



UNIVERSITÉ DE FRANCHE-COMTÉ SCIENCES ET TECHNIQUES

Licence CMI INFORMATIQUE Première année

STAGE D'IMMERSION EN ENTREPRISE DU 29 MAI AU 30 JUIN 2017

Dépannage, réparation informatique et développement

I.S.I INFORMATIQUE



Auteur : BORDE Corentin

Maitre de stage : LACHTAB Fatah

Enseignant tuteur : PEUREUX Fabien

Année universitaire 2016-2017

Remerciements

Je remercie la société ISI Informatique de m'avoir accueilli pendant 5 semaines et plus particulièrement Monsieur LACHTAB Fatah, directeur de la société, pour m'avoir appris les différents aspects du métier et de m'avoir aidé pour la réalisation des différentes missions.

Je remercie également Monsieur PEUREUX Fabien, enseignant chercheur et tuteur universitaire, pour les différents conseils donnés pour l'écriture du rapport de stage et le temps passé à le relire.

Sommaire

Introduction	1
1 Contexte et objectifs	2
1.1 Présentation de l'entreprise	2
1.2 Objectifs	3
2 Acquérir les compétences du métier de réparateur, dépanneur	4
2.1 Présentation	4
2.2 Compétences acquises	4
3 "Recréation" d'une base de données avec Access	7
3.1 Présentation	7
3.2 Réalisation	7
4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop	12
4.1 Présentation	12
4.2 Réalisation	12
4.3 Bilan	16
5 Bilans du stage	17
5.1 Missions réalisées	17
5.2 Bilans professionnels et personnels	17
Conclusion	19

Introduction

Dans le cadre des études en Cursus Master en Ingénierie Informatique, nous devons réaliser un stage en fin de première année. Ce stage d'une durée de 5 semaines, doit se dérouler dans une entreprise et plus particulièrement dans un service informatique. Ce stage s'est déroulé dans une entreprise de dépannage et de réparation informatique nommée ISI Informatique située à Audincourt. Ce stage doit nous permettre de découvrir le monde de l'entreprise, de mener à bien des projets et de s'adapter à différentes situations.

Nous devons donc acquérir les compétences et les connaissances du métier de réparateur et dépanneur informatique mais aussi réaliser deux projets de développement, le premier s'effectue sur le logiciel *Microsoft Access* et le second se réalise à l'aide de *Prestashop* pour créer un site de e-commerce.

Dans la partie 1, nous présentons l'entreprise et les outils qui y sont utilisés. Dans la partie 2, nous décrirons toutes les compétences que nous avons acquises en rapport avec le dépannage et la réparation. Dans la partie 3 et 4, nous présenterons les projets qui nous ont été confiés, le premier sur une base de données et le second sur un site internet, leur réalisations ainsi que le résultat obtenu. Nous terminerons ce rapport par un bilan professionnel et personnel de ce que nous a apporté ce stage.

1 Contexte et objectifs

1.1 Présentation de l'entreprise

La société I.S.I, Intervention et Services Informatiques, est une petite entreprise située à AUDINCOURT et créée en 1997 par LACHTAB Fatah qui en est toujours le gérant. Cette société est spécialisée dans le dépannage et la réparation informatique. Tous les composants d'un ordinateur peuvent être réparés ou remplacés. Il est possible d'ajouter des composants tels que des cartes graphiques ou des barrettes de mémoire... et des logiciels antivirus ou la suite payante de *Microsoft Office* par exemple. Le commerce propose à la vente des produits neufs ou d'occasions par l'intermédiaire d'un site internet et de la boutique.

Monsieur LACHTAB Fatah est la seule personne à travailler. Il peut donc arriver qu'il soit en déplacement pendant les heures d'ouverture de la boutique, ses déplacements s'effectuent surtout le matin dans un rayon d'environ 20km.

Pour valoriser son entreprise et donner des avantages à ses clients, le gérant a inscrit sa société dans deux coopératives locales. La première est *Artisans à Domicile Aire Urbaine*. En faisant partie de cette coopérative, la société s'engage à respecter des règles d'efficacité et de qualité, les clients peuvent bénéficier de 50% de réduction d'impôts. Cette association permet à l'entreprise de ce faire connaître dans tout le pays de Montbéliard et de Belfort. La seconde est *La Chambre des Métiers de l'Artisanat Franc-Comtois* avec le label *Répar'acteurs*. Ce label fait la promotion du recyclage et de l'écologie : les entreprises qui signent le contrat s'engagent à réparer plutôt que de remplacer et avoir une gestion environnementale minimisant les impacts de leurs activités.

La société a obtenu de nombreuses certifications de la part de *Microsoft*, de marques informatiques comme *Terra Computer France* et d'entreprises proposant des antivirus, par exemple *Dr Web Security Suite*. Toutes ses certifications attestent que I.S.I est agréé centre de distribution et de maintenance pour ces marques.

Les fournisseurs de l'entreprise sont des grossistes, on peut citer par exemple *Wortmann* (www.wortmann.de) ou encore *Acadia-Info* (<http://www.acadia-info.com/>).

La structure sociale utilise de nombreux logiciels. En effet, ce secteur de l'informatique demande des outils adaptés à chaque problème. Il existe un logiciel capable de détecter la panne d'un disque dur et de récupérer les données si possible, son nom est *Minitool Partition Wizard*. Un autre logiciel important, *Team Viewer* permet au gérant, avec l'autorisation du client, de prendre la main à distance de l'ordinateur du client et de pouvoir faire un diagnostic rapide des problèmes que rencontre cette machine et de pouvoir les résoudre si s'est possible à distance. Ce logiciel permet au directeur d'économiser un déplacement et surtout du temps.

La société utilise le logiciel *Microsoft Access* pour sa base de données qui répertorie les clients et les différentes interventions. Pour son site de e-commerce, elle utilise le logiciel *Prestashop* qui propose des thèmes déjà créés, il suffit d'ajouter les différentes catégories et les produits à vendre. Pour son site internet, c'est le logiciel *WordPress* qui à été choisit.

Le gérant nous a confié un projet : il aimerait faire de la réparation de téléphones portables et de tablettes car la demande est de plus en plus élevée.

Le gérant nous a informé que le dépannage, la réparation ne sont plus un secteur de l'informatique où il y a beaucoup de travail, ce n'est pas un secteur d'avenir contrairement au développement. Malgré cela, le chiffre d'affaire de sa société est bon et reste positif.

Pendant une partie de mon stage, nous ne serons pas le seul stagiaire. Ce nouveau stagiaire, nommé DANINTHE Matthew, est étudiant en informatique dans un lycée professionnel.

1.2 Objectifs

Les objectifs du stage sont multiples. Le premier est de découvrir le monde de l'entreprise : identifier et appréhender l'utilisation de l'informatique au sein de cette entreprise. Le second objectif est d'apprendre et d'acquérir les compétences du métier de réparateur, dépanneur informatique. Les autres objectifs consistent à réaliser des projets ou des missions que peuvent nous confier l'entreprise. Nous avons deux projets à réaliser. Le premier est la recréation de la base de données de l'entreprise en utilisant *Access* et le second est de refaire le site de e-commerce de la société en utilisant *Prestashop*.

2 Acquérir les compétences du métier de réparateur, dépanneur

2.1 Présentation

Le but premier de ce stage est de découvrir le monde de l'entreprise et d'acquérir les compétences du métier de réparateur et de dépanneur informatique. Nous devons savoir diagnostiquer les différents problèmes que peuvent rencontrer un ordinateur ou l'un de ses composants. Il faudra veiller à trouver une solution au problème et de l'appliquer sur la machine si cela est possible. Nous saurons ajouter des composants dans un PC, puis de l'installer. Sur le point relationnel, nous devons savoir accueillir les clients, et savoir comment leur expliquer les problèmes que leur machine rencontre et comment va t-on procéder pour les résoudre. Nous verrons, de plus, comment le patron gère son entreprise.

2.2 Compétences acquises

Pendant toute la durée du stage, nous avons appris à régler de nombreux problèmes. Un problème qui est arrivé plusieurs fois est une panne de disque dur (interne ou externe), les clients souhaitent récupérer toutes les données. Pour savoir si le disque dur est toujours en état de fonctionner ou non, on le met dans un lecteur de disque dur branché à un ordinateur. Il ne reste plus qu'à lancer le logiciel *MiniTool Partition Wizard* qui va analyser le disque. Si il est en état de marche, alors on pourra récupérer les données grâce à ce même logiciel. Dans le cas contraire, les données sont perdues. Durant le stage, nous avons changé l'écran d'un ordinateur portable. Nous avons réalisé cette action à l'aide du second stagiaire Matthew. Pour pouvoir accéder à l'écran, nous devions tout démonter.



FIGURE 1 – PC Démonté



FIGURE 2 – Composants démontés

Cet ordinateur possédait un très grand nombre de vis, il fallait donc avoir plusieurs pots pour pouvoir les ranger sans les perdre, et il fallait faire attention au moment d'enlever le capot car on aurait pu en oublier une. Une fois l'ordinateur démonté (voir figures 1 et 2), nous avons changé l'écran. Avant de remonter tous les composants, nous avons vérifié l'état du disque dur, de la carte mémoire et de la carte graphique. Nous avons également ajouté de la pâte thermique sur le ventilateur, près du processeur pour assurer un contact optimal entre ces composants et une meilleure dissipation thermique.

Nous avons procédé à plusieurs installations de PC, il n'y a rien de compliqué, il faut seulement suivre les instructions que l'assistant d'installation de *Windows* nous donne. Une fois le système d'exploitation installé, nous devons partitionner le disque dur : nous créons une nouvelle partition qui servira à stocker les données de l'utilisateur. La partition déjà existante servira à stocker toutes les données du système. Après avoir réalisé la partition, il faut changer le chemin d'accès des dossiers qui contiendront les données utilisateurs (par exemple Documents, Images ou encore Téléchargements). Ensuite, nous allons dans les paramètres de l'ordinateur pour rechercher d'éventuelles mises à jour du système, pendant cette recherche, nous en profitons pour installer deux navigateurs web que sont *Mozilla Firefox* et *Google Chrome* puis le logiciel de lecture de documents PDF *Adobe Reader*. Si le client en a fait la demande et a acheté la licence, on peut lui installer un antivirus et la suite payante *Microsoft Office*.

Nous avons aussi appris à formater le disque dur d'un ordinateur. Cette action est nécessaire si l'ordinateur ne fonctionne plus très bien et est très lent par exemple. Pour cela, il faut avoir le système d'exploitation sur une

clé USB ou un CD, le laisser dans l'ordinateur puis redémarrer l'ordinateur. A l'allumage de ce dernier, il faut entrer dans le BIOS en appuyant sur une touche (qui est différente selon la marque du PC, souvent entre F1 et F12), une fois dans le BIOS, il faut sélectionner le CD, ou la clé USB. Cela va lancer l'installation du système, mais juste avant, on procède au formatage du disque dur, pour cela, il n'y a qu'à suivre les instructions affichées à l'écran. A la suite du formatage, le système d'exploitation *Windows* peut s'installer. Après cela, il faudra réaliser les mêmes actions que lors de l'installation d'un ordinateur.

Nous avons procédé au nettoyage d'une tour : pour enlever toute la poussière qu'il s'y trouvait à l'intérieur, nous avons utilisé un compresseur qui nous sert à expulser la poussière à l'extérieur. Nous avons, suite à la demande de certains clients, installé des barrettes de mémoire DDR4 et une carte graphique.

Le rôle de gérant de société ne s'arrête pas ici, il faut savoir gérer son entreprise et élaborer des stratégies pour ce faire connaître et proposer des prix attractifs. Au cours du stage, le gérant nous a demandé de modifier sa page *Facebook* et de regarder les prix que propose ce réseau social pour faire de la publicité. Après réflexion, nous avons lancé une publicité locale qui présente la page de l'entreprise. Sur ce même réseau social, nous avons également ajouté l'adresse de son site internet et celui du site de e-commerce. En réalisant ce même site, nous avons comparé les prix pour ne pas proposer des prix trop haut tout en gardant une marge pour la société.

Nous avons présenté les compétences du métier, nous allons maintenant parler des projets de développement, le premier consistant à recréer une base de données.

3 "Recréation" d'une base de données avec Access

3.1 Présentation

Cette mission consiste à mettre à jour la base de données de la société. Cette base de données sert à répertorier les différents clients et les interventions réalisées. On peut, à l'arrivée d'un client, imprimer un justificatif d'arrivée, ce qui constitue la preuve du dépôt des objets qu'il a apporté. Cette base était scindée en deux : une pour les interventions intérieures et une pour les interventions extérieures. Le patron aimerait les fusionner pour n'en avoir qu'une seule, ce qui simplifierait les choses. Le logiciel utilisé est *Microsoft Access*. Pour remplir les informations dans les différentes tables de la base, on peut passer par l'intermédiaire de formulaires. Le gérant voudrait également modifier et simplifier les formulaires utilisés jusqu'à maintenant. Nous devons donc utiliser les connaissances et compétences acquises cette année et de ce perfectionner dans l'apprentissage de ce logiciel, notamment pour la création des formulaires.

3.2 Réalisation

Pour mener à bien ce projet, nous avons tout d'abord recherché des informations sur l'utilisation du logiciel pour créer des formulaires simples et adaptés, mais aussi pour créer des états imprimables (1. **Michel Defawes**. *Formulaires : Premiers pas, création de formulaires à l'aide des assistants, déplacements dans les enregistrements*. info-3000.com/access/cours/lecon29/lecon29.php/ 2. **Microsoft**. *Créer un formulaire dans Access*. support.office.com/). Nous utiliserons les connaissances du cours de première année de bases de données pour créer les tables et les liens qui unissent ses tables. La première action était de créer cette base de données. Nous avons repris le squelette des anciennes tables pour y reprendre les principaux attributs et en ajouter des nouveaux.

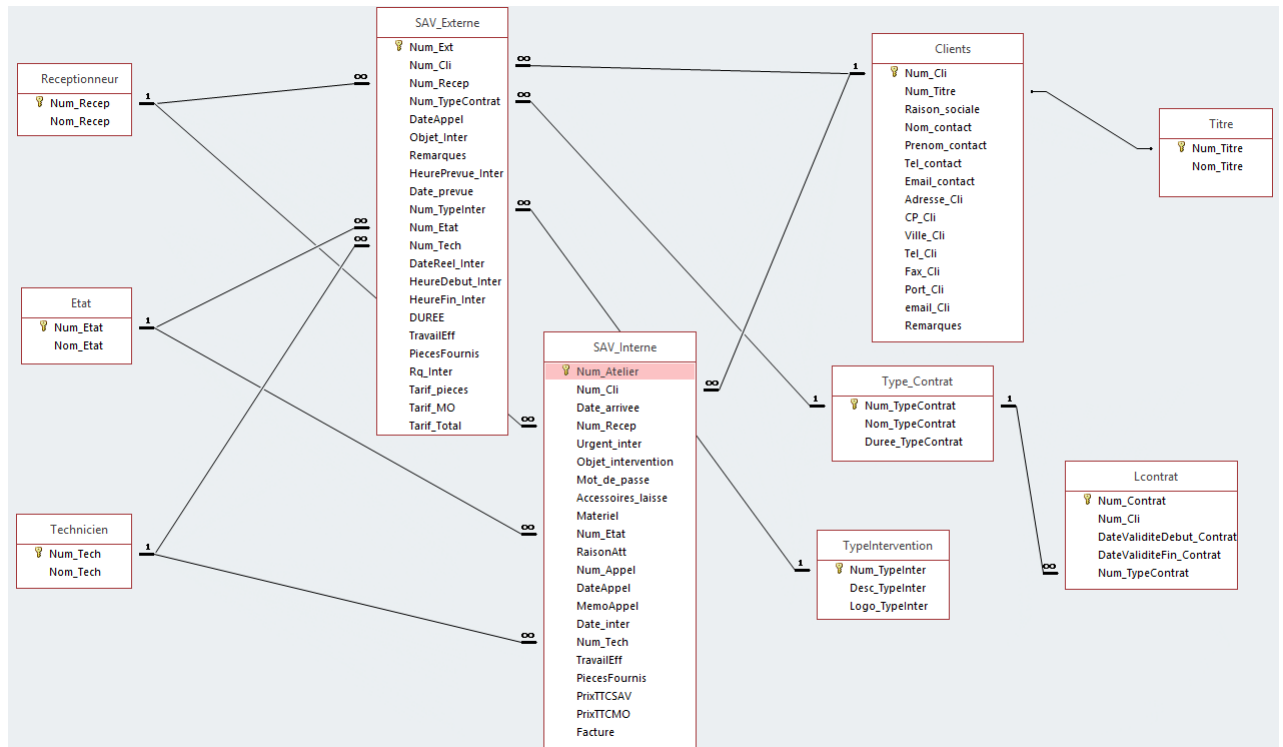


FIGURE 3 – Relations

Une fois que tous les liens ont été créés (voir figure 3), nous avons fractionné la base pour qu'elle soit utilisée en mode multi-utilisateurs. Nous avons ensuite commencé la création des formulaires. Pour cela, nous utilisons l'assistant formulaire du logiciel. La création du formulaire *Clients* était simple. Ce formulaire permet de rentrer toutes les informations sur un client ou une société. La figure 4 montre ce formulaire en mode création. La création du formulaire *SAVInterne* a été plus laborieuse. Malgré de nombreuses difficultés, le formulaire a été terminé et fonctionnel. Après vérification du fonctionnement correct de ce formulaire, nous avons créé l'état associé, en reprenant celui de l'ancienne base pour pouvoir imprimer une fiche SAV. La figure 5 montre cet état avant d'être imprimé. Le dernier formulaire, *SAVExterne*, a été réalisé plus rapidement car il est presque identique que le précédent. Il aura fallu ajouter des images qui changent en fonction du type d'intervention choisi. Les deux formulaires de SAV se présentent sous la forme d'onglets, le premier est rempli lors de l'arrivée ou de l'appel d'un client et le second sera complété après l'intervention, c'est pour cela que nous avons créé un bouton de recherche qui permet de retrouver un enregistrement.

Il est possible de rechercher un enregistrement avec le numéro de SAV ou

The screenshot shows a software window titled 'Clients'. Inside, there's a 'Détail' tab. The form is organized into several sections: a top section for client identification (Numéro de client, Civilité, Raison sociale), an address section (Adresse, CP, Ville, Téléphone), a contact information section (Nom du contact, Prénom du contact, Téléphone du contact, Email du contact), and a bottom section for additional details (Fax, Portable, email). A 'Remarques' field is also present. At the bottom, there are navigation buttons: 'Nouveau', 'Ajouter client', 'Actualiser', and 'Annuler'. The interface has a grid-like background and a sidebar on the left with a list of numbers.

FIGURE 4 – Formulaire client

avec le nom d'un client. Il est possible de passer à l'enregistrement précédent ou suivant par l'intermédiaire de boutons.


FICHE S.A.V. N°	
Client Numéro : Société : Adresse : Tel. : Portable : Fax : Email :	Nom Prénom : Portable : email :
S.A.V. : Date arrivée : 03/07/2017 Problème : Mot de passe : Accessoire(s) :	
Maintenance effectuée : Date : 03/07/2017 Travail effectué : Ajout(s) Matériel(s) :	
Reçu par : Signature du client : <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>	
FICHE SAV N° :	
 Horaires d'ouverture : Lundi : 14h-18h30 Du Mardi au Vendredi : 9h-12h et 14h-18h30 Samedi : 9h-12h	08, rue de Valenciennes 26400 AUDINCOURT Tel : 03 21 27 04 80 contact@mesisi.com Reçu par : Patrice :
<small>Visitez nos boutiques en ligne : www.isi25.com et www.isivouslivre.com</small>	

FIGURE 5 – Fiche SAV

Le gérant nous a demandé s'il est possible de griser et bloquer l'accès à une partie du formulaire en fonction d'une valeur que l'on choisi dans un champ précédent. Pour cela, nous avons trouvé une information sur internet : il faut utiliser le langage de programmation du logiciel : le *Virtual Basic pour Application, VBA*. Dans une boucle *SI (IF)*, on utilisera la fonction *Enabled* qui permet de griser ou non un champs. La figure 6 montre une portion de l'algorithme. Les lignes 1, 10 et 19 montrent la condition pour entrer dans la boucle SI, une fois rentré dans la boucle, on attribue une valeur vraie ou fausse à chaque variable et la fonction *Enabled* va pouvoir les griser ou non.

Une fois les formulaires et les états terminés, nous avons testé la base en ajoutant des clients et des interventions, nous n'avons pas trouvé de problèmes.

Sur la base du développement, nous avons eu un deuxième projet, créer un site de e-commerce.

```
Private Sub Modifiable63_AfterUpdate()  
1 If Num_Etat = 1 Then  
    RaisonAtt.Enabled = False  
    Date_inter.Enabled = False  
    Num_Tech.Enabled = False  
5    TravailEff.Enabled = False  
    PiecesFournis.Enabled = False  
    PrixTTCSAV.Enabled = False  
    PrixTTCMO.Enabled = False  
End If  
10 If Num_Etat = 2 Then  
    RaisonAtt.Enabled = True  
    Date_inter.Enabled = True  
    Num_Tech.Enabled = True  
    TravailEff.Enabled = True  
15 PiecesFournis.Enabled = True  
    PrixTTCSAV.Enabled = True  
    PrixTTCMO.Enabled = True  
End If  
If Num_Etat = 3 Then  
20 RaisonAtt.Enabled = False  
    Date_inter.Enabled = True  
    Num_Tech.Enabled = True  
    TravailEff.Enabled = True  
    PiecesFournis.Enabled = True  
25 PrixTTCSAV.Enabled = True  
    PrixTTCMO.Enabled = True  
End If  
End Sub
```

FIGURE 6 – Algorithme en VBA

4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop

4.1 Présentation

Cette mission a pour but de repartir de zéro pour recréer le site de e-commerce de la société (www.isi25.com). Pour réaliser ce site, il nous faudra utiliser *Prestashop*, un logiciel qui permet de réaliser des sites de e-commerce. Nous utiliserons la version 1.6 car elle propose plus de thèmes que la version 1.7 qui viens de sortir. En plus de recréer le site, nous essaierons de trouver des solutions plus rapide pour ajouter, ou modifier, un grand nombre de produits à la fois. Les produits vendus seront des ordinateurs, serveurs, composants, accessoires et logiciels. Ils devront tous être placés dans une catégorie qui apparaîtra dans un menu horizontal.

4.2 Réalisation

Pour commencer, nous avons cherché des informations sur ce logiciel : comment créer les catégories, les produits... (**Majory Cubizolles**. *Comment créer une fiche produit sur Prestashop ?*. www.majory-cubizolles.fr/blog/creer-fiche-produit-prestashop-1-7/) L'ajout de ces objets ce fait par l'intermédiaire d'un formulaire proposé par *Prestashop*. La première action est de choisir un thème, c'est le patron qui a choisi le thème qu'il préférerait. Les fournisseurs et les marques proposés sur le site ont été créés puis les catégories et sous-catégories également. Nous avons ajouté les premiers produits. Pour trouver leur description et leur prix d'achat, nous cherchons ces informations sur les sites officiels des fournisseurs de la société en utilisant la référence du produit. Le fait de chercher les produits et de les ajouter sur notre site prend du temps. La figure 7 montre une partie du formulaire proposé par le logiciel pour importer un produit. Nous avons tenté de chercher des informations sur *Prestashop* pour importer des produits plus vite. (**Alexandra Even**. *Importer des données*. doc.prestashop.com/pages/viewpage.action?pageId=51840332)

Nous pouvons créer un fichier *Excel* contenant toute les informations du produit sur chaque ligne, nous enregistrons ce document en format .csv. Sous *Prestashop*, nous importons ce document. Cette action n'est pas très fonctionnelle car certaines informations sur le produit ne passent pas, on est donc obligé de faire des modifications après l'importation, ce qui ne gagne pas de temps. Nous avons tout de même trouvé un module gratuit qui permet de

Informations

i INFORMATIONS

Type ☒ Produit standard
☐ Pack de produits existants
☐ Produit dématérialisé (services, réservations, produits téléchargeables, etc.)

* Nom TERRA LED 2756W Schwarz DP+HDMI GREENLINE PLUS

Référence 3031228

Code-barres EAN-13 ou JAN

Code-barres UPC

Activé ☒ OUI ☐ NON

Visibilité

Options ☒ Disponible à la vente
☒ Afficher le prix
☐ Exclusivité web (non vendu en magasin)

État

Résumé

Editer Insérer Voir Format Tableau Outils

27 " Taille de l'écran

FIGURE 7 – Ajout d'un produit

faire des modifications sans passer par l'intermédiaire du formulaire, cet outil nommé *StoreCommander* est facile d'utilisation mais nécessite du temps pour le prendre vraiment en main. Il est possible de faire des modifications, de glisser les produits dans n'importe quelle catégorie.

Après cela, nous pouvions passer à la mise en forme du site : nous avons mis en ligne des bannières qui défilent sur la page d'accueil, les images utilisées sont des images libre de droit qui proviennent des fournisseurs de la société. Nous avons configuré l'adresse du magasin et ses coordonnées pour pouvoir afficher une carte. Les réseaux sociaux, l'adresse du site de la société ont aussi été ajoutés. Grâce à un module, nous avons pu changé le titre du site et sa méta-description : c'est la petite description qui apparaît sous le titre du site lors d'une recherche avec un moteur de recherche de type *Google* par exemple.

Le gérant voulait ajouter des publicités pour les logiciels *TeamViewer* et *Gestatan*. Pour cela il faut utiliser un module, ajouter les liens du site internet et une image. Nous avons également modifié le code source pour que ce lien s'ouvre dans un nouvel onglet lors d'un clic. Pour certains produits, la description manuscrite peut être remplacée par une vidéo *Youtube*. Pour intégrer une vidéo dans la description, il suffit de prendre le code source et d'y ajouter une iFrame (balise qui permet d'intégrer des autres pages HTML dont des vidéos) avec le lien de la vidéo.



FIGURE 8 – Page d'accueil du site

Il faut maintenant réfléchir aux coups de livraison, nous en avons donc discuté avec le gérant, pour déterminer les coûts de livraison, nous avons regardé les tarifs de *La Poste Colissimo*. Nous avons ensuite configuré les différents transporteurs qui peuvent livrer directement chez le client ou au magasin. Pour que le site soit attractif, il faut que les prix proposés ne soient pas trop élevés, nous avons pris le temps de consulter des sites concurrents, et nous nous sommes rendus compte que certains prix étaient élevés, il nous a fallu réfléchir à la baisse que nous pourrions apporter pour que les prix deviennent attractifs, nous avons donc procédé à la modification de certains prix.

Le site étant presque terminé, nous pouvions donc modifier les textes de condition générale de vente, le transport, le paiement, la livraison ou encore la partie à propos. Une fois cela terminé, il faut tester le site : nous avons créé un compte. Avec ce compte, nous avons d'abord vérifié que l'envoi de messages fonctionne puis nous avons fait une commande pour vérifier que tout les états de cette commande fonctionne.

La figure 8 montre le haut de la page d'accueil du site, on voit le menu horizontal avec les différentes catégories, une des quatre bannières qui dé-

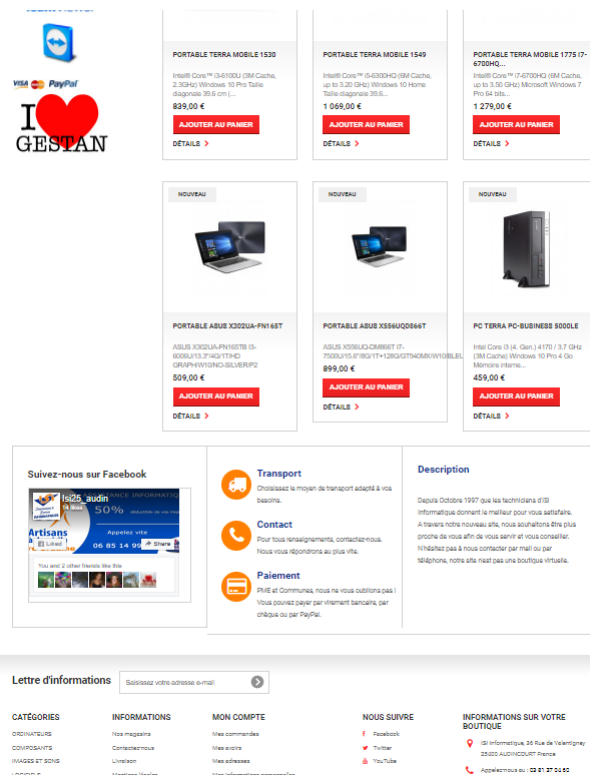


FIGURE 9 – Site internet

filent et les produits les plus populaires. La figure 9 montre le bas de la page d'accueil, on peut voir deux publicités sur le côté gauche, le texte de description, un réseau social et tout en bas l'adresse du magasin ainsi que toutes les informations utiles.

4.3 Bilan

La création de ce site internet à été réalisé avec Matthew (le second stagiaire) ce qui nous a permis d'aller plus vite et de coopérer. Il nous a, de plus, montré comment utiliser le logiciel *PhotoShop* pour modifier certaines images, pour qu'elles s'accordent bien avec notre site.

Comme résultats, nous avons un site fonctionnel. Avant la fin de notre stage, nous avons eu un retour d'un client qui nous a informé que le site était bien fait, qu'il l'apprécie.

Après avoir présenté tous les projets, nous pouvons faire un bilan professionnel et personnel.

5 Bilans du stage

5.1 Missions réalisées

Ce stage a plusieurs objectifs, le premier est de découvrir le monde de l'entreprise : j'ai pu voir comment gérer une entreprise, quels sont les outils utilisés pour répertorier tous les clients et les différentes interventions et quelles stratégies peut-on mettre en place pour faire connaître son entreprise dans les alentours sans que cela ne soit trop cher. L'autre objectif important du stage est de réaliser les projets ou missions donnés par l'entreprise. Ces projets consistent à recréer la base de données sous *Access*, ce projet a été réalisé, avec quelques difficultés au début, et cette base de données est fonctionnelle. Le projet de création du site de e-commerce avec *Prestashop* est terminé, le site internet est fonctionnel et j'ai pu travailler en coopération avec un autre stagiaire. La dernière mission était pour moi, d'acquérir les compétences et connaissances du métier de réparateur et dépanneur. J'ai appris beaucoup de choses qui me serviront plus tard, je sais réparer et dépanner un ordinateur, le formater et l'installer.

5.2 Bilans professionnels et personnels

Ce stage effectué dans la société ISI Informatique m'a permis de découvrir le monde de l'entreprise. Sur le plan professionnel, ce stage m'a servi à acquérir des compétences que je ne maîtrisais pas du tout. En effet, j'ai appris à réagir correctement face à un problème informatique et à trouver une solution pour y remédier, chose que je ne savais pas faire avant. J'ai également amélioré ma reconnaissance des composants d'un ordinateur et leur placement au sein de la machine. Ce stage m'a aussi permis d'améliorer mes connaissances de bases de données grâce à la réalisation de la base de données *Access*, ces connaissances viennent s'ajouter à celle acquises cette année dans le cours de base de données. La réalisation du site internet m'a permis de consolider mes connaissances en développement web et j'ai également vu quelles stratégies mettre en place pour que le site soit attractif. Je pense avoir atteint les objectifs du stage, c'est à dire découvrir le monde de l'entreprise et avoir réalisé les missions qui m'ont été confiées.

D'un point de vue personnel, je pense que ce stage m'a donné une meilleure organisation et une coopération avec d'autres personnes. Il m'a été demandé, à plusieurs reprises, de tenir le magasin lors de l'absence du

patron, ce qui m'a permis d'être en relation directe avec les clients pour l'accueil et la prise en charge du dépannage. Cela m'a permis d'améliorer mon rapport avec la clientèle.

Durant ce stage, nous avons acquis de nombreuses compétences, les premières sont celles du métier de réparateur et dépanneur informatique, et de relationnel avec la clientèle pour bien comprendre la problématique. En réalisant une base de données et un site web de vente, nous avons appris à utiliser les logiciels, à mettre en place une stratégie, à collaborer et nous avons conforté les connaissances de cette première année de CMI. La base de données et le site de e-commerce sont fonctionnels. Toutes les compétences acquises nous serviront dans notre futur professionnel car il est important de savoir comment réagir face à un problème informatique.

Conclusion

Ce stage m'a permis de découvrir le monde de l'entreprise et de voir comment est utilisé l'informatique au sein d'une petite entreprise. J'ai pu apprendre de nombreuses choses sur le dépannage et la réparation informatique. Ce stage m'a également permis de réaliser deux missions de développement, la première sur une base de données *Access* et la seconde sur un site internet, cette mission a, de plus, été réalisée en coopération avec un autre stagiaire.

Résumé

Ce rapport est un écrit qui présente le stage d'immersion en entreprise effectué dans la cadre de ma scolarité. Ce stage se déroule dans l'entreprise ISI Informatique située à Audincourt. Je présente dans ce rapport l'entreprise et les principaux outils utilisés par celle-ci. Je montre dans le rapport les connaissances acquises par rapport au métier de dépanneur et réparateur informatique. Je montre aussi la réalisation de deux missions qui m'ont été confiées, la première sur une base de données *Access* et la seconde sur un site internet de e-commerce. Je termine par faire un bilan professionnel et personnel de ce que m'a apporté ce stage.

Mots-clés

Stage, dépannage, réparation, développement, base de données, site internet.

Abstract

This report is a written which represent the internship in company as part of my education. This internship take place in company ISI Informatique located Audincourt. I present in this report the company and the main tools used by it. I show in this report the knowledge acquired compared to the trade of computer convenience and repairer. I also show the realization of two projects who have been entrusted to me, the first on a database *Access* et the second on a e-commerce website. I conclude with a professionnall and personnal assessment of what this intership has brought me.

Keywords

Internship, troubleshooting, repair, development, database, website.