

Raphael Ferreira BTS SIO SISR



RAPORT DE STAGE DU 6 JANVIER AU 14 FEVRIER 2025

Sommaire :

1. **Introduction :**
 - Objectifs de ce stage
 - Annonce de plan
2. **Présentation de l'Entreprise :**
 - Description & Vue d'ensemble de l'entreprise
3. **Déroulement du stage :**
 - Missions réalisées
 - Méthodes de travail & outils
 - Difficultés rencontrées
4. **Conclusion :**
 - Principaux Enseignements
 - Perspective pour mon futur

Tuteur de stage : RIVERON TRISTAN

Directeur : Olivier de la Clergerie

REMERCIEMENT

Avant de débiter mon rapport de stage je tenais à remercier LDLC pour m'avoir fait confiance, je tiens à remercier le Directeur Monsieur Olivier de la Clergerie qui m'a accueilli au sein de sa boutique, à mon maitre de stage Riveron Tristan qui ma suivit durant la totalité de mon stage et ma transmis sont expériences, je remercie aussi tous le corps pédagogique et administratif qui a ont été présent de près ou de loin durant ma période de formation en milieu professionnel.

Je suis convaincu que cette expérience de stage sera un atout pour mon avenir professionnels et je suis reconnaissant a tous ceux qui ont contribués à le rendre possible.

Il me semble aussi tous a fais logique et obligatoire de remercier en bon et du formes Monsieur Laforêt pour la transmission de son savoir-faire ainsi que de sa riche expériences qui ma permis de mieux appréhender ce stage .

1- INTRODUCTION

Du 6 janvier au 14 Février 2025 j'ai effectué un stage au sein de la LDLC Villefranche-sur-Saône situé au 83 Impasse Pelloutier, 69400 Villefranche-sur-Saône, France

Au cours de ce stage au département de l'Informatique, j'ai pu m'intéresser en grandes parties au dépannage et à la mise en place de nombreuse solution IT

Plus largement, ce stage a été l'opportunité pour moi d'appréhender le travail en autonomie et de tester mes compétences sur le terrain. Au-delà d'enrichir mes connaissance, ce stage m'a permis de comprendre le métiers technicien informatique, qui requiert une large connaissance IT car nous ne sommes amenés à faire face à de nombreuse problématique que nous devons solutionner

Si j'ai choisi ce stage a LDLC c'est d'abord pour l'environnement de travail, étant dans un lieux ou l'esprit d'équipe est le cœur de la réussite je savais que mes supérieurs serait orienté vers l'écoute et l'accompagnement
En vue de rendre compte de manière correct et organisé des semaines passées en stage au sein de LDLC, je présenterais d'abord l'environnement dans lequel s'est déroulé mon stage puis je préciserais les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein du services informatiques enfin je finirais par une conclusion en expliquant ce que cette expérience ma apporter et les objectifs futur que je me fixe pour ma Futur Alternance

2- PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

La Boutique LDLC dans laquelle j'ai effectué mon stage est situé à Villefranche-sur-Saône

L'histoire de LDLC commence en janvier 1996, Laurent de la Clergerie, jeune ingénieur lyonnais en électronique et économie, fonde LDLC.com, l'un des premiers sites français de vente en ligne de matériel informatique.

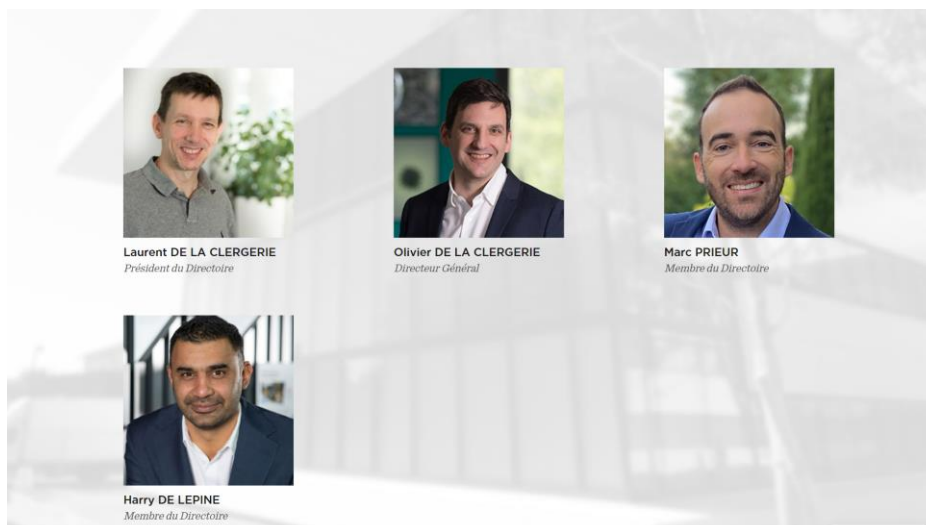
L'entreprise connaît une croissance rapide, s'introduisant en bourse en 2000 et ouvrant sa première boutique physique à Lyon en 2004.

En 2012, LDLC amorce le développement d'un réseau de franchises, visant 100 magasins en France. Le groupe se diversifie en acquérant Materiel.net en 2016 et Top Achat en 2020, consolidant ainsi sa position sur le marché informatique français. En 2024, LDLC rachète Rue du Commerce, renforçant son leadership dans le secteur. Aujourd'hui, le Groupe LDLC est un acteur majeur de la vente en ligne de produits high-tech et informatiques, opérant également des boutiques physiques en France et à l'international.

Il propose une large gamme de produits, allant des composants informatiques aux équipements électroniques grand public, tout en offrant des services tels que le montage et la réparation. Le groupe s'est également diversifié avec des filiales comme L'Armoire de Bébé, dédiée à la puériculture, et Anikop, spécialisée dans l'édition de logiciels.

En 2022, LDLC a lancé la marque Altyk, proposant des ordinateurs fabriqués en France. Le groupe continue d'innover et d'élargir son offre pour répondre aux besoins évolutifs de ses clients.

ORGANIGRAMME DE GOUVERNANCE



DEROULEMENT DU STAGE

Missions effectuées en tant que stagiaire chez LDLC

Missions 1 : Découverte et prise en main

Lors de ma première semaine chez LDLC, j'ai commencé par l'installation et la configuration de mon environnement de travail : messagerie professionnelle, accès aux serveurs et aux outils internes (logiciels de gestion, monitoring, CRM, etc.). J'ai également découvert l'architecture du réseau de l'entreprise, les politiques de cybersécurité en place et le fonctionnement du support technique.

En parallèle, j'ai assisté les équipes en magasin et en entrepôt pour comprendre l'importance des outils informatiques dans la gestion des stocks, la prise de commandes et la relation client. J'ai observé le fonctionnement du logiciel de caisse et du système de suivi des commandes en ligne, ce qui m'a permis de comprendre les interactions entre les différents services de LDLC (vente, logistique et support informatique).

Missions2 : Support technique, maintenance et relation client

J'ai été intégré à l'équipe de support informatique, où j'ai commencé à traiter des tickets sous supervision. J'ai ainsi pu intervenir sur plusieurs types de problématiques :

- Résolution de problèmes liés aux logiciels métiers utilisés par les conseillers de vente et le service client (CRM, gestion des stocks, suivi des commandes).
- Assistance aux employés en magasin pour configurer les terminaux de paiement et assurer la connexion aux serveurs de LDLC.
- Diagnostic de pannes matérielles sur les ordinateurs des magasins et des entrepôts, avec remplacement de composants si nécessaire (RAM, disques durs, cartes graphiques).
- Mise à jour des systèmes d'exploitation des postes de travail et des outils utilisés en boutique et dans les entrepôts.

J'ai également travaillé sur le bon fonctionnement du site e-commerce de LDLC en assistant l'équipe technique dans la surveillance des serveurs et la résolution de bugs mineurs liés aux commandes en ligne. Cette partie m'a permis de comprendre les enjeux liés à la relation client, notamment en assurant la continuité des services pour éviter tout impact sur les ventes.

Mission 3 : Développement et configuration de Zabbix avec mon Maitre de stage

Durant la troisième semaine, j'ai eu la chance d'assister mon maitre de stage Riveron Tristan et pu travailler sur la mise en place de **Zabbix**, un outil open-source de supervision permettant de surveiller les performances du réseau, des serveurs et des équipements informatiques. Mon travail s'est déroulé en plusieurs étapes :

1. Comment installé Zabbix

- Installé **Zabbix Server** sur une machine dédiée sous Linux (Debian).
- Configuré la base de données MariaDB pour stocker les logs et les métriques.
- Installé l'interface web de Zabbix et configuré les accès utilisateurs.

2. L'ajout des hôtes et des services à surveiller

- J'ai ajouté plusieurs serveurs et équipements réseau à la surveillance via **Zabbix Agent**.
- Mon maitre de stage a mis en place la surveillance des services critiques, comme les bases de données, les applications métiers et les serveurs web. Puis il a utilisé le protocole SNMP pour intégrer les équipements réseau (switches, routeurs, bornes Wi-Fi).

3. Configuration des alertes et notifications

- Mise en place des **seuils d'alerte** pour détecter les anomalies (CPU élevé, disque plein, perte de connexion).
- J'ai configuré des **notifications par e-mail et SMS** pour prévenir l'équipe IT en cas de problème critique.
- Mise en place des **tableaux de bord dynamiques** permettant aux administrateurs système d'avoir une vue en temps réel sur l'état du parc informatique.

4. Tests et validation

- J'ai simulé des pannes (arrêt de service, surcharge CPU) pour tester le bon fonctionnement des alertes.
- J'ai optimisé les paramètres de collecte des données pour éviter une surcharge inutile sur les serveurs.
- J'ai formé certains membres de l'équipe IT à l'utilisation de l'interface et aux fonctionnalités clés de Zabbix.

Grâce à cette mission, j'ai appris à déployer un outil de supervision en environnement professionnel et à optimiser la gestion des infrastructures informatiques de LDLC.

Missions 4 : Sécurité informatique, relation client et bilan du stage

Lors de ma dernière semaine, j'ai participé à une réunion interne de sécurité en vérifiant la conformité des postes de travail aux politiques de cybersécurité de LDLC. J'ai aidé à mettre en place des mises à jour critiques et à sensibiliser les équipes des magasins et du support client aux bonnes pratiques de sécurité (gestion des mots de passe, sécurisation des accès aux bases de données clients).

J'ai également assisté le service client en analysant des incidents techniques signalés par des clients (retards de commande, problèmes d'affichage sur le site, difficultés de paiement). J'ai proposé des solutions pour améliorer l'expérience utilisateur en signalant à l'équipe technique des points bloquants sur le site e-commerce.

Enfin avec mon tuteur, j'ai partagé des suggestions d'amélioration, notamment sur l'optimisation du suivi des stocks et l'automatisation de certaines tâches récurrentes en magasin et en entrepôt.

Ce stage chez LDLC m'a permis d'acquérir des compétences techniques en informatique, notamment en administration système avec Zabbix, en support technique et en gestion de la relation client. J'ai également mieux compris le rôle clé des outils numériques dans la vente et la logistique, et appris à travailler en équipe avec différents services pour améliorer l'efficacité des systèmes en place.

CONCLUSION

En conclusion, ce stage m'a confirmé mon intérêt pour le domaine des réseaux et de l'informatique. Je me sens désormais mieux préparé à relever les défis professionnels à venir et je suis motivé à poursuivre mon développement dans ce domaine en constante évolution. Cette expérience a renforcé ma conviction que j'ai choisi la bonne voie professionnelle et je suis déterminé à continuer à approfondir mes compétences et à contribuer activement à ce secteur.

Ce stage est une mise en abîme qui me servira pour mes prochaines expériences professionnelles

Raphael Ferreira.

