

Stage en entreprise
12 Janvier - 20 Février 2026

BALDA Nilda
BTS SIO
2 ème Année SISR

NOTE DE SYNTHÈSE



SOMMAIRE

I. Présentation de l'entreprise.....	2
1. Contexte et objectifs du stage.....	2
2. Organisation et structure de l'entreprise.....	2
3. Méthodologie de travail de la Société SOM.....	2
4. Activités principales.....	3
1. Vente et Équipement.....	3
2. Réparation Multimédia.....	3
3. Maintenance et Réseaux.....	3
4. Assistance Technique.....	4
II. Missions.....	4
1. Mission : Réinitialisation, préparation et sécurisation de postes informatiques.....	4
Schéma d'infrastructure.....	4
Objectif de la mission.....	4
Contexte de la mission.....	5
Analyse du besoin et du cahier des charges.....	5
2. Mission : Configuration et mise en service d'une imprimante réseau.....	9
Schéma d'infrastructure.....	9
Contexte de la mission.....	9
Analyse du besoin et des contraintes.....	9
Description des tâches réalisées.....	12
Analyse des résultats.....	14
3. Mission : Installation et déploiement de Windows 11 sur des postes informatiques... 14	14
Schéma d'infrastructure.....	14
Contexte de la mission.....	14
Analyse des résultats.....	17
III. Conclusion globale.....	18
IV. Remerciement.....	18

I. Présentation de l'entreprise

Expert de proximité, **SOM Informatique** accompagne les particuliers et les professionnels dans la gestion, l'entretien et l'optimisation de leur parc technologique. Ils combinent réactivité, expertise technique et sens du service pour répondre à tous vos besoins en informatique et téléphonie.

1. Contexte et objectifs du stage

Le stage est un élément clé de la formation, offrant une opportunité précieuse pour tester et améliorer les compétences dans un cadre professionnel. Il vise à renforcer les connaissances techniques et à développer les aptitudes professionnelles, tout en facilitant l'insertion sur le marché du travail. Les expériences acquises durant le stage seront essentielles pour la future carrière dans le domaine de l'informatique.

2. Organisation et structure de l'entreprise

L'organisation de SOM Informatique est pensée pour allier expertise technique et proximité client. Elle s'articule généralement autour de trois pôles clés :

- Le Pôle Commercial & Conseil : Responsable de l'accueil des clients, de l'analyse des besoins et de la vente de matériel (neuf ou reconditionné).
- Le Pôle Technique (Atelier) : Composé de techniciens spécialisés en micro-informatique et en électronique mobile. C'est le cœur opérationnel pour les réparations complexes et le montage de PC.
- Le Pôle Service Client & Itinérance : dédié à l'assistance technique sur site (domicile ou bureau) et à la maintenance des parcs informatiques professionnels.
- La Direction : Assure la gestion stratégique, le choix des fournisseurs et le contrôle qualité des prestations.

3. Méthodologie de travail de la Société SOM

Pour garantir un service fiable, SOM Informatique suit un processus rigoureux divisé en quatre étapes :

1. **Le Diagnostic Préalable** : Chaque appareil déposé ou chaque demande d'intervention commence par une phase d'audit. Nous identifions la cause racine de la panne pour éviter les réparations inutiles.
2. **La Transparence Budgétaire** : Avant toute intervention, un devis détaillé est soumis au client. Aucune réparation n'est engagée sans un accord écrit, garantissant une maîtrise totale des coûts.
3. **L'Intervention Qualifiée** : Nos techniciens opèrent selon les normes constructeurs, en utilisant des pièces de rechange certifiées. Pour les professionnels, nous appliquons des protocoles de maintenance préventive afin d'anticiper les pannes.
4. **Le Suivi et la Garantie** : Après chaque intervention, nous effectuons des tests de validation. Toutes nos réparations et ventes sont couvertes par une garantie, et un support après-vente est disponible pour accompagner l'utilisateur dans la prise en main.

4. Activités principales

Le cœur de métier de SOM Informatique se divise en quatre piliers majeurs :

1. Vente et Équipement

- Vente d'ordinateurs fixes, portables et serveurs.
- Vente de smartphones, tablettes et accessoires (protections, connectiques).
- Vente de logiciels (Bureautique, Antivirus, Systèmes d'exploitation).

2. Réparation Multimédia

- **Informatique** : Remplacement de dalles LCD, changement de batteries, réparation de cartes mères, nettoyage système.
- **Téléphonie** : Remplacement d'écrans cassés, désoxydation, changement de connecteurs de charge.

3. Maintenance et Réseaux

- Contrats de maintenance pour les entreprises (mises à jour, sécurité, sauvegardes).
- Installation et sécurisation de réseaux Wi-Fi et filaires.
- Audit de sécurité informatique.

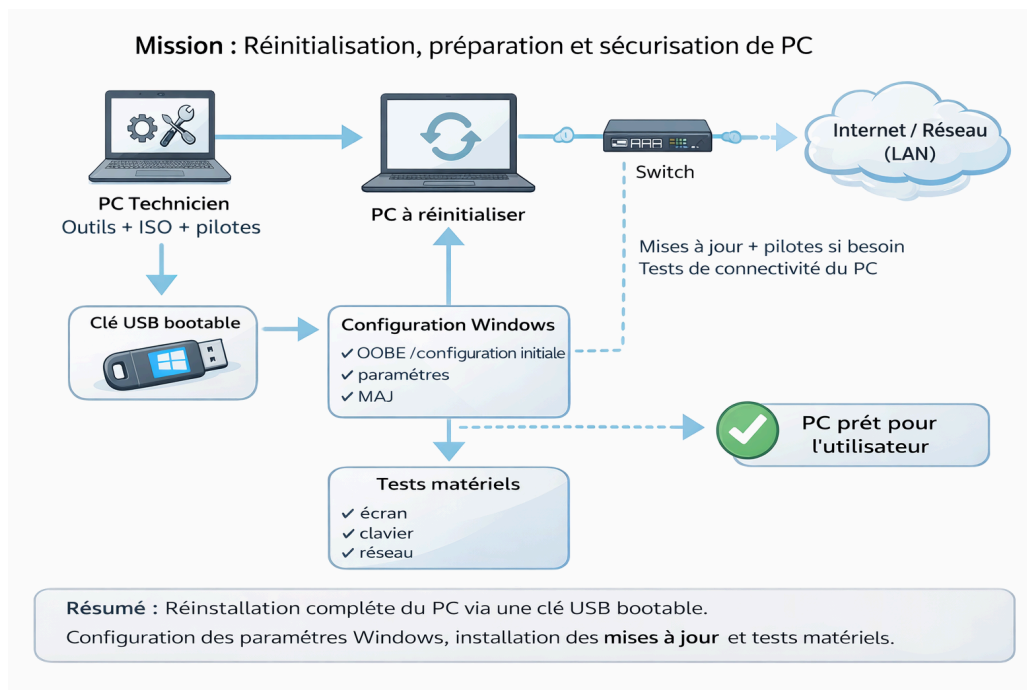
4. Assistance Technique

- Dépannage à distance (prise de main sécurisée) ou à domicile.
- Aide au paramétrage des comptes emails, imprimantes et périphériques.
- Formation de base à l'utilisation des outils numériques pour les usagers.

II. Missions

1. Mission : Réinitialisation, préparation et sécurisation de postes informatiques

Schéma d'infrastructure



Objectif de la mission

La mission principale confiée durant ce stage consistait à **réinitialiser, préparer et sécuriser des ordinateurs portables** avant leur remise en service.

L'objectif était de fournir des postes **fiables, sécurisés et conformes aux standards réseau et système**, tout en respectant les procédures de sécurité liées à la gestion des données.



Contexte de la mission

Dans le cadre de mon stage de deuxième année de BTS SIO, j'ai participé à une mission de réinitialisation, de préparation et de sécurisation de postes informatiques destinés à des particuliers.

Ces ordinateurs provenaient de retours utilisateurs, de dons ou de matériel reconditionné. Avant leur remise à disposition, il était nécessaire d'effectuer une réinitialisation complète afin de garantir la confidentialité des données, la fiabilité du matériel et la conformité du système pour un nouvel utilisateur.

Analyse du besoin et du cahier des charges

Cette mission répondait à un besoin précis : fournir à des particuliers des ordinateurs portables **fonctionnels, sécurisés et prêts à l'emploi**, tout en respectant les règles de confidentialité des données.

Le cahier des charges imposait plusieurs contraintes :

- Suppression totale des données des anciens utilisateurs

- Installation d'un système d'exploitation stable et à jour
- Compatibilité avec un usage grand public
- Fiabilité matérielle avant remise au client

Le poste devait être utilisable immédiatement, sans configuration complexe, et répondre aux exigences de sécurité de base (mises à jour, paramètres système, stabilité).

Pour mener à bien cette mission, plusieurs ressources étaient mises à disposition :

Ressources matérielles :

- Ordinateurs portables à reconditionner
- Outils de démontage (tournevis, matériel de maintenance)
- Postes de travail dédiés au reconditionnement

Ressources logicielles :

- Supports d'installation du système d'exploitation Windows
- Outils de réinitialisation et de formatage
- Environnement Windows pour la configuration initiale

Ressources humaines et organisationnelles

- Encadrement par un tuteur de stage
- Procédures internes de réinitialisation et de sécurité
- Planning de travail et méthodes standardisées

Description des activités réalisées

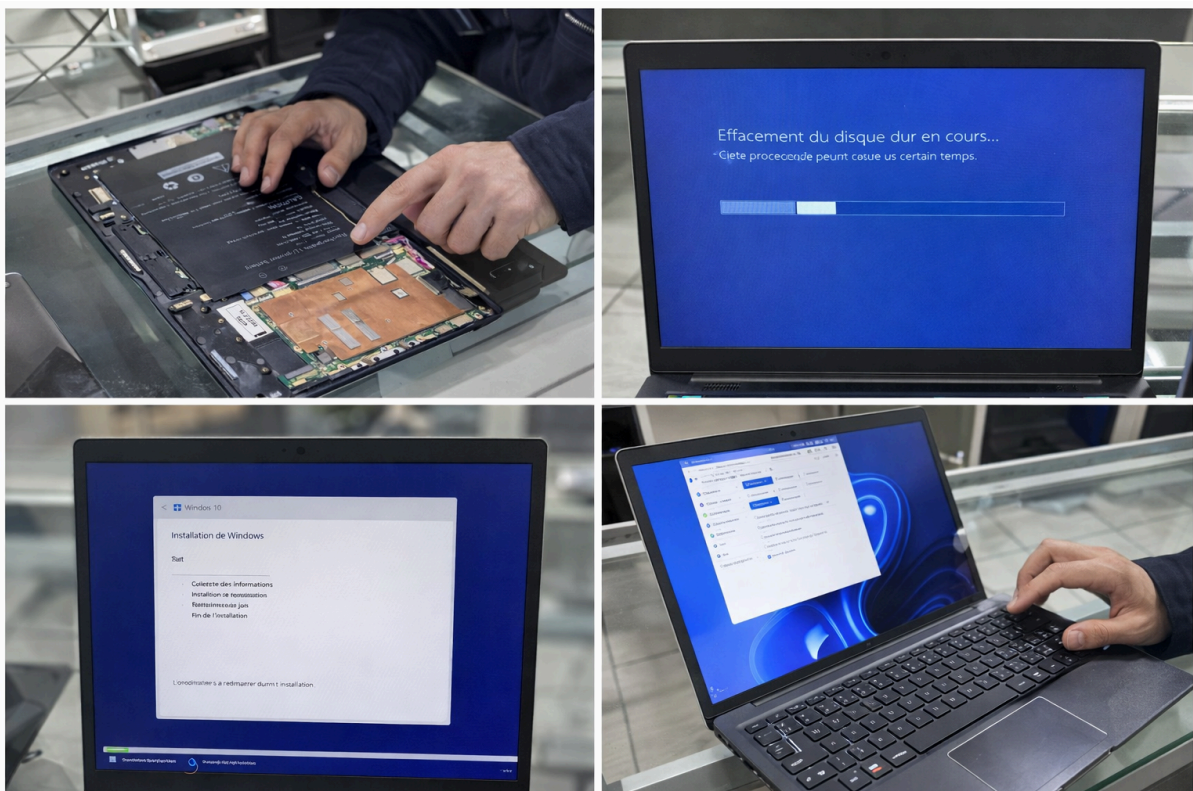
Dans le cadre de cette mission, j'ai effectué les opérations suivantes :

Afin de répondre à ces exigences, une méthodologie structurée a été mise en place. Chaque poste était traité selon un processus précis permettant de garantir à la fois la sécurité des données et la fiabilité du matériel.

- **Démontage des ordinateurs portables** afin de contrôler l'état du matériel interne

- **Vérification des composants matériels** (batterie, disque dur / SSD, connecteurs, carte mère)
- **Effacement complet des données** présentes sur les postes afin de garantir la confidentialité
- **Réinstallation du système d'exploitation Windows** selon une procédure standardisée
- **Configuration système initiale** (comptes, paramètres de base, mises à jour)
- **Tests de fonctionnement** : démarrage, affichage, clavier, autonomie, connectivité
- **Nettoyage et remise en état physique** des ordinateurs
- **Préparation des postes pour l'intégration dans un environnement réseau**

Ces étapes permettent d'assurer que chaque poste est opérationnel et prêt à être déployé dans une infrastructure informatique existante.

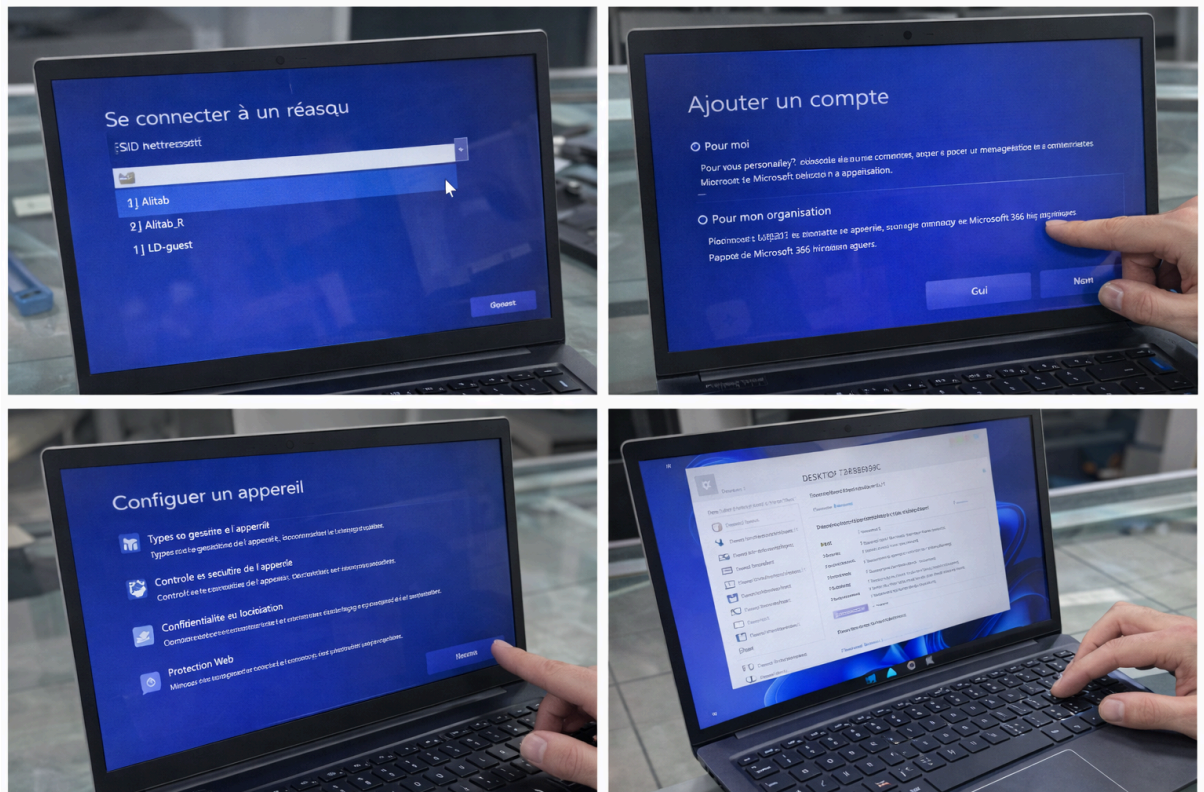


Compétences mobilisées et développées

Cette mission m'a permis de mobiliser et renforcer plusieurs, notamment :

- Installation, configuration et maintenance de systèmes d'exploitation
- Gestion de postes clients dans un environnement professionnel

- Respect des procédures de sécurité informatique (protection des données)
- Diagnostic de pannes matérielles simples
- Préparation de postes pour une intégration réseau
- Application de méthodes de travail structurées et professionnelles



Cette mission de réinitialisation et de préparation de PC s'inscrit pleinement dans les activités de ma spécialité. Elle m'a permis de consolider mes compétences techniques tout en développant mon autonomie au sein d'un environnement professionnel.

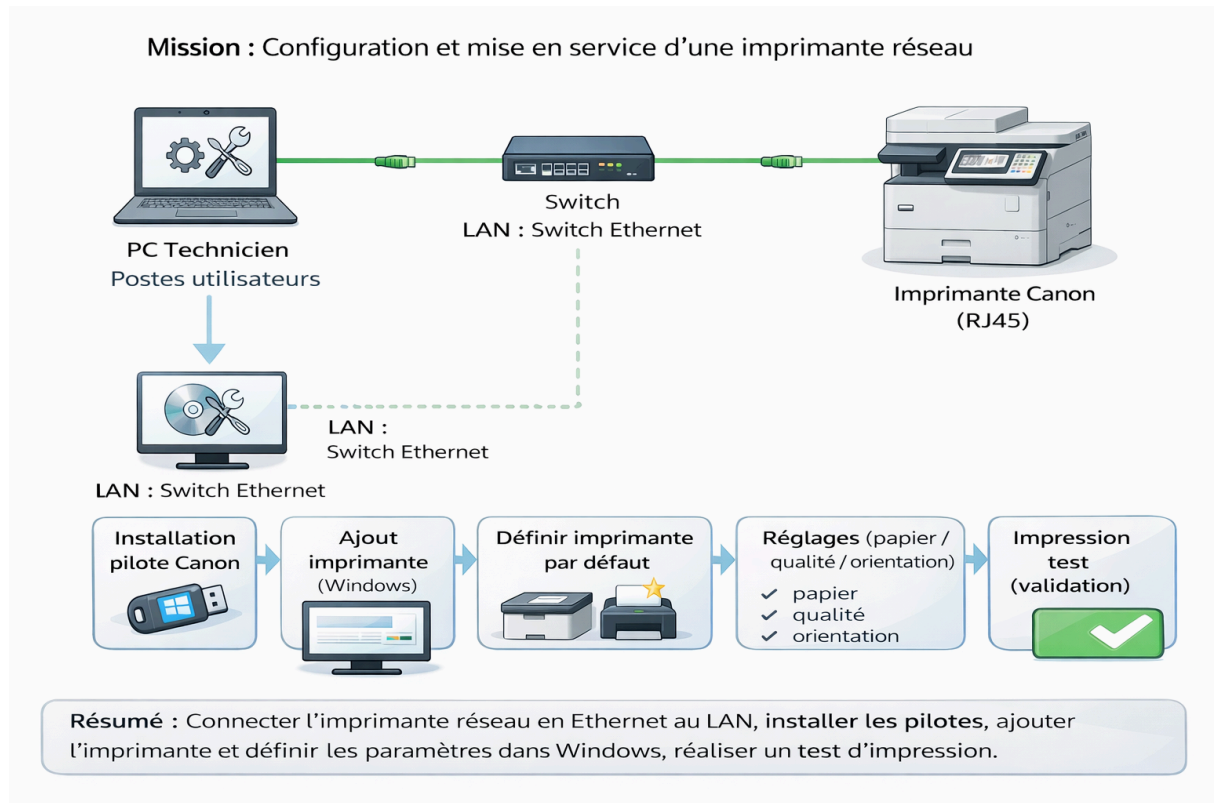
Analyse des résultats et apports :

À l'issue de cette mission, les postes informatiques livrés répondaient au cahier des charges initial : ils étaient sécurisés, stables et immédiatement utilisables par les particuliers.

Cette mission m'a permis de comprendre l'importance des procédures de réinitialisation dans un contexte professionnel, ainsi que les enjeux liés à la protection des données et à la qualité du service rendu au client.

2. Mission : Configuration et mise en service d'une imprimante réseau

Schéma d'infrastructure



Contexte de la mission

J'ai participé à une mission de configuration et de mise en service d'imprimantes destinées à des utilisateurs en environnement professionnel.

Cette mission avait pour objectif d'assurer le bon fonctionnement des équipements d'impression et leur intégration correcte au sein de l'infrastructure informatique existante.

Analyse du besoin et des contraintes

Cette mission répondait à un besoin de mutualisation des ressources d'impression au sein d'un environnement professionnel.

Le cahier des charges imposait que l'imprimante soit accessible à

plusieurs utilisateurs, simple à utiliser et intégrée correctement au réseau existant.

Les principales contraintes identifiées étaient :

- Compatibilité avec les postes Windows
- Stabilité de la connexion réseau
- Réduction des incidents liés à l'impression
- Simplicité d'utilisation pour les utilisateurs non techniques



Objectifs de la mission

- Mettre en service une imprimante neuve ou réinitialisée
- Assurer sa connectivité réseau
- Permettre aux utilisateurs d'imprimer correctement
- Vérifier la conformité du fonctionnement de l'imprimante

Cette mission était réalisée pour :

- Des **utilisateurs internes** (personnel administratif)
- Des utilisateurs ne disposant pas nécessairement de compétences techniques
- Un service ayant besoin d'un **accès partagé à une imprimante réseau**

L'objectif était de permettre aux utilisateurs d'imprimer sans configuration complexe de leur part.

La mise en place de cette imprimante répondait à plusieurs besoins :

- Centraliser les impressions sur un **équipement réseau commun**
- Assurer la **continuité de service** d'impression
- Simplifier l'accès aux services d'impression pour les utilisateurs
- Garantir une **compatibilité avec les postes Windows**
- Réduire les incidents liés aux problèmes d'impression

Ressources matérielles

- Imprimante multifonction réseau (Canon)
- Câbles d'alimentation et câble Ethernet
- Infrastructure réseau existante (prises RJ45)
- Postes informatiques sous Windows

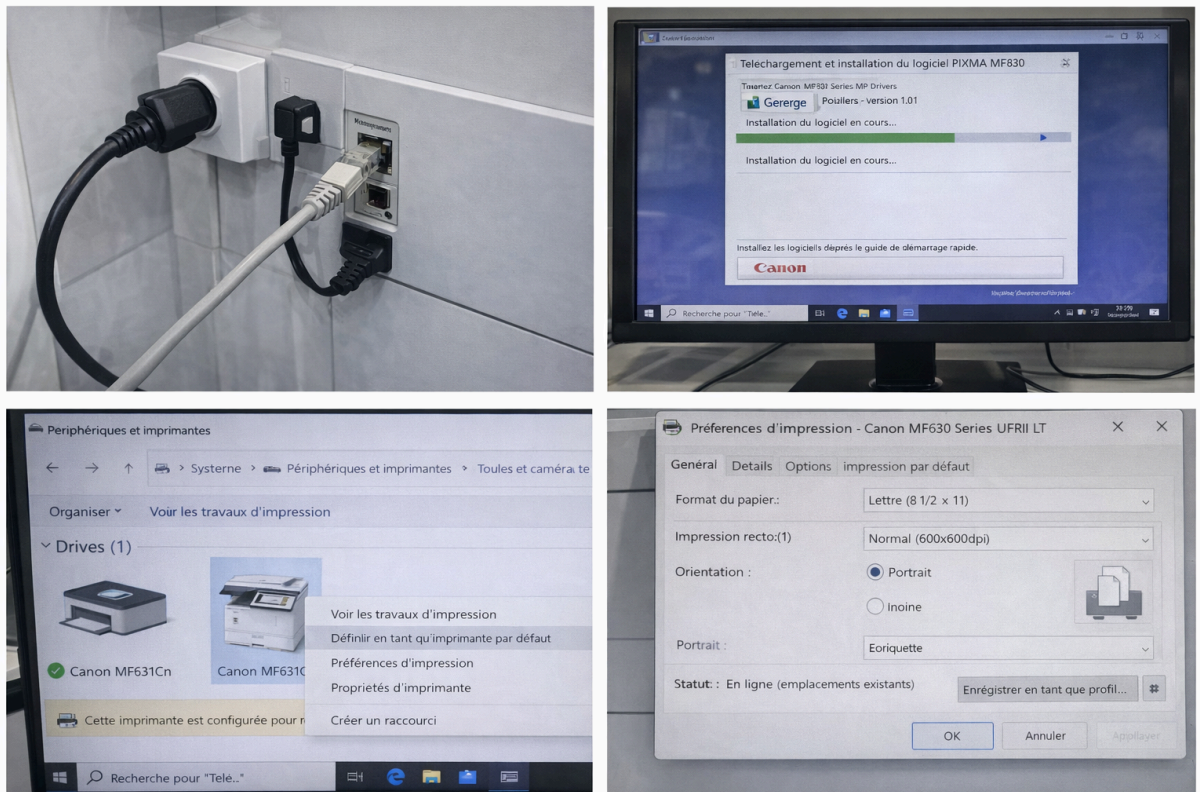
Ressources logicielles :

- Pilotes d'impression fournis par le constructeur
- Systèmes d'exploitation Windows
- Interfaces de configuration de l'imprimante
- Paramètres réseau existants (adresse IP, réseau local)

Ressources humaines et organisationnelles :

- Encadrement par un tuteur de stage

- Procédures internes d'installation et de configuration
- Support utilisateur pour les tests d'impression



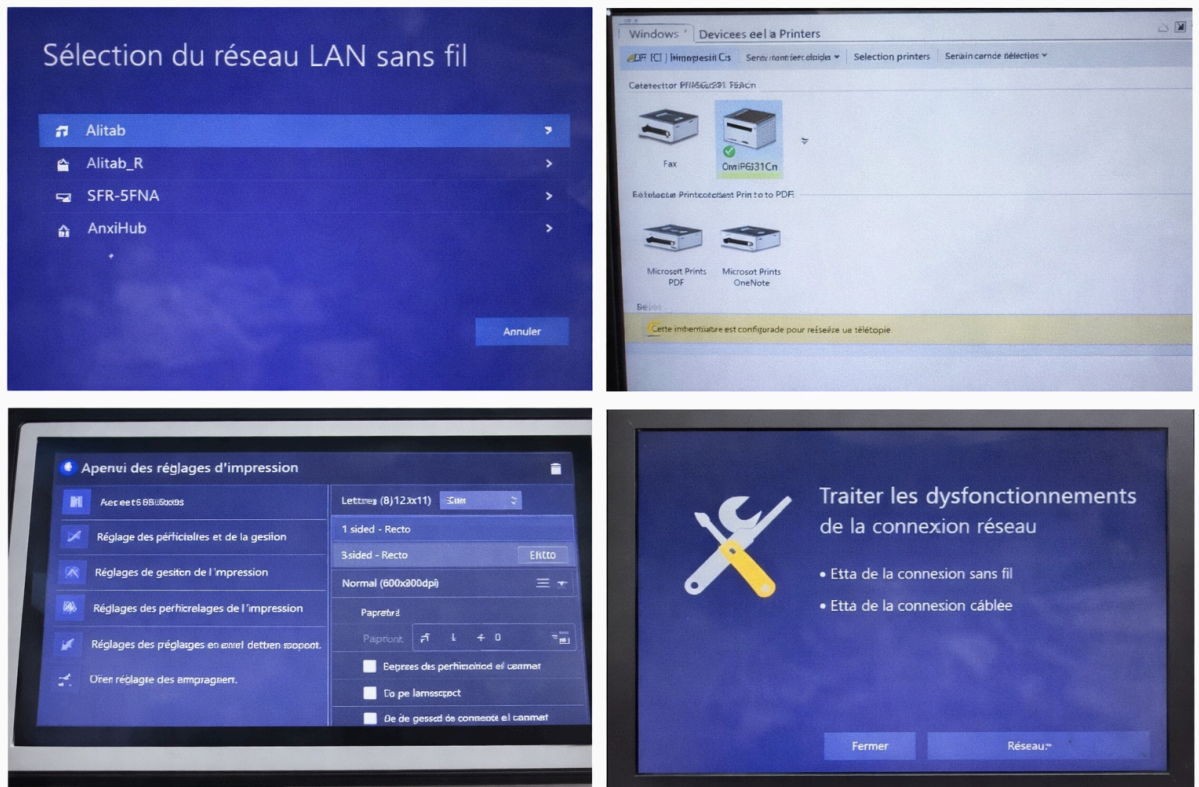
Description des tâches réalisées

La configuration de l'imprimante a été réalisée selon une logique progressive afin de garantir une intégration fiable dans l'infrastructure existante.

Dans le cadre de cette mission, j'ai réalisé les étapes suivantes :

- Branchement et mise sous tension de l'imprimante
- Connexion de l'imprimante au réseau (Ethernet)
- Installation des pilotes d'impression sur les postes utilisateurs
- Configuration de l'imprimante dans le système d'exploitation Windows
- Définition de l'imprimante par défaut
- Vérification des paramètres d'impression (format papier, qualité, orientation)
- Réalisation de tests d'impression afin de valider le bon fonctionnement

- Dépannage de premier niveau en cas de problème de détection ou d'impression



Compétences mobilisées

Cette mission m'a permis de mobiliser plusieurs compétences, notamment :

- Installation et configuration de périphériques réseau
- Gestion des postes clients sous Windows
- Compréhension du fonctionnement des services d'impression
- Diagnostic et résolution de dysfonctionnements simples
- Application de procédures techniques en environnement professionnel

Bilan de la mission

Cette mission m'a permis de mieux comprendre le rôle des périphériques réseau dans une infrastructure informatique et l'importance d'une configuration correcte pour garantir la continuité de service aux utilisateurs.

Elle a renforcé mes compétences en support informatique et en administration des postes clients.

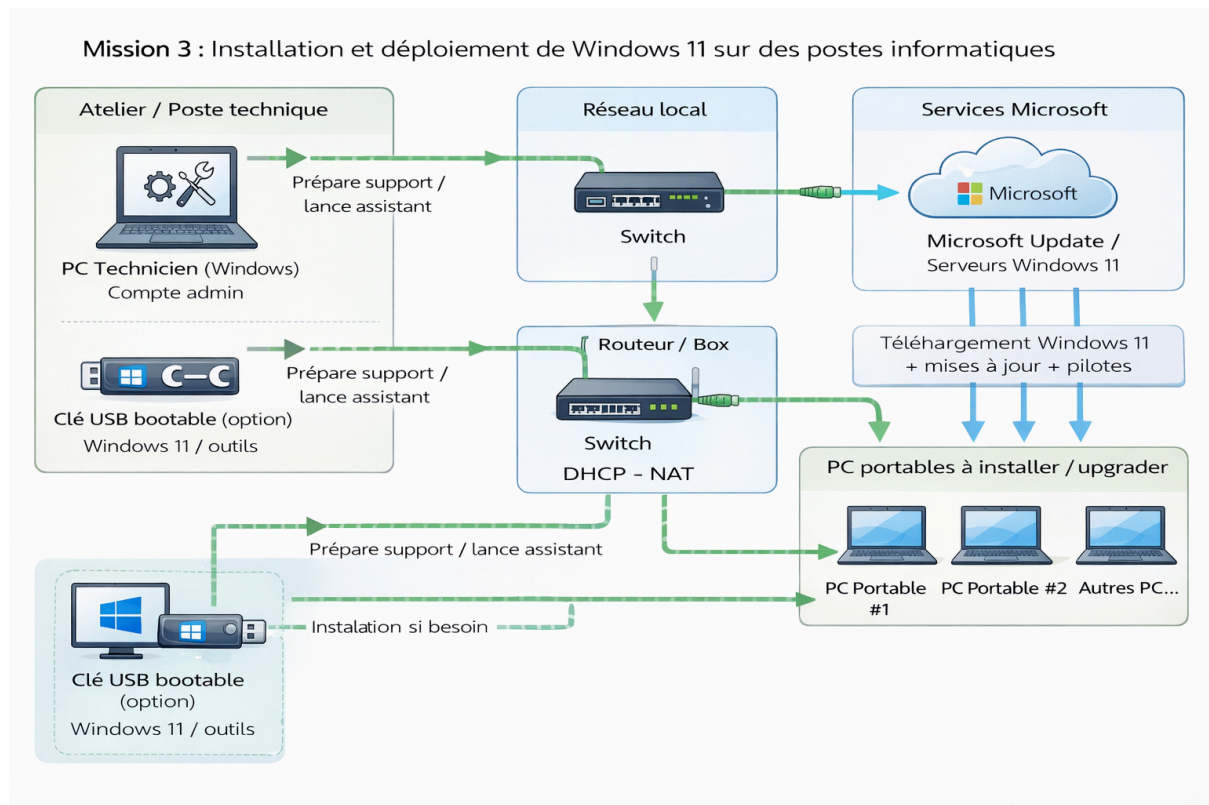
Analyse des résultats

L'imprimante a été intégrée avec succès au réseau local et rendue accessible aux utilisateurs.

Cette mission m'a permis d'acquérir une meilleure compréhension des services d'impression en réseau et de l'importance des paramètres systèmes dans la continuité de service.

3. Mission : Installation et déploiement de Windows 11 sur des postes informatiques

Schéma d'infrastructure



Contexte de la mission

Dans le cadre de mon stage de deuxième année, j'ai participé à une mission d'installation du système d'exploitation Windows 11 sur des ordinateurs portables. Ces postes étaient destinés à être remis en service après une phase de préparation ou de réinitialisation, afin de garantir un système à jour, sécurisé et conforme aux exigences actuelles.

Cette mission s'inscrit dans une démarche de modernisation des postes informatiques, visant à fournir aux utilisateurs un environnement stable et performant.

Les ordinateurs configurés étaient destinés à :

Des particuliers, des utilisateurs finaux nécessitant un poste récent et sécurisé, des personnes ne disposant pas de compétences techniques avancées.

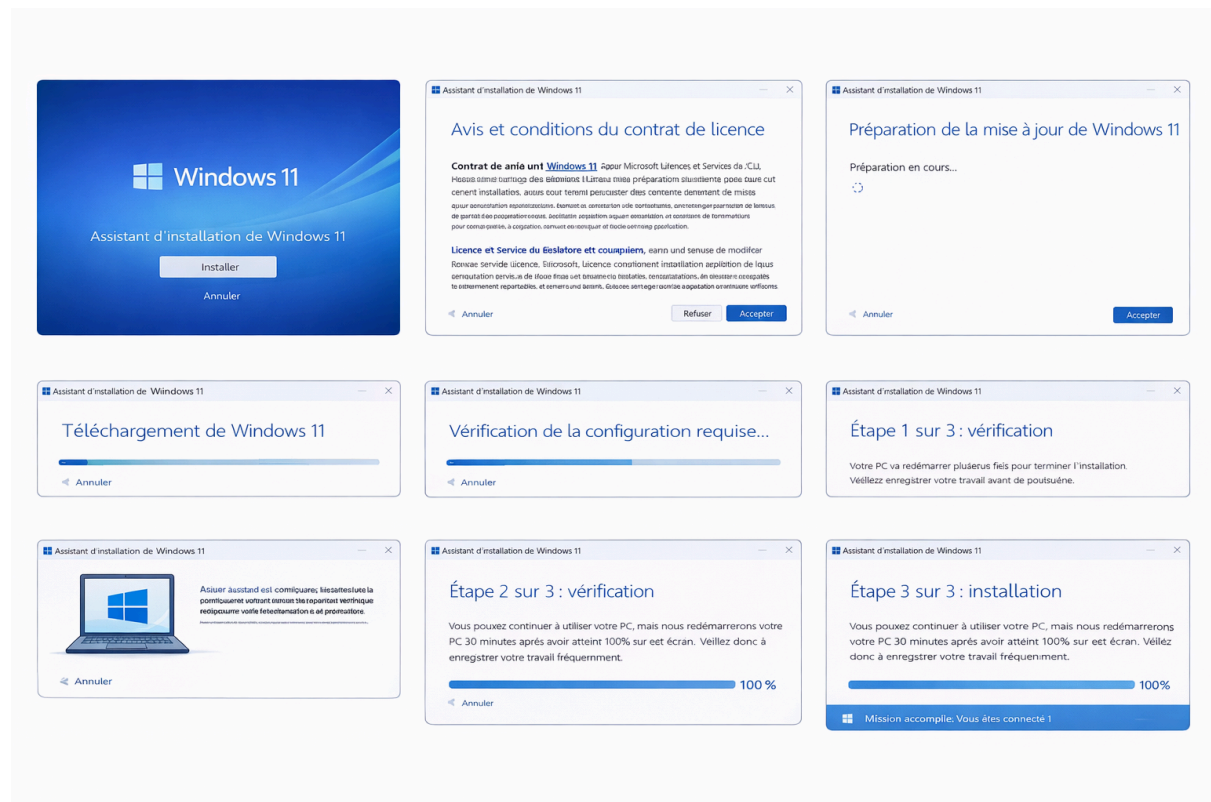
L'objectif était de fournir des PC prêts à l'emploi, avec un système d'exploitation moderne.

L'installation de Windows 11 répondait à plusieurs objectifs :

Mettre en place un système d'exploitation récent et sécurisé, bénéficier des mises à jour et correctifs de sécurité, améliorer les performances et la stabilité des postes, garantir la compatibilité logicielle avec les applications récentes, proposer un environnement utilisateur moderne et fiable.

Description des tâches réalisées :

Dans le cadre de cette mission, j'ai réalisé les étapes suivantes : Vérification de la compatibilité matérielle des postes avec Windows 11, lancement de l'assistant d'installation Windows 11, téléchargement et installation du système d'exploitation, suivi des différentes étapes d'installation jusqu'à finalisation, redémarrage automatique du poste après installation, vérification du bon fonctionnement du système, Contrôle des mises à jour Windows après installation.



Ressources matérielles :

Voici les ressources matérielles utilisées : Ordinateurs portables compatibles Windows 11, connexion réseau pour le téléchargement des mises à jour.

Ressources logicielles :

Les ressources logicielles utilisées : Assistant d'installation de Windows 11, environnement Windows, paramètres de mise à jour Microsoft.

Ressources humaines et organisationnelles :

Encadrement par le tuteur de stage, procédures internes d'installation, planning de déploiement des postes.

Compétences mobilisées :

Dans cette mission j'ai acquis des compétences comme : Installation et déploiement de systèmes d'exploitation, gestion et administration de postes clients Windows, vérification de la compatibilité matérielle, application des procédures de sécurité, diagnostic de bon fonctionnement après installation.

Bilan de la mission

Cette mission m'a permis de renforcer mes compétences en déploiement de systèmes d'exploitation et de mieux comprendre les étapes nécessaires à la mise en service d'un poste informatique moderne.

Elle complète les missions précédentes en s'inscrivant dans une logique globale de préparation, sécurisation et remise en service de postes clients.

Analyse des résultats

À l'issue de cette mission, les ordinateurs portables concernés ont été équipés avec succès du système d'exploitation **Windows 11**, conformément aux exigences définies au départ. Les postes installés disposent désormais d'un système **à jour, sécurisé et stable**, prêt à être utilisé par des utilisateurs finaux.

Les objectifs du cahier des charges ont été atteints :

- Les postes sont compatibles avec les standards actuels
- Les mises à jour et correctifs de sécurité sont appliqués
- Le système est fonctionnel et conforme aux attentes en termes de performances et d'ergonomie

Cette mission a permis de réduire les risques liés à l'utilisation de systèmes obsolètes et d'améliorer la fiabilité globale des postes remis en service. Elle s'inscrit dans une logique de **modernisation et de sécurisation du parc informatique**, en cohérence avec les besoins des utilisateurs.

D'un point de vue personnel, cette mission m'a permis de renforcer mes compétences en **déploiement de systèmes d'exploitation**, en **vérification de compatibilité matérielle** et en **validation du bon fonctionnement d'un poste après installation**. Elle m'a également sensibilisé à l'importance du respect des procédures lors d'une installation système afin de garantir un résultat fiable et durable.

III. Conclusion globale

Ce stage de deuxième année de BTS SIO option SISR m'a permis de mettre en pratique mes connaissances en administration des systèmes et des réseaux dans un contexte professionnel.

Les missions réalisées, telles que la réinitialisation et la sécurisation de postes informatiques ainsi que la configuration d'une imprimante réseau, m'ont apporté une expérience concrète des tâches liées au support et à la gestion d'infrastructures informatiques.

Ce stage m'a permis de renforcer mes compétences techniques, mais aussi de développer mon autonomie, ma rigueur et mon sens des responsabilités. Il a confirmé mon intérêt pour les métiers de l'informatique orientés systèmes et réseaux et constitue une étape importante dans mon parcours de formation.

IV. Remerciement

Je tiens à remercier sincèrement Monsieur Ghezal, mon tuteur de stage, pour son accueil, son accompagnement et le temps qu'il m'a consacré tout au long de ce stage. Grâce à ses conseils, sa disponibilité et son professionnalisme, j'ai pu acquérir de nouvelles compétences et mieux comprendre le fonctionnement d'un environnement informatique professionnel.

Je remercie également Sofiane, salarié de l'entreprise, pour son aide, sa disponibilité et les explications qu'il m'a apportées au cours de mes missions. Son soutien m'a permis de progresser et de gagner en autonomie dans la réalisation des tâches qui m'ont été confiées.

Enfin, je remercie l'ensemble de l'équipe pour son accueil et pour l'expérience professionnelle enrichissante qu'elle m'a offerte durant ce stage.