEGATO pour son aide lors du stage et pour sa rapidité de réponse quant à ma demande pour mon stage.

Dans l'optique du stage de deuxième année, je souhaiterais davantage trouver une entreprise dans le secteur du développement full-stack. Cela me permettrait d'avoir une certaine complémentarité avec mon stage effectué en première année car j'aurais vu un côté matériel informatique mais aussi un côté développement informatique.

De plus, je souhaiterais intégrer la spécialisation informatique en deuxième année.

De même, j'envisage de trouver une entreprise avec un effectif plus grand, pour me rendre compte du contexte professionnel dans ce schéma d'entreprise et pour ne pas simplement rester dans le même type de structure.

Je vous remercie pour l'attention portée et le temps consacré à la lecture de ce rapport.

Ce rapport de stage a été réalisé sur le logiciel Adobe InDesign.



Webographie

Listes des marques distribuées trouvées sur le site de monreseau-it.fr (ANNEXE 1)

<https://www.monreseau-it.fr/revendeur/lsa-multimedia-lsa-multimedia-525042594.htm>

Site BFM VERIF contenant les informations juridiques et économique de LSA Multimedia (ANNEXE 2)

<https://www.verif.com/societe/LSA-MULTIMEDIA-525042594/>

Futur site de l'entreprise qui évolue de LSA Multimedia à ARCADE FACTORY (au moment du stage, le site est en maintenance)

<http://arcadefactory.fr/>

Site du fournisseur NEO Technology

<http://www.aiotech.fr/>

Informations sur le fournisseur NEO Technology

<https://www.societe.com/societe/neo-technology-444174346.html>



Annexes

Listes des marques distribuées trouvées sur le site de monreseau-it.fr (ANNEXE 1)

Audio / Vidéo / Image

Accessoires audio

LOGITECH FRANCE, SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Accessoires vidéo

LOGITECH FRANCE

Affichage dynamique

LOGITECH FRANCE, SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Bornes interactives

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Caméras IP

LOGITECH FRANCE

Casques

LOGITECH FRANCE, SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Commutateurs

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE, SEAGATE TECHNOLOGY INTERNATIONAL

Ecrans

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Enceintes

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Equipements de traitement audio

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Equipements de traitement vidéo

LOGITECH FRANCE, SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE, SEAGATE TECHNOLOGY INTERNATIONAL

Lecteurs audio et vidéo

LOGITECH FRANCE

Murs d'images

LOGITECH FRANCE, SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE, SEAGATE TECHNOLOGY INTERNATIONAL

Racks, châssis, armoires et charriots

LOGITECH FRANCE

Serveurs vidéo

LOGITECH FRANCE, SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE, SEAGATE TECHNOLOGY INTERNATIONAL

Télévisions

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Vidéoprojecteurs

SEAGATE TECHNOLOGY INTERNATIONAL

Vidéosurveillance

LOGITECH FRANCE

Mobilité & Téléphonie

Accessoires pour GPS

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Accessoires pour tablette

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Adaptateurs et chargeurs

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Autres accessoires

SAMSUNG ELECTRONICS FRANCE

Informations générales sur LSA MULTIMEDIA

LSA MULTIMEDIA, SA par action simplifiée à associé unique au capital de 76 225€, a débuté son activité en octobre 2010.

Frederic Jerome Tarc SEGATO est président de la société LSA MULTIMEDIA. Le siège social de cette entreprise est actuellement situé 45 al du Rouergue - 31770 Colomiers

LSA MULTIMEDIA évolue sur le secteur d'activité : Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles

Raison sociale LSA MULTIMEDIA

Sigle

Enseigne

Chiffre d'affaires 2017 71 868 € [+ de détails](#)

Dirigeants 1 dirigeant(s) [+ de détails](#)

Adresse 45 AL DU ROUERQUE
31770 COLOMIERS  [Retrouvez les sociétés du même département](#)

Téléphone  [Afficher le téléphone](#)

Fax

Forme juridique SA par action simplifiée à associé unique

Date de création Créée le 16/10/2010

[Derniers statuts à jour](#) [+ de détails](#)

Capital Social 76 225 €

SIREN 525 042 594

SIRET 525 042 594 00016

Numéro de TVA  [Obtenir le numéro de TVA intracommunautaire](#)

Code APE / NAF 4741Z / Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et de logiciels en magasin spécialisé [Retrouvez les sociétés du même secteur](#)

Carnet de bord des 3 semaines du stage (ANNEXE 3)

MMI Castres Stage S2 - Carnet de bord																	
Nom : LAY		Prénom : Julien		Tuteur Universitaire : Sylvain BARREAU													
Entreprise : LSA Multimédia (Bientôt ARCADE Factory)		Tuteur Entreprise : Fredéric SEGATO															
Secteur : Informatique, réparation de matériel informatique																	
Semaine 1, 2, 3 ou 4	Missions	Activités	Outils	Durée	Compétences professionnelles	Niveau 1, 2 ou 3 *	Compétences transversales	Niveau 1/2/3/4									
Semaine 1																	
LUNDI	Pas de stage car monsieur SEGATO avait un problème personnel qui l'obligeait à ne pas pouvoir venir et assurer le stage																
MARDI matin	Transfert de données d'un disque dur à un autre	Mettre des données sur un disque dur externe (d'un disque dur à l'autre pour un PC)	Disque dur, PC sur place pour transférer les données	Matinée	Transférer des données et transférer les données qui sont seulement nécessaire pour le client (Bureau, Photo, etc.)	2	Faire du transfert de données d'un disque à un autre	2									
MARDI après-midi	Ouverture d'un PC fixe	Recherche problèmes sur un PC (branchement ou composant) + démontage d'une carte mère d'un PC	Conseils de Monsieur SEGATO et tutos YouTube et utilisation de l'atelier de l'entreprise avec les outils nécessaires	Après-midi	Comprendre et apprendre à modifier les composants d'un PC	1	Savoir manipuler pour commencer à être autonome pour pouvoir le faire plus efficacement et seul pour les semaines à venir	4									
MERCREDI matin	Revissage de MAC + PC fixe	Revissage de MAC + PC fixe	Utilisation de l'atelier de l'entreprise avec les outils nécessaires	30 min	Comprendre et apprendre à modifier les composants d'un PC	1	Savoir manipuler pour commencer à être autonome pour pouvoir le faire plus efficacement et seul pour les semaines à venir	4									
	Transfert de données d'un disque dur à un autre (SSD)	Mettre des données sur un disque dur externe (d'un disque dur à l'autre pour un PC)	Disque dur, PC sur place pour transférer les données	1h	Transférer des données et transférer les données qui sont seulement nécessaire pour le client (Bureau, Photo, etc.)	2	Faire du transfert de données d'un disque à un autre	2									
MERCREDI après-midi	Intervention chez une cliente pour problème de CANAL+	Aller chez une cliente pour réparer son problème : elle ne recevait plus les chaînes du CANAL+	Mes connaissances + aidé par un employé (autiste) de l'entreprise	1h30	Savoir communiquer avec le client pour comprendre le problème et arriver à le résoudre	3	Communication, matériel réseau	1									
JEUDI	Il y a eu un problème de panne de réseau toute la journée dans l'entreprise et je ne suis pas venu mais monsieur SEGATO m'a dit de faire des recherches sur comment monter intégralement un PC fixe pour que je m'avance pour la suite																
VENDREDI matin	Gérer un problème d'un client avec une licence MICROSOFT OFFICE	Recherche d'activation d'un abonnement à la licence (qui était affiché seulement sur le compte d'un autre membre de la famille du client)	Internet	30 min	Etre autonome et solutionner des problèmes de clients	2	Savoir rechercher des solutions efficacement sur Internet	2									
	Aller chercher un PC dans un magasin à côté pour un client	Aller chercher un PC dans un magasin à côté pour un client	Aucun	2 min	Savoir demander un renseignement et ramener le PC	1	Communication	1									
VENDREDI après-midi	Regarder monsieur SEGATO faire le montage d'un PC pour un client pour savoir le faire par la suite	Prendre des notes et regarder des tutos avant et quand je ferai des montages de PC par la suite	Conseils de Monsieur SEGATO et tutos YouTube et utilisation de l'atelier de l'entreprise avec les outils nécessaires	Après-midi	Savoir poser des questions et apprendre en pratiquant	3	Communication, Observation, Poser des questions, Etre curieux	4									
Commentaires : J'ai trouvé cette semaine intéressante mais très intense car j'ai du beaucoup aider monsieur SEGATO car il travaille seul et a beaucoup de travail (stress pour lui et pour moi). J'ai du gérer l'accueil des clients au long de la journée (téléphone, accueil au magasin, etc.), gérer le courrier, jeter les débris à la benne car il a souvent des rendez-vous et il n'est pas tout le temps au magasin. J'ai cependant beaucoup aimé l'observer faire pour parler avec les clients à l'accueil et j'ai aussi beaucoup appris en le regardant monter et démonter des PC.																	
Nom : LAY		Prénom : Julien		Tuteur Universitaire : Sylvain BARREAU													
Entreprise : LSA Multimédia (Bientôt ARCADE Factory)		Tuteur Entreprise : Fredéric SEGATO															
Secteur : Informatique, réparation de matériel informatique																	
Semaine 1, 2, 3 ou 4	Missions	Activités	Outils	Durée	Compétences professionnelles	Niveau 1, 2 ou 3 *	Compétences transversales	Niveau 1/2/3/4									
Semaine 2																	
LUNDI matin	Apprendre à faire une mini config PC	Apprendre à faire une mini config PC : tester un PC en ne gardant que la carte mère avec les composants principaux pour tester le PC (CPU, aim. RAM, carte graphique, etc.)	Employés qui me montre comment faire + outils de l'atelier	1h30	Observer et poser des questions sur le matériel par rapport au client	2	Aider à mettre des pièces en place ou à faire des tests	3									
	Apprendre à réinstaller des pilotes (périphériques)	Reinstaller la webcam qui est sur un pc pour voir si elle fonctionne ou non et faire un devis pour une nouvelle webcam ou non en fonction du résultat	Employés qui me montre comment faire + outils de l'atelier	10 min	Observer et poser des questions sur le matériel	2	Observation et questionnement	1									
LUNDI après-midi	Aller chez le fournisseur de pièces (NEO) à Blagnac pour amener des cartes graphiques du matin	Aller chez le fournisseur de pièces (NEO) à Blagnac en voiture	Voiture + GPS	1h	Savoir être indépendant et se faire aider de l'employé	2	Etre autonome	3									
	Intervention chez une cliente pour faire de la maintenance sur son PC	Maintenance sur son PC : installer BitDefender et répondre à des questions qu'elle pose	Voiture + GPS + aide de l'employé	1h	Savoir être indépendant et se faire aider de l'employé	2	Etre autonome, poser des questions, être au contact avec le client	4									
MARDI	Monsieur SEGATO m'a fait venir au magasin mais m'a fait repartir au dernier moment car il m'a dit qu'il était chez le docteur et qu'il ne valait mieux pas qu'il revienne travailler aujourd'hui.																
MERCREDI matin	Questionnement sur le réseau de l'entreprise	Questionner un employé de l'entreprise sur le réseau matériel présent dans l'entreprise	Tout le matériel réseau de l'entreprise : 2 NAS, 2 Switch, Une Freebox	30 min	Savoir poser des questions et se référer au cours de réseau de l'UT	2	Observer, questionner, faire des corrélatons avec mes connaissances	3									
	Maintenances de PC	Rajouter Windows 10, Office, ninite.com, etc. sur un ordi testé (ne fonctionnait plus avant)	Atelier de l'entreprise avec le matériel informatique nécessaire	1h30	Commencer à savoir faire des manipulations simples que l'on m'a montré	2 ou 3	Observer, questionner, faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	4									
MERCREDI après-midi	Gérer la clientèle	Gérer les demandes de la clientèle ainsi que certaines factures et devis	Poste informatique de l'accueil, imprimante	1h30	Savoir communiquer avec le client et être autonome (ou poser des questions à M. SEGATO)	2 ou 3	Observer, questionner, faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	3									
JEUDI matin	Réaliser une "fausse manipulation" de PC fixe	Me faire chercher une pièce dans le PC et me demander de faire des choses avec alors qu'il n'y avait pas (SSD)	Atelier de l'entreprise avec le matériel informatique nécessaire	1h	Savoir faire des manipulations simples que l'on m'a montré	3	Réutiliser les compétences de manipulation acquises lors du stage	4									
	Chercher des renseignements sur le réseau matériel de l'entreprise	J'ai cherché sur Internet le fonctionnement du NAS pour mieux comprendre l'infrastructure du réseau de l'entreprise	Tout le matériel réseau de l'entreprise : 2 NAS, 2 Switch, Une Freebox ainsi que les cours de réseaux de l'UT et Internet	1h	Maîtriser des connaissances et se renseigner sur divers sites Internet	3	Réutiliser les compétences de manipulation et de théorie acquises en cours à l'UT	4									
MMI Castres Stage S2 - Carnet de bord																	
Nom : LAY		Prénom : Julien		Tuteur Universitaire : Sylvain BARREAU													
Entreprise : LSA Multimédia (Bientôt ARCADE Factory)		Tuteur Entreprise : Fredéric SEGATO															
Secteur : Informatique, réparation de matériel informatique																	
Semaine 1, 2, 3 ou 4	Missions	Activités	Outils	Durée	Compétences professionnelles	Niveau 1, 2 ou 3 *	Compétences transversales	Niveau 1/2/3/4									
Semaine 3																	
LUNDI matin	Monsieur SEGATO m'a prévenu de ne pas venir car il y avait des travaux dans le magasin : peinture, électricité, etc.																
LUNDI après-midi																	
MARDI matin	Tester un PC portable	Tester un PC portable : problème d'ordinateur qui ne s'allume pas	Atelier de l'entreprise avec le matériel informatique nécessaire	1h	Savoir faire des manipulations simples que l'on m'a montré	3	Etre autonome et faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	4									
MARDI après-midi	Mise en vitrine + nettoyage magasin	Mise en vitrine de matériel informatique retro avec nettoyage du magasin	Atelier de l'entreprise avec le matériel informatique nécessaire	4h	Savoir manipuler soigneusement d'anciens outils informatiques et nettoyer	3	Etre autonome et rigoureux dans le travail	3									
MERCREDI matin	Gérer la clientèle	Gérer les demandes de la clientèle ainsi que certaines factures et devis	Poste informatique de l'accueil, imprimante	Toute la journée	Savoir communiquer avec le client et être autonome (ou poser des questions à M. SEGATO)	2 ou 3	Observer, questionner, faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	3									
MERCREDI après-midi																	
JEUDI matin	Monsieur SEGATO m'a prévenu de ne pas venir car il y avait des travaux dans le magasin : peinture, électricité, etc.																
JEUDI après-midi																	
VENDREDI matin	Transfert de données disquettes vers CD	Transfert de données disquettes vers CD	Logiciel Nero Express	30 min	Observer et manipuler avec monsieur SEGATO	2	Etre autonome et faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	4									
	Gérer la clientèle	Gérer les demandes de la clientèle ainsi que certaines factures et devis	Poste informatique de l'accueil, imprimante	Toute la journée	Savoir communiquer avec le client et être autonome (ou poser des questions à M. SEGATO)	2 ou 3	Observer, questionner, faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	3									
VENDREDI après-midi	Retrait marchandise	Retrait d'un PC fixe, de 3 PC portables et d'un adaptateur pour carte mémoire chez le fournisseur NEO	Voiture personnelle	1h	Savoir aller à une adresse demandé et récupérer la marchandise	3	Savoir aller à une adresse demandé et récupérer la marchandise	3									
	Test PC portable	Test de la batterie d'un PC portable pour voir si il fonctionne et le rendre au client après réparation	Atelier de l'entreprise avec le matériel informatique nécessaire	1h	Savoir faire des manipulations simples que l'on m'a montré	3	Etre autonome et faire des corrélatons avec mes connaissances du stage	4									
Commentaires : J'ai été accompagné d'un autre stagiaire lycéen cette semaine : Anthony CAVAGNE. Cette semaine s'est bien déroulée malgré le fait que je n'ai pas eu l'occasion de demander à monsieur SEGATO de remplir les documents de fin de stage ainsi que de le remercier pour le stage car il était en intervention toute la journée.																	



MMI – Évaluation du stage par le maître de stage

À remplir par le maître de stage en entreprise et à renvoyer, avant le 1er avril, au responsable des stages de 1^{ère} année : vincent.seguier@iut-tlse3.fr
Merci par avance.

Nom et adresse de l'organisme :
 L.S.A. Multimédia / A.R.C.A.D.E. Estony
 45 allée de Rongue, 31770 Colomiers
 Secteur d'activité :
 Informatique
 Nombre de salariés : ☒ 1 à 9 ☐ 10 à 250 ☐ plus de 250
 Nom du maître de stage : SEGATO Frédéric
 Fonction : Président de l'entreprise

Stage

Nom de l'étudiant : L.A. Julien
 Nombre de semaines : 3
 Montant de l'indemnisation par mois, si différent du montant légal :
 0
 Sujet du stage :
 Maintenance de matériel informatique, gestion SAV et Techniques

CAPACITÉS D'ORGANISATION et RELATIONNELLES

	Très bonne maîtrise	Maîtrise satisfaisante	Maîtrise correcte	Maîtrise fragile	Maîtrise insuffisante
	A+	A	B	C	D
Assiduité / Ponctualité	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation du travail – priorisation des tâches	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité à communiquer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
note organisation et relations	Agreeable, volontaire, curieux 12/20				

APTITUDES PROFESSIONNELLES

	Très bonne maîtrise	Maîtrise satisfaisante	Maîtrise correcte	Maîtrise fragile	Maîtrise insuffisante
	A+	A	B	C	D
Facilité de compréhension	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissances techniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objectifs de la mission parfaitement atteints / partiellement atteints / non atteints	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du travail effectué	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
note réalisation	Beaucoup de volonté de bien faire - Très bien				

OBSERVATIONS (en particulier si vous estimez que les compétences ou le travail effectué sont insuffisants) :

Souhaitez-vous être sollicité pour un stage l'année prochaine



OUI



NON

Signature et cachet de l'entreprise

LSA MULTIMEDIA
31770 COLOMBERS
RCS 525042594

MERCI POUR L'ATTENTION
PORTÉE À CE RAPPORT