

# Rapport de stage



Nom / Prénom : ISLY ELIAS

Section: BTS SIO 1<sup>er</sup> année option SISR

Lycée: Saint-Bénigne

Nom de l'entreprise: BPCE-IT

Dates: Du 19/05/2025 au 26/06/2025



DIJON



DIJON SIGMA

# Sommaire

1-Remerciement.....	3
2-Présentation de l'entreprise.....	4
2.1 - Présentation de l'entreprise :.....	4
2.2 - Organigramme de l'entreprise :.....	4
3 - Activité 1 : Blanchiment de poste.....	5
4 - Activité 2 : Masterisation.....	13
5 - Activité principal : Dépannage informatique.....	14
5.1 – Explication du dépannage informatique :.....	14
5.2 – Mes tickets réalisés :.....	14
6 - Activité 3 : Migration Horizon.....	16
6.1 - Présentation du projet Horizon :.....	16
6.2 - Déroulement des migrations Horizon :.....	17
7 – Activité 4 : inventaire du parc.....	18
7.1 – inventaire du parc.....	18
8 – annexe.....	
9 – conclusion.....	

## 1-Remerciement

Je tiens à remercier toute l'équipe informatique de BPCE pour leur accueil chaleureux, leur patience et leur disponibilité durant ces six semaines. Un remerciement particulier à mon tuteur de stage, Strobbe Laurent, pour son accompagnement et ses conseils précieux.

## 2-Présentation de l'entreprise

### 2.1 - Présentation de l'entreprise :

Infogérance et Technologies est une structure commune des filiales informatiques du Groupe BPCE (Banque Populaire Caisse d'Epargne). Résultat d'une logique industrielle, c'est un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) qui vise à consolider les infrastructures et mutualiser les achats afin d'optimiser les coûts et renforcer la qualité de service de l'ensemble de la production informatique du Groupe. Elle propose également des services d'infrastructures à valeur ajoutée (messagerie, visioconférence...), pour les utilisateurs et les systèmes d'informations. Avec 1 200 collaborateurs en majorité analystes, ingénieurs et experts informatiques présents dans 14 villes, l'entreprise s'appuie également sur ses propres fonctions supports : achats, finance, audit, risques, architecture et sécurité, ressources humaines, communication interne, moyens généraux.

### 2.2 - Organigramme de l'entreprise :



### 3 - Activité 1 : Blanchiment de poste

Le blanchiment de poste consiste à effacer toutes les données et le système d'exploitation d'un ordinateur, assurant ainsi la confidentialité et la sécurité. À BPCE, cette opération est réalisée via l'outil Blancco. Après le blanchiment, les postes sont soit réaffectés, soit donnés à des associations. j'ai pu réaliser plusieurs fois des blanchiments de poste durant mon stage.

Les postes blanchis ne rentrant pas dans ce cadre, seront transmis à un brocqueur conformément à la politique **RSE** du groupe **BPCE**.

#### **Pour ce faire, les postes doivent respecter plusieurs conditions :**

- ─ Si le poste ne supporte pas le **continuous update windows**
- ─ Si le poste à plus de 5 ans de marche
- ─ Si la **RAM** n'est pas assez puissante

voici ci-dessous toutes les étapes que j'ai dû suivre ( voir annexe pour voir quelques étapes en image )

Etape 1 : Pour commencer, il faut insérer une clé USB contenant le logiciel **Blancco** qui va permettre d'écraser l'intégralité des données du poste voulu.

Etape 2 : Ensuite, il faut **accéder au BIOS** en sélectionnant la touche **Echap** ou **F1**.

Etape 3 : Arrivé sur le **BIOS**, nous allons dans le menu **BIOS Setup** et **paramétrer le BIOS**.

Etape 4 : Il faut se rendre dans **l'onglet Security**.

Etape 5 : Pour pouvoir ensuite **entrer dans Change BIOS Administrator Password**.

Etape 6 : Nous pouvons **saisir le mot de passe BIOS**.

Etape 7 : Puis **Entrer** pour ne plus à avoir de mot de passe en entrant dans le **BIOS**.

Etape 8 : On peut se rendre dans **l'onglet Advanced** puis dans **Boot Options** pour pouvoir désactiver le **Fast Boot**, activer l'**USB Storage Boot** et désactiver le **Network (PXE) Boot**.

Etape 9 : On revient dans le menu et **entrer dans Boot Configuration** et mettre le **Legacy Support** et le **Secure Boot** sur **Disable** pour le désactiver.

Etape 10 : A la fin du paramétrage, la sauvegarde du paramétrage est validée par la sélection de la touche **F10**, cela va donc redémarrer le poste.

Etape 11 : Nous pouvons donc revenir dans le **BIOS** en sélectionnant la touche **Echap** ou **F1** et se rendre dans le **Boot Menu**.

Etape 12 : Arrivé dans le **Boot Menu**, nous pouvons **sélectionner la clé USB** indiqué par une suite de plusieurs caractères aléatoire.

Etape 13 : Après cela, nous arrivons sur cette page bleue où il va falloir cliquer sur **Entrer**.

Etape 14 : Une seconde validation par **Entrer** est nécessaire sur cette page.

Etape 15 : Nous avons trois points de vérification en bas à gauche qui doivent être vert. Dans le cas contraire, il faudra recommencer le **Boot**.

Etape 16 : Nous pourrons désormais entrer dans le **champ personnalisé** et préciser le site ainsi que le technicien en charge.

Etape 17 : Ensuite, nous pouvons faire retour, **cliquer sur effacer en bas à droite** et **confirmer l'effacement**.

Etape 18 : Un chargement se lance et un pourcentage de progression s'affiche. L'action devrait donc durer quelques minutes.

Etape 19 : Dès le chargement terminé, nous pouvons redémarrer le poste. Un message indique qu'il n'y a pas d'**OS** lorsque le blanchiment a fonctionné.

## 4 - Activité 2 : Masterisation

La masterisation consiste à installer une image système standardisée sur un ordinateur, comprenant le système d'exploitation, les logiciels et configurations de l'entreprise. J'ai appris à configurer le BIOS, lancer la masterisation, vérifier le nom du poste, poser l'étiquette correspondante et effectuer toutes les mises à jour.

C'est une des tâches que j'ai le plus répété durant mon stage puisque l'ont été dans une période où il fallait préparer le plus d'ordinateur possible pour les employés de la boîte.

Voici les étapes que j'ai dû faire pour accomplir cette tâche ( voir annexe pour voir certaines images )

Étape1: brancher le pc dans la docking accéder au bios setup

Étape2: allez dans storage et activer dans la catégorie SATA/NVMe opération le raid on

Étape 3 : allez dans integrate device et mettre la bonne date et heure

Étape 4 : allez dans USB/thunderbolt configuration et cocher enable external USB ports et enable USB boot support

Étape 5: allez dans pré-boot behavior et mettre cocher auto

Étape 6: mettre dans extend bios post time 5 seconde

Étape 7: allez dans security et cocher dans UEFI boot path security "always except internal HDD&PXE"

Étape 8 : activer le bypass for clear command

Étape 9: allez dans boot configuration et activer enable secure boot et enable microsoft UEFI CA

Étape 10: faire echap en sauvegardant puis retourner dans le bios et cliquer sur usb ipv4

Étape 11: sa met une page noir avec des info et au bout dans moment il demandera d'appuyer sur entrez

Étape 13: il faut choisir la version la plus récente donc la 2503

Étape 14: le master ce prépare puis il nous emmènera dans une page nous demandant comment on veut le lancer on choisit l'option manuelle puis l'option production puis la version française et pour finir il faut valider .

## 5 - Activité 3 : Dépannage informatique

### 5.1 – Explication du dépannage informatique :

Le dépannage informatique consiste à venir en aide à des personnes dans le besoin. Chaque utilisateur a un problème différent, que ce soit lié à un casque, à un poste de travail, ou à bien d'autres choses. Les dépannages informatiques sont appelés sous forme de tickets. Pour chaque intervention, il est de notre devoir de créer un ticket afin de prouver l'intervention réalisée, même pour les problèmes les plus basiques.

Pour chaque ticket, une enquête de satisfaction est envoyée à l'utilisateur concerné. Ce dernier peut remplir un questionnaire qui permettra d'évaluer si l'intervention s'est bien déroulée. Les tickets ont une forme particulière : certains peuvent être créés en allant voir les utilisateurs, d'autres tickets sont générés lorsque les utilisateurs viennent nous voir, et d'autres encore sont réalisés par l'intermédiaire d'appels à la HotLine. Ces appels peuvent provenir de tous les sites BPCE, avec des utilisateurs venant d'autres sites partout en France.

### 5.2 – Mes tickets réalisés :

Durant toute la durée de mon stage, j'ai réalisé diverse ticket, je vais donc vous en montrer un aperçu.

#### **Premier Ticket :**

Le micro ne marche pas						
Numéro	Ouvert	Utilisateur impacté	Priorité	Statut	Catégorie	Groupe d'affecta...
INC0008066507	20/03/2025 14:...		4 - Basse	Résolu	Défaillance	
Le micro ne marche pas						

Commençons par le ce ticket, c'était un ticket simple, le problème était que la personne parlait au client sans que le client derrière ne l'entende, l'utilisateur m'a donc contacté. Je me suis donc rendu sur les lieux et la personne m'a montrer que même en appelle avec ses collègues personnes ne l'entendais. Je suis donc aller voir au niveau des paramètres du casque qui se trouve dans l'application **Jabra**, cette application sert à voir les paramètres du casque voir si tout est bien connecté. Après m'être rendu sur l'application, le casque était bien connecté et tout devait marcher comme il fallait. Je me suis donc rendu dans les paramètres de son du poste et tout était bien

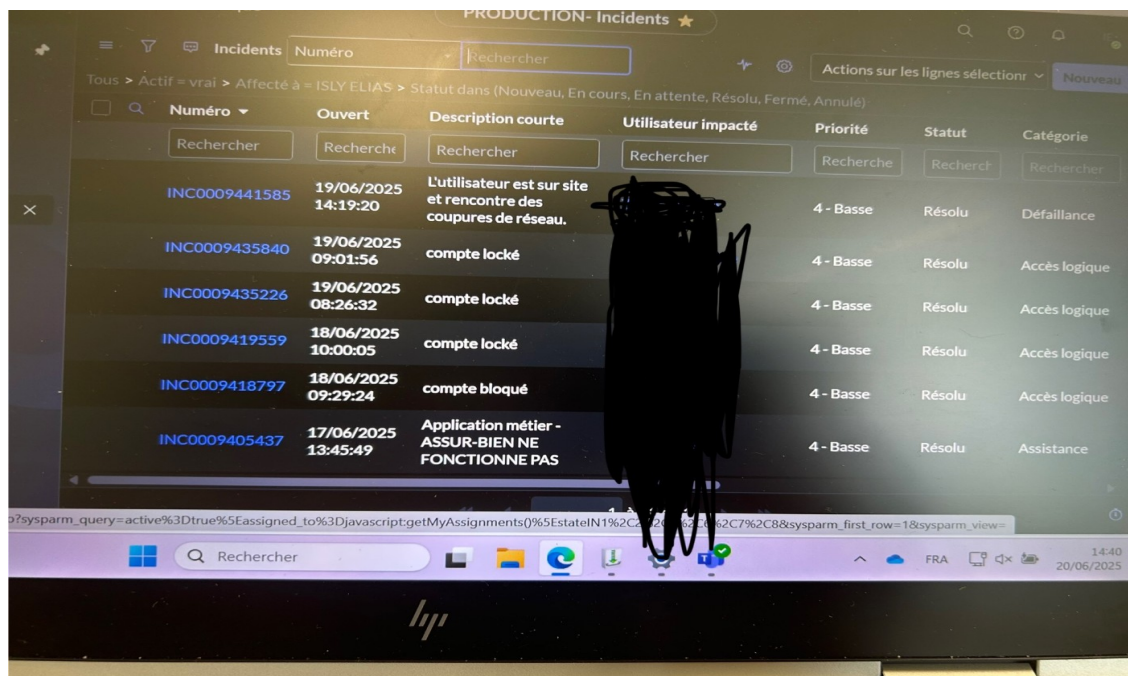
connecté mais on entendait toujours pas la personne. Suite à cela, j'ai donc ramené un autre casque, l'ai connecté au poste et ai vu que tout marchait comme il fallait. Pour finir, le casque avait donc une défaillance, l'utilisateur s'est vu contraint de changer de casque.

## Deuxième Ticket :

Les Poly pad indiquent en erreur : "impossible de localiser l'appareil"						
Numéro	Ouvert	Utilisateur impa...	Priorité	Statut	Catégorie	Groupe d'affecta...
INC0009075091	27/05/2025 08:...		4 - Basse	Résolu	Défaillance	
Les Poly pad indiquent en erreur : "impossible de localiser l'appareil"						
Les Poly pad indiquent en erreur : "impossible de localiser l'appareil"						
Numéro	Ouvert	Utilisateur impa...	Priorité	Statut	Catégorie	Groupe d'affecta...
INC0009075382	27/05/2025 08:...		4 - Basse	Résolu	Défaillance	
Les Poly pad indiquent en erreur : "impossible de localiser l'appareil" Incident parent : INC0009075091						

Poursuivons par ce ticket là, celui-ci est assez spécial. Un matin alors que nous fesions le **Morning Check**, nous avons découvert que toute les salles de réunions dites **Poly** étais inutilisable et nous m'aitais un message « impossible de localiser l'appareil ». Suite à cela, nous avons découvert que nous n'étions pas les seuls avec ce problème et que d'autre site avait le même problème. Un ticket dit « Parent » a donc été crée, ce ticket sert de repère pour les personnes en charge de ce problèmes pour ne pas avoir à se perdre au niveau des tickets. Ce problème à donc été présent durant toute une matinée, mais a pu être réglé dans l'après-midi.

## autre Ticket :



PRODUCTION- Incidents						
Incidents	Numéro		Rechercher			
Tous > Actif = vrai > Affecté à = ISLY ELIAS > Statut dans (Nouveau, En cours, En attente, Résolu, Fermé, Annulé)						
Numéro	Ouvert	Description courte	Utilisateur impacté	Priorité	Statut	Catégorie
Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher
INC0009441585	19/06/2025 14:19:20	L'utilisateur est sur site et rencontre des coupures de réseau.		4 - Basse	Résolu	Défaillance
INC0009435840	19/06/2025 09:01:56	compte locké		4 - Basse	Résolu	Accès logique
INC0009435226	19/06/2025 08:26:32	compte locké		4 - Basse	Résolu	Accès logique
INC0009419559	18/06/2025 10:00:05	compte locké		4 - Basse	Résolu	Accès logique
INC0009418797	18/06/2025 09:29:24	compte bloqué		4 - Basse	Résolu	Accès logique
INC0009405437	17/06/2025 13:45:49	Application métier - ASSUR-BIEN NE FONCTIONNE PAS		4 - Basse	Résolu	Assistance

c'est ticket la sont la plupart sur un problème de compte bloqué, l'utilisateur s'est trompé de mdp plusieurs fois ou a oublié son mot de passe, donc j'allais donc l'active directory, rechercher leur compte et je leur fait réinitialiser leur mot de passe, c'est un problème qui arrive une fois par semaine, les gens ont tendance à oublier ou perdre leur mot de passe.

## 6 - Activité Principal : Migration Horizon

### 6.1 - Présentation du projet Horizon :

Le projet Horizon est le changement d'un poste de travail , remplacé par un poste de travail sur un nouveau système d'exploitation. Le nouveau poste donné à l'utilisateur est un poste dit masterisé qui apporte des valeurs différentes à l'ancienne version.

Le projet a été mit en place dans la cadre d'unifier les postes de travail de toutes les filiales BPCE .

J'ai participé à plusieurs sessions, notamment sur le site Sigma. Chaque session comprenait le remplacement de plusieurs postes dans un temps limité, nécessitant organisation et communication claire avec les utilisateurs.

Ducoup je leur expliquait le projet et les étapes a faire.

#### Les apports de valeur d'Horizon

**Simple** : Un poste de travail plus performant

**Sûr** : Un poste plus sécurisé et une meilleure qualité de service

**Innovant** : Un poste compatible avec Windows 11

**Responsable** : Un matériel conservé plus longtemps

#### Les réponses apportées par Horizon

**AMELIORER** l'expérience utilisateur quotidienne

**FAVORISER** la transversalité au sein de BPCE

**FLUIDIFIER** la mobilité interne en cas de changement de poste ou réorganisation

**RENFORCER** le sentiment d'appartenance au groupe

#### Le programme Horizon

Changement de tous les postes de travail : Pas systématiquement de matériel neuf, les anciens postes de travail sont remis en circulation après la période de quarantaine.

Génération de poste égale ou supérieur : Les collaborateurs seront dotés d'un poste de travail d'une génération égale ou supérieur à leur ancien poste de travail.

Biométrie : Tous les postes seront dotés de fonctions biométriques : empreinte digitale.

Lancement automatique du poste : Le poste se lance automatiquement dès son ouverture.

Mise en quarantaine du poste : Chaque poste de travail sera mis en quarantaine.

## 6.2 - Déroulement des migrations Horizon :

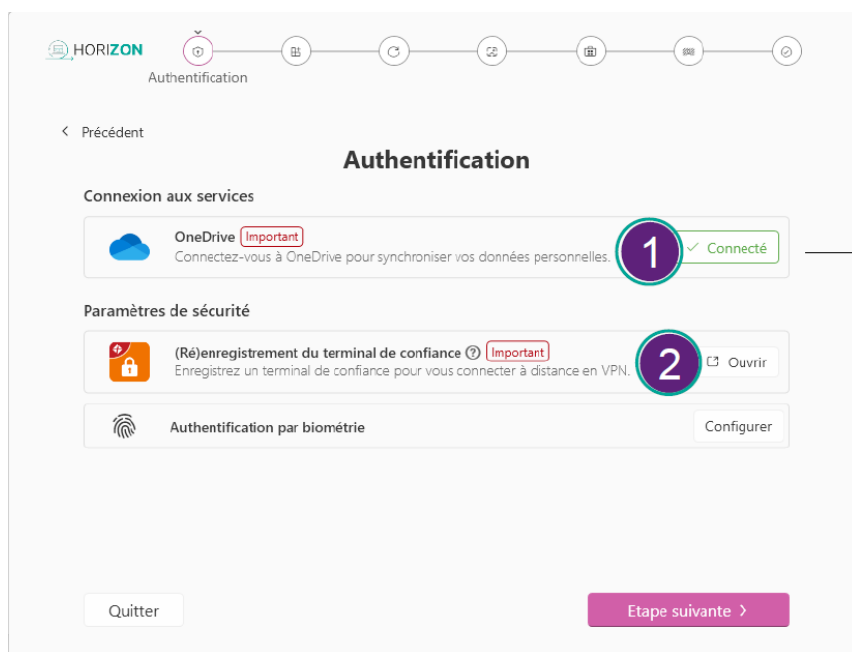


Etape 1 : Nous devons commencer par informer l'utilisateur de son nouvelle identifiant appeler BAANNAA. Cet identifiant est précédemment donné aléatoirement. Nous devons ensuite lui informer du mot de passe provisoire qui va l'emmener à une page pour configurer un nouveau mot de passe. Ce dernier doit respecter les conditions suivantes :

- 16 caractères minimum
- Des majuscules [A-Z]
- Des minuscules [a-z]
- Des chiffres [0-9]
- Des caractères spéciaux



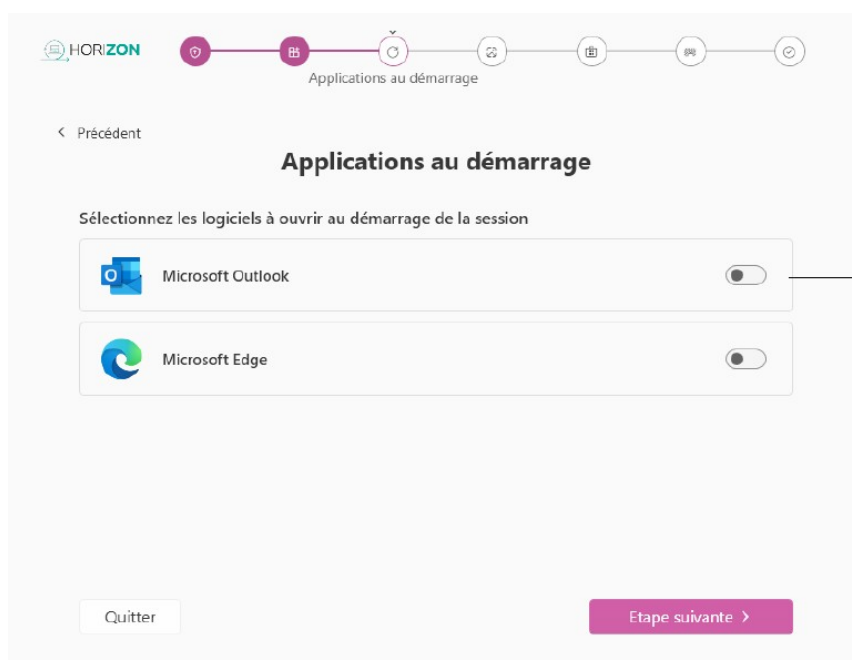
Etape 2 : En configurant leur nouveau mot de passe, les utilisateurs auront leur session lancer, l'assistant de première connexion devrait se lancer, dans le cas contraire, nous pouvons le lancer manuellement.



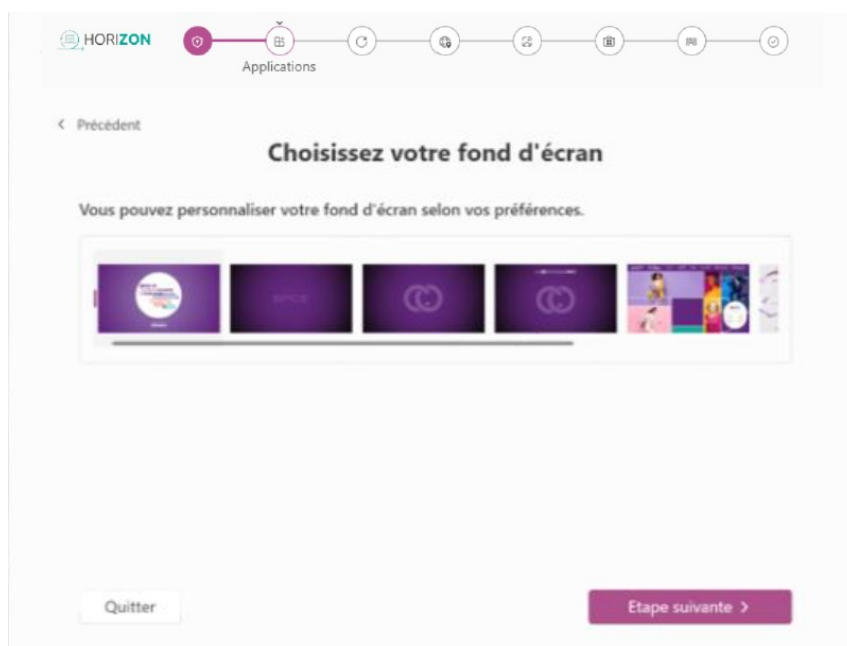
Etape 3 : Ensuite les utilisateurs pourront retrouver tout ce qu'il avait dans leur OneDrive précédent en se connectant. Ils pourront également configurer leur VPN ainsi que leur moyen d'authentification.



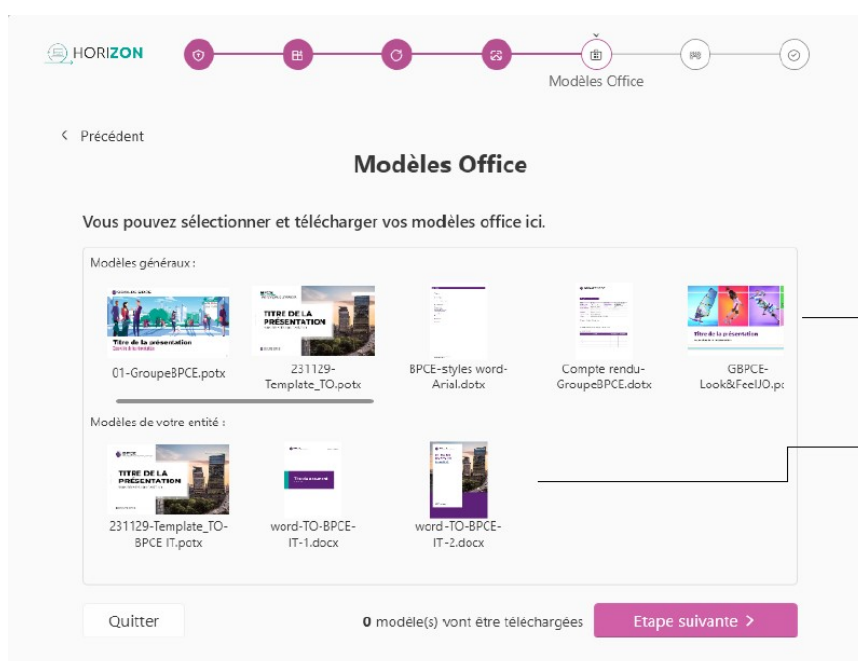
Etape 4 : A l'étape suivante, les utilisateurs auront la possibilité de récupérer la plupart des applications qu'ils avaient précédemment.



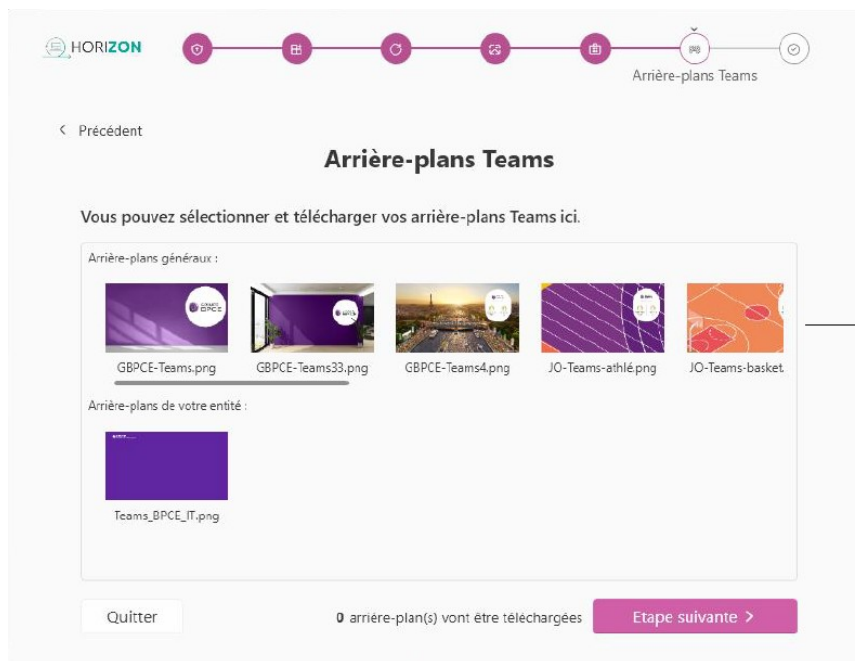
Etape 5 : De plus, les utilisateurs pourront choisir les applications à ouvrir au démarrage de la session.



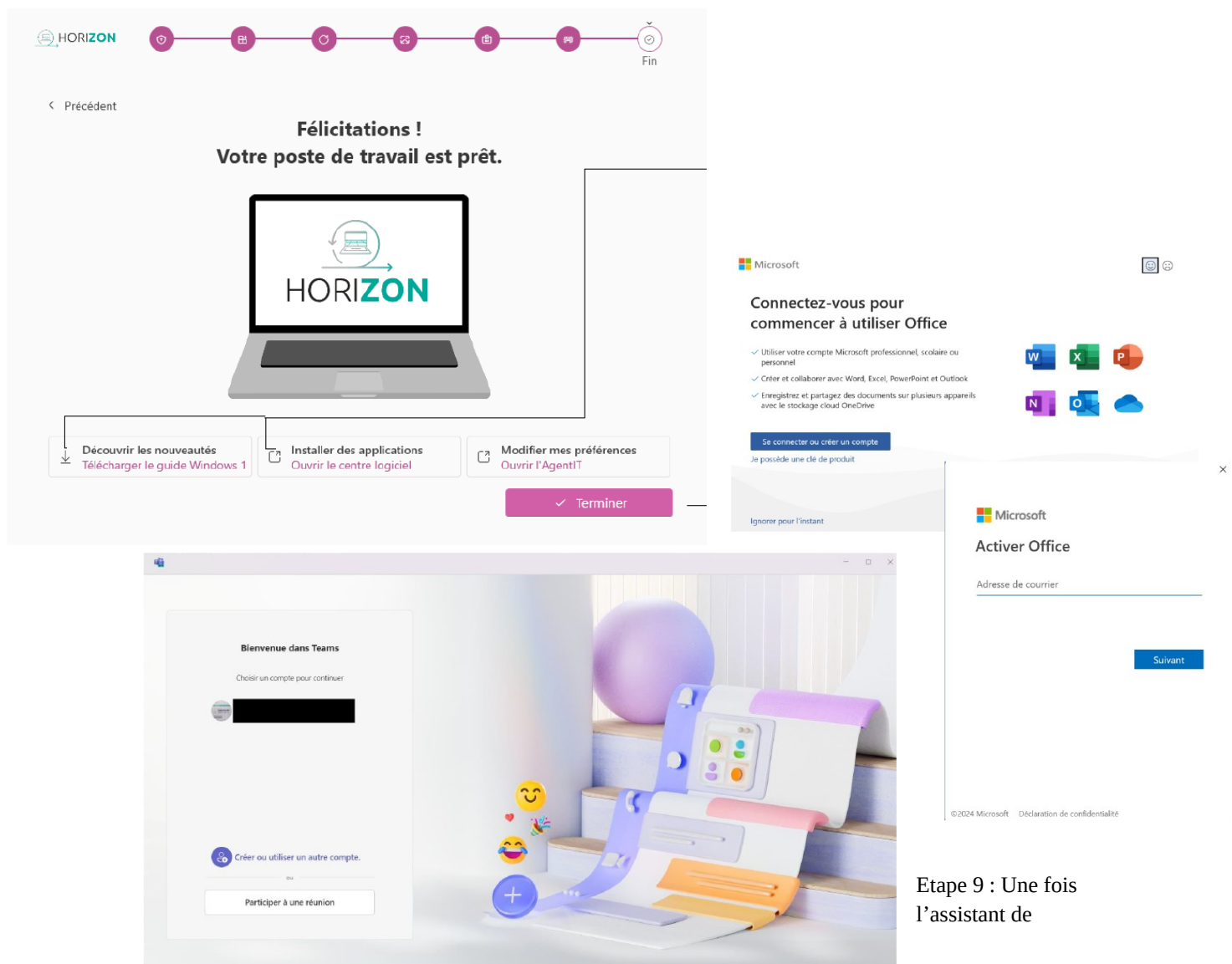
Etape 6 : Ensuite, ils pourront choisir leur fond d'écran.



Etape 7 : Ils pourront également choisir leur modèle office.



Etape 8 : Et pourront aussi choisir leur arrière-plans Teams.



Etape 9 : Une fois l'assistant de

première connexion terminé, les utilisateurs pourront se connecter aux applications diverses avec leur adresse mail professionnel.

Etape 10 : Après ceci, nous expliquons au l'utilisateurs les nouvelles fonctionnalités apportées par Windows 11 comme l'ancrage des fenêtres, le système de bureaux virtuel ... ect.

Etape 11 : Dès l'installations des applications de travail, nous configurons celle-ci grâce à des informations communiqué précédemment.

Etape 12 : Pour finir la migration, nous leur faisons scanner un QR code afin de répondre à une enquête de satisfaction. Celle-ci déterminera si la session s'est bien passer ou non.

Etape 13 : Après cela, nous pouvons donc récupérer l'ancien poste et le mettre en quarantaine durant une semaine afin de le masteriser ou bien de le blanchir par la suite.

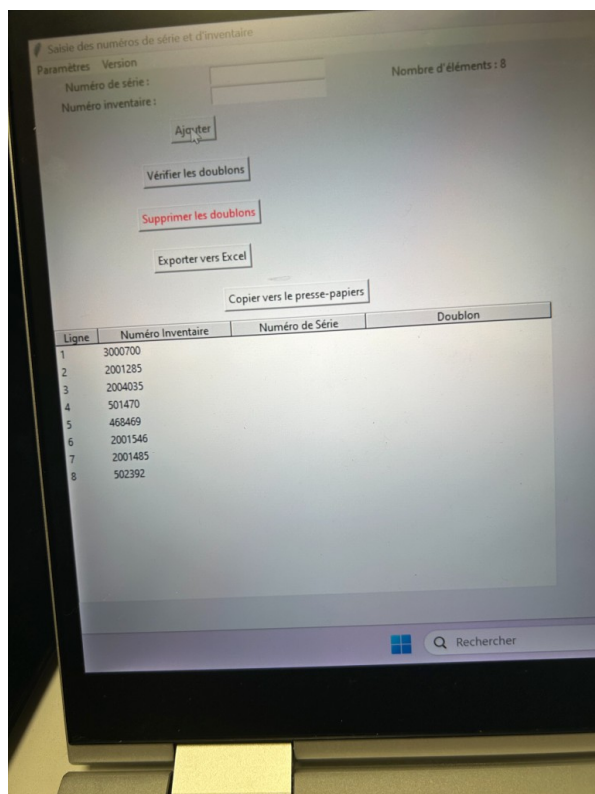
## 7 - Activité 4 : inventaire du parc

### 7.1 – inventaire du parc :

#### **Inventaire du parc informatique**

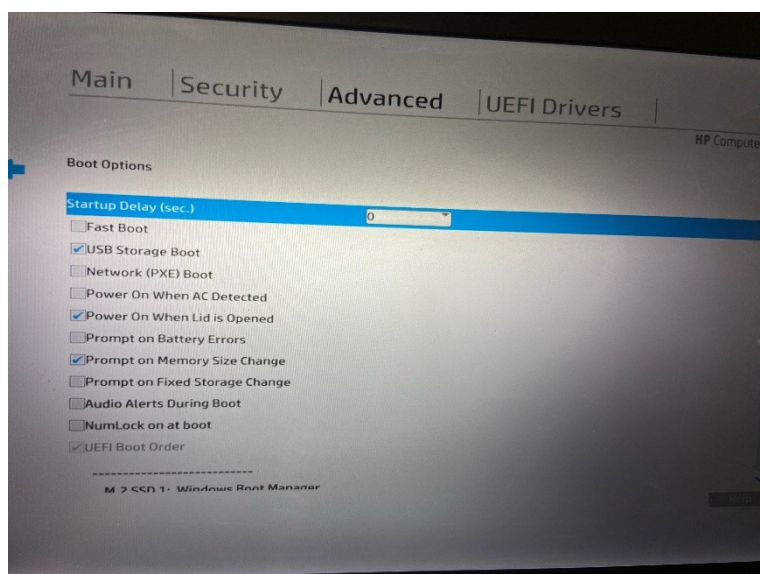
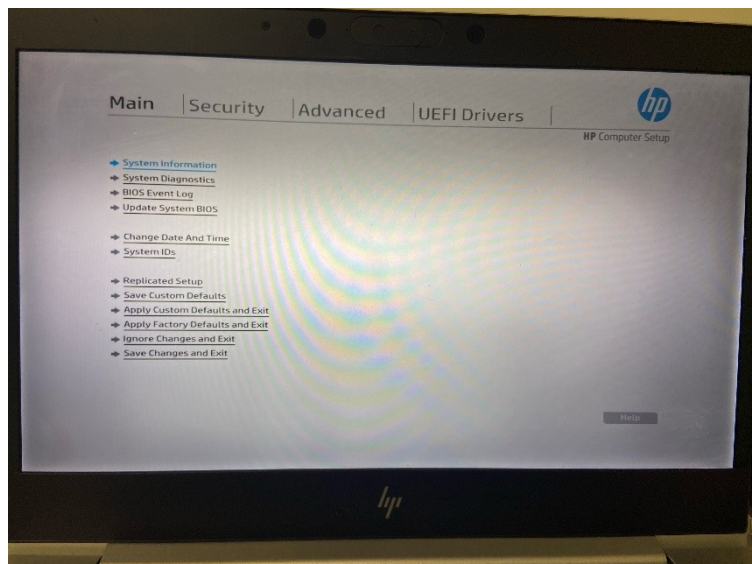
L'inventaire du parc informatique consiste à recenser tous les équipements de l'entreprise : ordinateurs, tablettes, chargeurs, périphériques et tout autre matériel utilisé par les employés. Cette tâche permet de suivre l'état et la disponibilité des postes, de planifier les remplacements, et de s'assurer que le matériel est correctement identifié et fonctionnel.

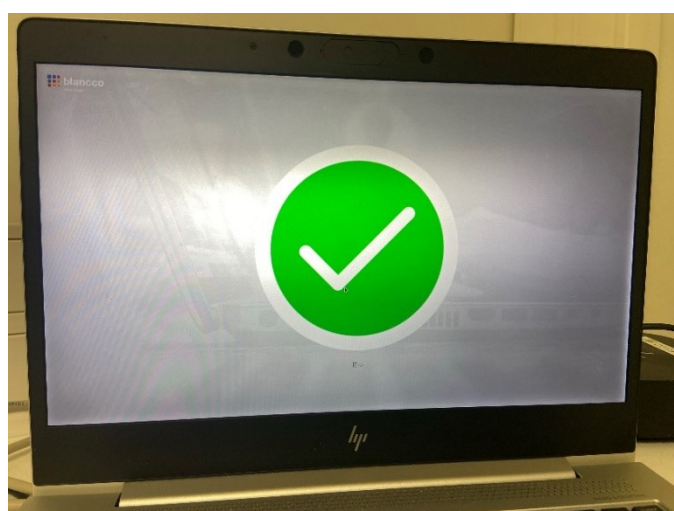
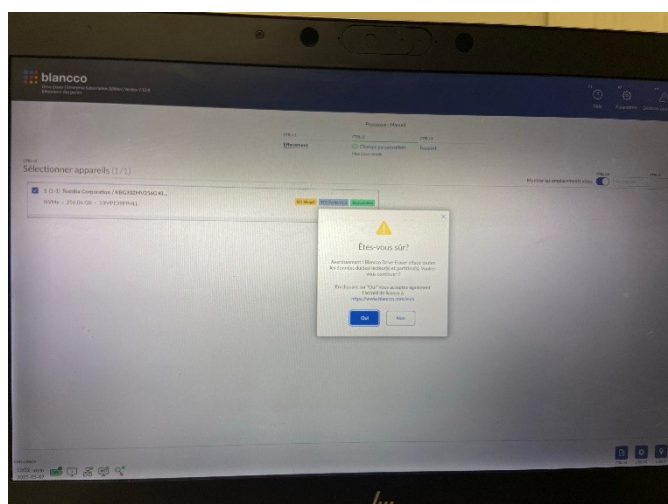
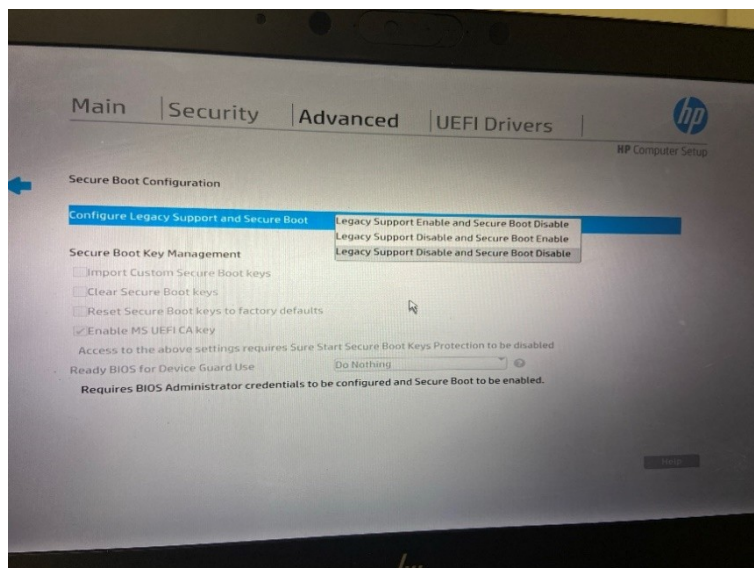
Au cours de mon stage, je réalisais cet inventaire **tous les vendredis**, ce qui me permettait de vérifier l'ensemble du stock, d'identifier les postes à blanchir ou à masteriser, et de préparer les matériels pour des réaffectations ou des envois vers d'autres sites. Pour le faire je scannais les codes barres des postes et sa les mettais automatiquement dans un excel fait expres pour. Cette activité m'a permis de mieux comprendre l'organisation et la gestion logistique d'un parc informatique en entreprise.



## 8 - Annexe

Image du blanchiment





endroit ou je masterisait



endroit ou je présentait et effectuait le changement de poste



## baie informatique



## 9 – conclusion

Ce stage m'a permis d'acquérir une expérience précieuse dans le domaine informatique. Entre masterisation, blanchiment, dépannage et migrations, j'ai développé des compétences techniques et relationnelles. Cette immersion a confirmé mon intérêt pour le secteur et renforcé ma motivation à poursuivre ma carrière dans l'informatique.