



# **Rapport de stage - 1ère année de BTS SIO**

**AISSA Fayçal**

**02 Juin 2025 au 27 juin 2025**

**Tuteur de stage : Monsieur Matta**

**Référent : Monsieur Julien Arnould**

**Etablissement: Lycée Jean Mermoz, Montpellier**

**Entreprise d'accueil : Phone 2002 - 12 rue du  
Faubourg du Courreau, 34000 Montpellier**

# Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer ma profonde gratitude à Monsieur Matta, mon tuteur de stage chez PHONE 2002, pour son accueil chaleureux, sa disponibilité et ses conseils précieux tout au long de cette expérience. Son accompagnement m'a permis de progresser techniquement et de mieux comprendre le fonctionnement concret d'une entreprise spécialisée dans la téléphonie et l'informatique. Je remercie également l'ensemble de l'équipe de PHONE 2002 pour leur patience, leur bonne humeur et leur volonté de partager leur savoir-faire. Leur confiance m'a donné l'occasion de m'impliquer pleinement dans les missions qui m'ont été confiées et de m'intégrer rapidement à leur dynamique de travail.

Mes remerciements s'adressent aussi à Monsieur Julien Arnould, mon référent pédagogique au Lycée Jean Mermoz, pour son suivi attentif et ses encouragements.

Enfin, je souhaite remercier ma famille et mes amis pour leur soutien moral et leurs encouragements constants, qui m'ont permis d'aborder ce stage avec motivation et sérénité.

# sommaire

introduction.....	1
Remerciements.....	2
Sommaire.....	3
Présentation de l'entreprise.....	4
Raison sociale, adresse et site internet	
Situation géographique (plan de situation)	
Historique de l'entreprise	
Activités principales	
Structure juridique et informations financières	
Les marchés (clients et fournisseurs)	
Organisation et structure de la société	
Cadre juridique de l'activité	
Présentation de mes missions.....	5
Déroulement d'une intervention.....	6
gestion des clients & stock.....	7
Respect du RGPD .....	8
Conclusions.....	9
Apports du stage	
Projection professionnelles	3

# Présentation de l'entreprise

L'entreprise PHONE 2002 SARL, créée le 19 avril 2002 et située au 12 rue du Faubourg du Courreau à Montpellier, est une société à responsabilité limitée au capital de 8 000 € spécialisée dans le commerce de détail de matériels de télécommunication et la réparation de téléphones, tablettes et ordinateurs. Elle propose également la vente d'accessoires (coques, chargeurs, verres trempés, etc.) et met en avant plus de vingt ans d'expertise, des tarifs transparents, un service rapide et une garantie sur ses prestations. Avec un effectif réduit (1 à 2 salariés) et un chiffre d'affaires d'environ 175 000 € en 2021, PHONE 2002 reste une structure à taille humaine. Historiquement dirigée par Mohamed Ouagued, elle est désormais gérée par Alexandre Cens Le Quere depuis octobre 2022. Son siège social actuel a été transféré en 2019, et l'entreprise a déjà exploité plusieurs établissements secondaires aujourd'hui fermés. Grâce à sa longévité et à son implantation en centre-ville, PHONE 2002 s'est forgé une réputation locale dans la vente et la réparation de matériel de télécommunication à Montpellier.

# Présentation de mes missions

- Installation de Windows 10 sur plusieurs postes.
- Mise en place d'un logiciel de restauration automatique effaçant les données utilisateur à chaque redémarrage.
- Transfert de données d'un disque dur vers un SSD, reconfiguration et optimisation du système.
- Branchement et configuration des PC en réseau Ethernet, installation et mise à jour des pilotes nécessaires.
- Mise en place et configuration d'un appareil d'impression de tickets (pilotes et logiciel).
- Élaboration d'une base de données pour la gestion du stock du magasin.
- Réparation d'un PC, nettoyage matériel/logiciel et mise en service pour une utilisation optimale.
- Accueil et conseil clientèle sur le choix des téléphones ou ordinateurs et aide aux démarches en ligne.
- Mise à jour de logiciels et installation de pilotes ou utilitaires complémentaires.
- Contrôle et test des périphériques (claviers, souris, écrans) après intervention.
- Sauvegarde préventive des données avant manipulation ou réparation.
- Test complet des appareils réparés pour garantir leur bon fonctionnement.

# **Déroulement d'une intervention type (prise en charge d'un matériel client)**

Lorsqu'un client dépose son matériel (PC ou téléphone) pour réparation, la prise en charge suit une procédure structurée et respectueuse des règles de confidentialité. Tout d'abord, j'effectue un diagnostic initial en collaboration avec le technicien référent : nous évaluons l'état du matériel et définissons la nature probable de la panne. Ensuite, j'enregistre le client dans le logiciel de vente présent en magasin en créant sa fiche client (nom, prénom, numéro de téléphone) — ces données sont collectées uniquement dans le cadre du suivi de l'intervention et leur traitement respecte les principes du RGPD (finalité limitée, accès restreint, conservation maîtrisée). Après saisie, j'inscris le motif de la réparation, le devis / prix estimé et j'imprime un bon de commande/prise en charge remis au client. Lors de la remise du bon, j'informe le client du délais estimé de réparation et des modalités de suivi (appel téléphonique dès disponibilité du matériel). Le client valide l'intervention en signant le bon et laisse son appareil au magasin.

Avant toute intervention physique, je vérifie la disponibilité des pièces à l'aide du fichier de suivi du stock (fichier Excel): si la pièce est disponible, elle est réservée; sinon, je passe commande auprès des fournisseurs habituels (par exemple Mobilax ou autres partenaires). Les commandes passées avant 18h sont généralement livrées le lendemain, ce qui permet un délai de réparation court pour la majorité des cas. Le magasin dispose d'un dispositif de sécurité pour protéger le matériel déposé : vidéosurveillance, accès sécurisé (porte contrôlée via application mobile) et procédures internes limitant l'accès aux appareils. Concernant les données client, nous appliquons une politique stricte : nous n'accédons pas aux données personnelles du client sauf autorisation expresse. Dans le cas où un redémarrage ou une réinitialisation est nécessaire (par exemple pour éliminer un virus), l'autorisation du client est demandée au préalable et consignée.

Les opérations techniques réalisées peuvent inclure :

- Transfert de fichiers d'un appareil à un autre (téléphone → téléphone, PC → PC) et sauvegarde des données.
- Récupération de données supprimées lorsque cela est possible et en accord avec le client.
- Accès au BIOS/UEFI des PC pour configurer l'amorçage et procéder à une installation complète de Windows (installation de Windows 10, partitionnement, mise à jour des pilotes).
- Remplacement de composants (HDD → SSD) et migration des données vers le nouveau support.

**Après réparation, je réalise des tests fonctionnels complets (démarrage, connectivité réseau, périphériques, vérification des logiciels essentiels) et prépare le dossier de restitution. Dès que l'appareil est prêt, j'appelle le client pour l'informer et convenir d'un rendez-vous pour la récupération. Lors de la restitution, j'expose au client les réparations effectuées, remets la facture/bon final et fournis, si nécessaire, des recommandations pour l'usage et la sécurité (sauvegarde régulière, mises à jour, bonnes pratiques).**

**Cette procédure m'a permis d'acquérir une vision complète du processus d'assistance technique, du respect des contraintes légales (protection des données) et des exigences opérationnelles (gestion du stock, relation client, sécurité physique du matériel).**

## **Gestion des clients, du stock et de la caisse**

**Le logiciel de vente utilisé en magasin permet non seulement de créer une fiche pour un nouveau client (nom, prénom, numéro de téléphone), mais aussi de retrouver facilement un client existant grâce à ses informations personnelles. Lorsqu'un ancien client revient, nous avons la possibilité de consulter son historique d'achats et ses interventions précédentes (type de panne, réparations effectuées, prix, dates). Cela facilite le suivi, évite les doublons et améliore la qualité de la relation client en apportant un service personnalisé.**

**En parallèle, la gestion du stock est assurée quotidiennement grâce à un fichier Excel régulièrement mis à jour. Chaque entrée ou sortie (vente d'un produit, utilisation d'une pièce pour une réparation, réception d'une commande fournisseur) est enregistrée. Cela permet de garantir une vision claire et en temps réel des articles disponibles, d'anticiper les ruptures et de déclencher les réapprovisionnements dans les délais.**

**De la même manière, la caisse est suivie et mise à jour chaque jour afin de conserver une traçabilité précise des opérations financières du magasin. Ce suivi rigoureux permet de comparer les recettes, d'assurer une bonne gestion comptable et de renforcer la transparence des opérations.**

## Respect du RGPD, confidentialité des données et sécurité

Durant mon stage, j'ai été sensibilisé à la gestion des données personnelles et à leur protection conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les informations collectées lors de la création ou de la mise à jour d'une fiche client (nom, prénom, numéro de téléphone, historique des interventions) sont strictement limitées aux besoins de suivi des réparations et de la relation commerciale. Ces données ne sont pas partagées en dehors de l'entreprise et ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.

Afin de garantir la confidentialité, l'équipe applique plusieurs règles :

- Aucune consultation ou copie non autorisée des données des clients.
- Demande systématique d'autorisation au client avant toute action pouvant affecter ses données (par exemple, en cas de réinitialisation d'un téléphone infecté par un virus).
- Conservation des informations uniquement pour la durée nécessaire à la gestion de la relation client et aux obligations légales.

🔍 Exemple concret : lorsqu'un client a apporté un téléphone gravement infecté par un virus, la solution la plus efficace était de procéder à une réinitialisation complète du système. Avant toute intervention, nous avons informé le client des conséquences de cette opération (perte des données locales) et obtenu son accord explicite. Avec son autorisation, nous avons sauvegardé au préalable ses fichiers essentiels (contacts, photos, documents), puis procédé au redémarrage complet et à la remise en état du téléphone. La sécurité du matériel confié est également assurée par des mesures physiques et organisationnelles : le magasin dispose d'un système de vidéosurveillance, d'un accès sécurisé par application pour l'ouverture de la porte, et d'une zone de stockage réservée aux appareils en cours de réparation.

Ces bonnes pratiques m'ont permis de comprendre l'importance de la sécurité des systèmes d'information et des contraintes réglementaires dans un contexte professionnel. Elles constituent un premier contact concret avec des notions que je retrouverai plus en profondeur dans les métiers liés à la cybersécurité.



# **Conclusions**

## **1. Apports du stage**

Ce stage chez PHONE 2002 m'a permis de mettre en pratique les connaissances acquises en première année de BTS SIO option SISR, notamment dans l'installation et la configuration de systèmes, la mise en réseau et la maintenance de matériel. J'ai pu développer des compétences techniques concrètes (installation d'OS, transfert de données, configuration réseau, élaboration d'une base de données) mais aussi des qualités relationnelles grâce à l'accueil et au conseil des clients. Cette immersion professionnelle m'a également appris à m'adapter rapidement à des situations variées et à travailler avec rigueur pour répondre aux besoins réels d'une entreprise spécialisée dans la téléphonie et l'informatique.

## **2. Projection professionnelle**

Cette expérience m'a conforté dans mon choix d'orientation : je souhaite poursuivre mon parcours en BTS SIO SISR et approfondir mes compétences, en particulier dans le domaine de la cybersécurité. Les enjeux de protection des données et de sécurisation des réseaux m'attirent fortement, et je compte orienter ma formation et mes futurs stages vers des environnements où je pourrai contribuer à la sécurité informatique des systèmes d'information. Ce stage a donc été une étape importante pour confirmer mon intérêt pour les métiers liés à la cybersécurité et m'a donné la motivation de continuer à progresser dans ce domaine.