



Dossier professionnel – Épreuve E5 (U5)

Par Evan BOULETON

Maître d'apprentissage : PEAN Valentin

Référent Technique : DUFAITEL Benoît

2024-2026

Table des matières

Remerciements.....	3
Certificat de travail :	4
1. Présentation de l'entreprise : COGEP Informatique.....	5
1. Informations générales :.....	5
2. Appartenance au groupe COGEP.....	6
3. Activités principales :	6
4. Organisation interne :.....	7
5. Clients et marchés :	7
6. Situation géographique :.....	8
7. Groupe de travail et contexte professionnel :	8
8. Solutions proposées à nos clients :	9
2. Outils et solutions utilisés.....	10
1. Supervision et prise en main à distance	10
2. Support client et gestion des tickets	10
3. Gestion des postes et déploiement.....	10
4. Sécurité	11
5. Messagerie et outils Microsoft	11
6. Matériel et réseau	11
3. Activités réalisées :.....	12
Fiche Activité – Installation et configuration d'un poste client.....	12
Fiche activité – Déploiement automatisé du logiciel Rainbow avec journalisation	15
Fiche Activité – Réorganisation du brassage d'une baie informatique.....	20
4. Conclusion.....	23
5. Tableau des compétences mobilisées lors des activités en cours et en période professionnelle du BTS SIO :	24

Remerciements

Avant toute chose, je tiens à remercier COGEP INFORMATIQUE de m'avoir accueilli durant ces deux années d'apprentissage.

Je remercie M. Cyr ALBERT de m'avoir accepté au sein de son entreprise en tant qu'alternant et de m'avoir offert l'opportunité de consolider les connaissances acquises lors de mes périodes de cours.

Je remercie également la Fab'Academy du Mans de m'avoir accueilli en tant qu'apprenant.

Grâce à ces deux structures, j'ai pu découvrir davantage le monde professionnel. J'ai développé mes compétences en tant que technicien systèmes et réseaux, à travers différentes situations professionnelles et pédagogiques.

Merci donc à toutes celles et ceux qui m'ont accompagné au cours de cette formation.

Certificat de travail :



ATTESTATION EMPLOYEUR

Je soussigné Jean-Marc PALUD, agissant en qualité de Directeur des Ressources Humaines Groupe de la société SOGEC INFORMATIQUE, certifie que **Monsieur Evan BOULETON** est embauché en qualité d'APPRENTI depuis le 15 juillet 2024 au sein de notre société.

En foi de quoi, je délivre la présente attestation pour servir et valoir ce que de droit.

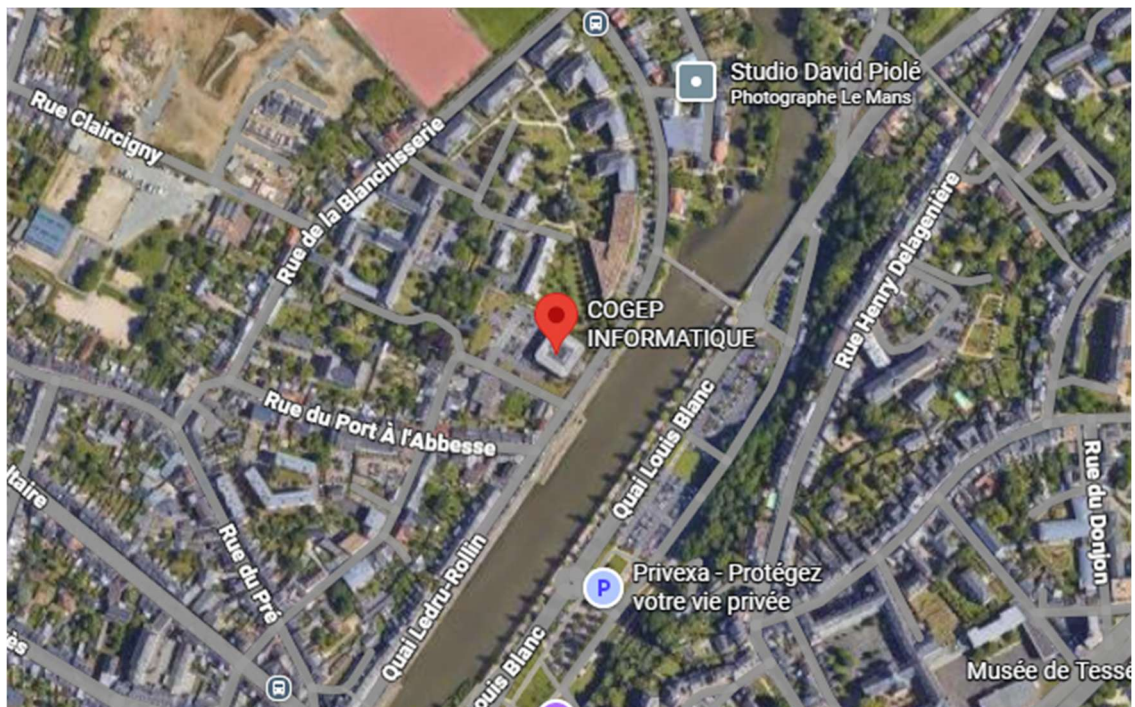
Fait à Saint-Doulchard, le 5 mai 2025

Jean-Marc PALUD
Directeur des Ressources Humaines Groupe

1. Présentation de l'entreprise : COGEP Informatique.

1. Informations générales :

- Nom de l'entreprise : COGEP Informatique
- Forme juridique : SARL (Société à Responsabilité Limitée)
- Date de création : 10 janvier 2012
- Adresse : 167 Quai Ledru Rollin, 72000 Le Mans
- Dirigeant : Cyr ALBERT
- Effectif : Entre 10 et 19 salariés
- Activité principale : Conseil en systèmes et logiciels informatiques



Source : Google maps

2. Appartenance au groupe COGEP

COGEP Informatique fait partie du groupe COGEP, un réseau national qui regroupe des cabinets d'expertise comptable et des sociétés de services pour les entreprises.

Quelques infos sur le groupe :

- Dirigeant : Vincent Vautier
- Nombre de collaborateurs : plus de 1 600
- Présence : 170 agences locales
- Chiffre d'affaires : 126 millions d'euros en 2023

Être intégré à ce groupe permet à COGEP Informatique :

- De proposer une offre complète (comptabilité, juridique, informatique)
- De profiter d'un réseau de clients et partenaires déjà en place
- D'avoir accès à des ressources partagées (outils internes, communication, services communs)

Même si l'entreprise fonctionne de manière autonome au quotidien, faire partie du groupe COGEP renforce sa crédibilité, lui apporte plus de moyens, et ouvre des perspectives d'évolution pour l'avenir.

3. Activités principales :

COGEP Informatique propose un accompagnement complet en informatique à destination des organisations.

Elle intervient dans :

- L'installation, la gestion et la maintenance des infrastructures informatiques
- La sécurisation des environnements techniques
- L'intégration de logiciels de gestion adaptés aux métiers

Ces services s'adressent uniquement aux professionnels.

4. Organisation interne :

L'entreprise est structurée en trois pôles complémentaires :

- Pôle technique : maintenance, support, supervision (avec outils comme RG System), installation de postes et serveurs
- Pôle commercial : suivi client, devis, relation fournisseurs, développement
- Pôle logiciel : intégration de solutions de gestion métiers, formation utilisateurs, assistance technique

Il prend en charge l'intégration des logiciels, le paramétrage selon les besoins métier, et le dépannage en cas de dysfonctionnements.

5. Clients et marchés :

COGEP Informatique travaille principalement avec :

- Des collectivités locales
- Des entreprises privées,
- Des associations.

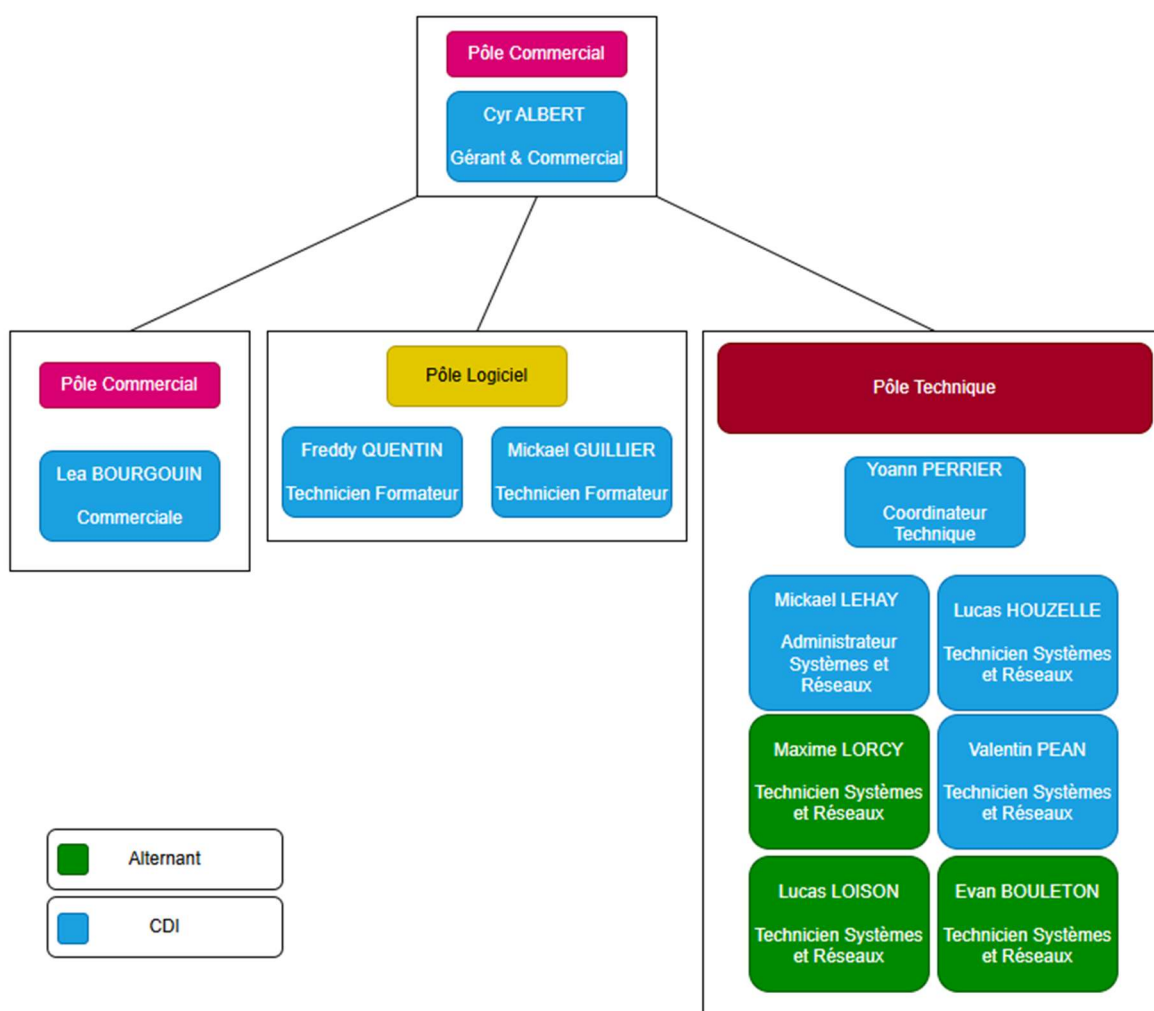
Ces clients font appel à ses services pour la gestion de leur système informatique, la maintenance des infrastructures, et le conseil en solutions numériques.

6. Situation géographique :

COGEP Informatique intervient principalement sur Le Mans et sa périphérie, ainsi que dans l'ensemble du département de la Sarthe (72). Elle peut également étendre ses interventions aux départements limitrophes selon les besoins de ses clients.

7. Groupe de travail et contexte professionnel :

Durant mon alternance chez COGEP Informatique, j'ai intégré le pôle technique où je partageais le bureau avec mes collègues suivants :



Ce groupe de travail réunit un ensemble de compétences qui permet de favoriser l'apprentissage, la communication et la collaboration.

Sur le plan humain et organisationnel, l'entreprise valorise :

- Le travail en équipe et l'autonomie
- La sécurité informatique
- Le tri et le recyclage du matériel usagé
- Le respect des bonnes pratiques et la bienveillance entre collègues

Ce contexte m'a permis d'analyser et de comprendre le fonctionnement d'une PME informatique, et l'importance du respect des procédures et de la communication dans une équipe technique.

8. Solutions proposées à nos clients :

COGEP Informatique utilise différentes technologies pour ses prestations :

- Microsoft Office 365 (avec Intune pour la gestion des postes et Azure Active Directory pour la gestion des identités)
- Licence Copilot
- Bitdefender
- MailInBlack
- Windows Server pour l'administration des serveurs
- Équipements réseau Zyxel (commutateurs, routeurs, sécurité)
- Équipements réseau Stormshield (routeurs)
- Matériel HP

COGEP Informatique propose la vente de solution progiciel comme :

- EBP
- ACD
- i-suite
- TeamLeader
- ProgBAT
- Eukles
- MEG

2. Outils et solutions utilisés

1. Supervision et prise en main à distance

Chez COGEP Informatique, nous utilisons RG System pour superviser les serveurs et les postes des clients.

Il permet de voir :

- Si la machine est allumée ou éteinte,
- Si les disques sont pleins ou non,
- L'utilisation de la mémoire et du processeur,
- L'état de l'antivirus,
- Les problèmes réseau ou les redémarrages prévus,
- Si la sauvegarde est bien effectuée.

RG System nous sert aussi à prendre la main à distance sur un poste, comme avec TeamViewer. C'est notre outil principal pour ce type d'intervention.

2. Support client et gestion des tickets

Pour les demandes des clients, nous utilisons Zendesk.

Nos clients peuvent créer un ticket :

- Via notre site internet,
- Ou en envoyant un mail à support@cogepinformatique.fr.

Les tickets sont classés par catégorie, avec une priorité, et ont un statut : ouvert, en attente ou résolu.

Zendesk conserve tout l'historique depuis sa mise en place, cela nous donne donc une base de données complète.

C'est un outil simple, clair, et adapté à notre fonctionnement.

3. Gestion des postes et déploiement

Nous utilisons GLPI pour enregistrer les numéros de série des postes clients.

Nous utilisons FOG pour déployer des images système sur les postes. Cela nous permet de gagner du temps lors de la configuration des postes.

4. Sécurité

Nous vendons et gérons Bitdefender pour la protection antivirus, via la console GravityZone.

Pour la messagerie, nous utilisons MailInBlack, qui propose :

- Un filtre antispam, (Protect)
- Un coffre-fort pour les mots de passe, (Sikker)
- Des formations contre le phishing. (Cyber Coach, Cyber Academy)

5. Messagerie et outils Microsoft

Nos adresses mails professionnelles en @cogep.fr sont gérées par le groupe COGEP.

Nous proposons Microsoft 365 à nos clients (licences, boîtes mail, Teams, OneDrive...) et nous assurons la gestion de leur tenant.

Pour le stockage partagé, nous utilisons SharePoint.

6. Matériel et réseau

Nous vendons et installons tous les équipements nécessaires :

- Switchs, routeurs, firewalls, points d'accès, onduleurs, etc.

Nos marques principales :

- Zyxel pour le réseau, que nous administrons via Nebula,
- HP pour les PC et les serveurs,
- Dell de façon plus occasionnelle.

Nous faisons partie du groupement EURABIS, ce qui nous permet d'avoir des tarifs avantageux sur les produits HP.

3. Activités réalisées :

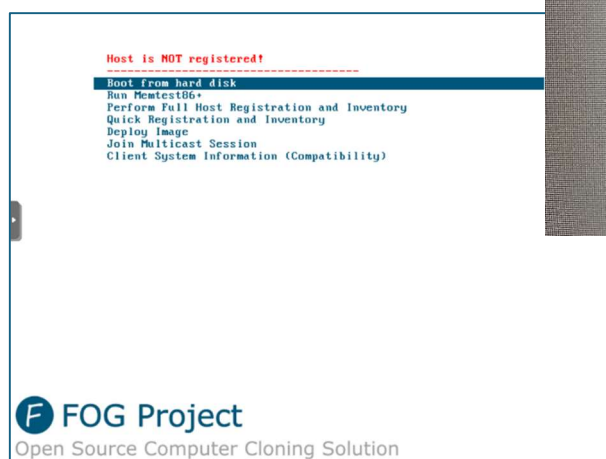
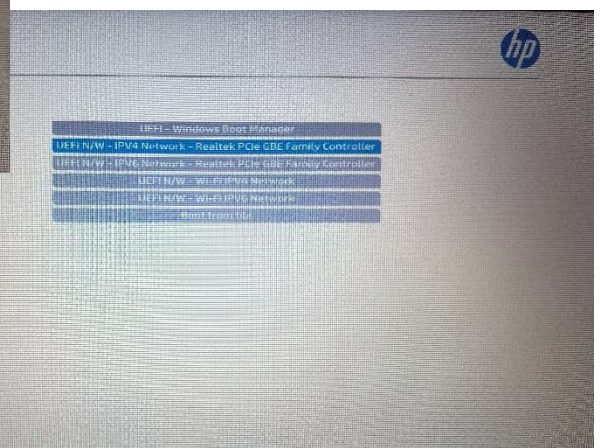
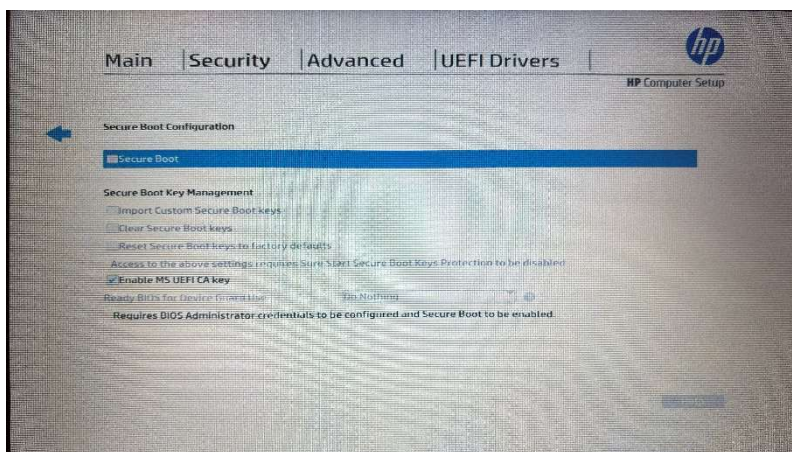
Fiche Activité – Installation et configuration d'un poste client

Contexte de la mission

Dans le cadre de l'arrivée d'un nouveau client professionnel, j'ai été chargé de préparer et configurer un poste informatique neuf acheté par le client. Ma mission a également inclus la création d'un tenant Microsoft 365, l'achat et le rattachement d'un nom de domaine, la configuration des enregistrements DNS associés, ainsi que l'installation et la mise en service du poste auprès du client, avec un accompagnement personnalisé.

Préparation du poste

J'ai commencé par la préparation matérielle et la configuration du BIOS, comprenant le déballage du poste, la désactivation du Secure Boot et l'activation du boot PXE lorsque cela s'avérerait nécessaire. Ensuite, le déploiement de l'image système a été réalisé via le serveur FOG. Le poste a d'abord été enregistré dans FOG puis renommé afin de faciliter l'inventaire. Une image adaptée au matériel a été attribuée, comprenant Windows 11 ainsi que des logiciels courants comme Google Chrome, Firefox, Acrobat Reader ou encore 7zip, et un paramétrage des options système.



Une fois l'image déployée, j'ai procédé à la configuration personnalisée post-déploiement. Cela a inclus la création de la session utilisateur, l'installation manuelle du package Bitdefender spécifique au client, puis la réactivation du Secure Boot en fin d'opération.

Déploiement Microsoft 365

En parallèle, j'ai créé un tenant Microsoft 365. J'ai procédé à l'achat et à la configuration d'un nom de domaine personnalisé, puis au paramétrage de la zone DNS (MX, TXT, SPF...). Le compte utilisateur a été connecté à Microsoft 365 et la licence Office a été activée.

Installation chez le client

Le poste a ensuite été installé sur site. J'ai assuré le branchement et la mise en service, puis présenté au client l'environnement Windows et les différents outils installés. J'ai également mis en place la solution MailInBlack pour le filtrage antispam et en ai expliqué le fonctionnement au client.

Outils utilisés

Pour mener à bien cette mission, j'ai utilisé FOG afin de déployer l'image système via PXE. Microsoft 365 a servi à la création et à la gestion du tenant ainsi qu'à l'activation de la licence. Bitdefender a été installé à partir du package spécifique fourni, et MailInBlack a été déployé puis présenté au client comme solution antispam.

Conclusion

En résumé, cette activité m'a permis de prendre en charge l'installation complète d'un poste informatique pour un client professionnel, depuis la préparation matérielle jusqu'à la mise en service sur site. En suivant une méthodologie rigoureuse, j'ai pu configurer le BIOS, déployer une image système adaptée via FOG, installer les logiciels essentiels et assurer la sécurité du poste avec Bitdefender. La création et la gestion du tenant Microsoft 365, ainsi que le paramétrage du domaine et des services associés, ont renforcé la personnalisation de la solution pour le client. Cette mission m'a permis de développer mes compétences techniques, d'améliorer mon sens de l'organisation et de l'accompagnement utilisateur, tout en soulignant l'importance d'une documentation claire et d'une communication efficace pour garantir la réussite d'une intervention informatique.

Compétences mobilisées lors de cette activité

Compétence principale	Sous-compétence mobilisée
Gérer le patrimoine informatique	Recenser et identifier les ressources numériques (inventaire, enregistrement du poste dans FOG), exploiter des référentiels, normes et standards (procédures de déploiement, configuration BIOS, bonnes pratiques)
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance	Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs (installation, configuration personnalisée, résolution de problèmes lors de la mise en service)
Travailler en mode projet	Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet (prise en compte des besoins du client, planification des étapes : préparation, déploiement, installation sur site)
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Déployer un service (mise en service d'un poste complet, installation de logiciels, activation de la licence Office), accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service (présentation de l'environnement, explication des outils, accompagnement personnalisé)

Fiche activité – Déploiement automatisé du logiciel Rainbow avec journalisation

Contexte de la mission

Dans le cadre d'une prestation pour un client, j'ai été chargé de mettre en place un déploiement automatisé du logiciel Rainbow sur l'ensemble du parc informatique. Cette mission comprenait également la vérification et l'installation des prérequis nécessaires, ainsi que la mise en place d'une journalisation centralisée permettant de suivre l'ensemble des installations.

Déroulement de la mission

J'ai commencé par vérifier la présence des composants indispensables au fonctionnement du logiciel. Un script PowerShell que j'ai conçu, avec l'aide de l'IA afin de garantir une structure sécurisée et fiable, contrôlait si les prérequis — VC++ 2015 Runtime (x86), Visual Studio Tools for Office Runtime et .NET Framework 4.8 — étaient déjà installés. Lorsque ce n'était pas le cas, le script lançait automatiquement leur installation.

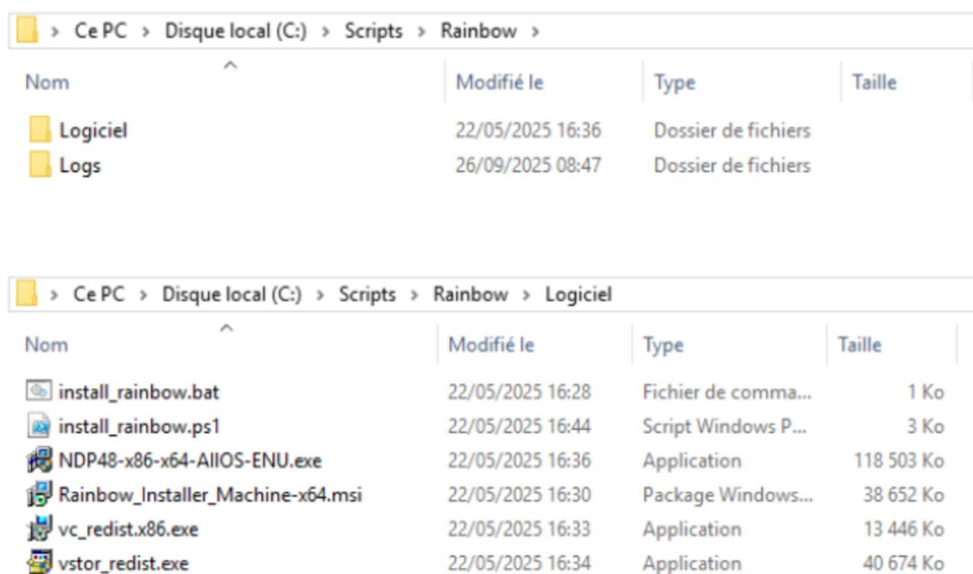
Illustration du script principal :

```
install_rainbow.ps1" X
1 # =====
2 # Définition des variables globales
3 # =====
4
5 # Chemin réseau où seront enregistrés les logs
6 $logPath = "\\SRV-AD\Logs"
7
8 # Nom du fichier de log (install_log_nom_du_PC.log) stocké dans $logPath
9 $logFile = Join-Path $logPath ("install_log_" + $env:COMPUTERNAME + ".log")
10
11 # Chemin réseau où se trouvent les fichiers d'installation nécessaires (.exe, .msi, etc.)
12 $sourcePath = "\\SRV-AD\Logiciel"
13
14 # =====
15 # Fonction pour écrire dans le fichier de log
16 # =====
17
18 function Write-Log {
19     param((string)$message) # La fonction prend un message texte en paramètre
20     $timestamp = Get-Date -Format "yyyy-MM-dd HH:mm:ss" # Génère la date et l'heure actuelles au format lisible
21     $logFile |> Add-Content -Path $logFile -Value "$timestamp - $message"
22 }
23
24 # =====
25 # Vérification préalable : Rainbow déjà installé ?
26 # =====
27
28 # Vérifie si l'exécutable Rainbow est présent sur le poste
29 if (Test-Path "C:\Program Files\Alcatel-Lucent Enterprise\Rainbow\Rainbow.exe") {
30     Write-Log "Rainbow déjà installé. Aucune action nécessaire." # Log : déjà installé
31     exit # Arrête complètement le script
32 }
33
34 # =====
35 # Vérification et installation de .NET Framework 4.8
36 # =====
37
38 # Dénarrage de la procédure d'installation
39
40 Write-Log "===== Debut de l'installation ====="
41
42 # Vérification et installation de .NET Framework 4.8
43
44 # Chemin de la clé de registre indiquant la présence du .NET Framework 4.x
45 $dotNetPath = "HKLM:\SOFTWARE\Microsoft\NET Framework Setup\NDP\v4\Full"
46
47 # Vérifie si la clé existe et si la version installée est au moins la 4.8 (Release >= 528040)
48 if ((Test-Path $dotNetPath) -and ((Get-ItemProperty $dotNetPath).Release -ge 528040)) {
49     Write-Log ".NET Framework 4.8 déjà installé. Installation ignorée." # Log si déjà présent
50 } else {
51     Write-Log "Installation .NET Framework 4.8..."
52     # Lance le programme d'installation silencieux (/q) sans redémarrer (/norestart)
53     Start-Process -FilePath "$sourcePath\NDP48-x86-x64-AllOS-ENU.exe" -ArgumentList "/q /norestart" -Wait
54     Write-Log ".NET Framework 4.8 installé." # Log après installation
55 }
56
57 # =====
58 # Vérification et installation de Visual C++ 2015-2019 x86
59 # =====
60
61 # Chemin de la clé de registre indiquant la présence du runtime VC++ 2015-2019 (version 32 bits)
62 $vcppPath = "HKLM:\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\VisualStudio\14.0\VC\Runtimes\x86"
63
64 # Vérifie si la clé existe et que la valeur "Installed" est égale à 1 (installé)
65 if ((Test-Path $vcppPath) -and ((Get-ItemProperty $vcppPath).Installed -eq 1)) {
66     Write-Log "VC++ 2015-2019 x86 déjà installé. Installation ignorée."
67 } else {
68     Write-Log "Installation VC++ 2015-2019 x86..."
69     # Exécute l'installateur silencieusement sans redémarrer
70     Start-Process -FilePath "$sourcePath\vc_redist.x86.exe" -ArgumentList "/install /quiet /norestart" -Wait
71     Write-Log "VC++ 2015-2019 x86 installé."
72 }
73
74 # =====
75 # Vérification et installation de VSTO Runtime
76 # =====
77
78 # Chemin de la clé de registre indiquant la présence de VSTO Runtime
79 $vstoPath = "HKLM:\SOFTWARE\Microsoft\VSTO Runtime Setup\v4R"
80
81 # Vérifie si la clé existe
82 if (Test-Path $vstoPath) {
83     Write-Log "VSTO Runtime déjà installé. Installation ignorée."
84 } else {
85     Write-Log "Installation VSTO Runtime..."
86     # Lance l'installateur silencieusement
87     Start-Process -FilePath "$sourcePath\vstor_redist.exe" -ArgumentList "/quiet /norestart" -Wait
88     Write-Log "VSTO Runtime installé."
89 }
90
91 # =====
92 # Installation de Rainbow
93 # =====
94
95 # Spécifie le chemin du fichier MSI d'installation de Rainbow
96 $rainbowMsiPath = "$sourcePath\Rainbow_Installer_Machine-x64.msi"
97
98 # Log de démarrage de l'installation
99 Write-Log "Installation Rainbow (MSI)..."
100
101 # Lance le programme d'installation MSI en mode silencieux (/qn)
102 Start-Process msixexec.exe -ArgumentList "/i \"$rainbowMsiPath\" /qn" -Wait
103
104 # =====
105 # Vérification finale de l'installation de Rainbow
106 # =====
107
108 # Vérifie la présence de l'exécutable Rainbow après installation
109 $rainbowInstallPath = "C:\Program Files\Alcatel-Lucent Enterprise\Rainbow\Rainbow.exe"
110 if (Test-Path $rainbowInstallPath) {
111     Write-Log "Rainbow installé avec succès."
112 } else {
113     Write-Log "Erreur : Rainbow non trouvé après installation."
114 }
115
116 # =====
117 # Fin du script
118 # =====
119
120 # =====
121 # Fin du script
122 # =====
123
124 # =====
125 # Fin du script
126 # =====
```

Une fois ces éléments en place, j'ai procédé à l'installation automatisée de Rainbow. L'opération a été réalisée en mode silencieux grâce à l'exécutable du logiciel, sans intervention de l'utilisateur. Le script assurait également une vérification automatique pour confirmer la réussite de l'installation.

Afin de garantir un suivi efficace, j'ai mis en place un système de journalisation. Chaque poste générait un fichier de log détaillant la présence ou non des prérequis, la présence du logiciel Rainbow ainsi que le résultat final de l'installation. Ces journaux étaient ensuite centralisés sur le partage réseau \\SRV-FILES\LoggsApp01, facilitant ainsi la supervision globale du déploiement.

Illustration du partage de fichier



Ce PC > Disque local (C:) > Scripts > Rainbow >			
Nom	Modifié le	Type	Taille
Logiciel	22/05/2025 16:36	Dossier de fichiers	
Logs	26/09/2025 08:47	Dossier de fichiers	

Ce PC > Disque local (C:) > Scripts > Rainbow > Logiciel			
Nom	Modifié le	Type	Taille
install_rainbow.bat	22/05/2025 16:28	Fichier de comma...	1 Ko
install_rainbow.ps1	22/05/2025 16:44	Script Windows P...	3 Ko
NDP48-x86-x64-AIOS-ENU.exe	22/05/2025 16:36	Application	118 503 Ko
Rainbow_Installer_Machine-x64.msi	22/05/2025 16:30	Package Windows...	38 652 Ko
vc_redist.x86.exe	22/05/2025 16:33	Application	13 446 Ko
vstor_redist.exe	22/05/2025 16:34	Application	40 674 Ko

Pour automatiser le processus sur l'ensemble du parc, j'ai utilisé une GPO (Group Policy Object). J'ai créé un fichier batch permettant d'exécuter le script PowerShell, ce qui permettait de contourner les restrictions d'exécution, puis configuré la GPO afin qu'elle se lance automatiquement au démarrage des postes. Tous les fichiers nécessaires (installateurs, scripts et journaux) ont été stockés sur le serveur de fichiers.

Illustration script Batch



```
install_rainbow.bat - Bloc-notes
Fichier Edition Format Affichage Aide
@echo off
powershell.exe -ExecutionPolicy Bypass -File "\\ SRV-AD \logiciel\install_rainbow.ps1"
```

Illustration de la GPO

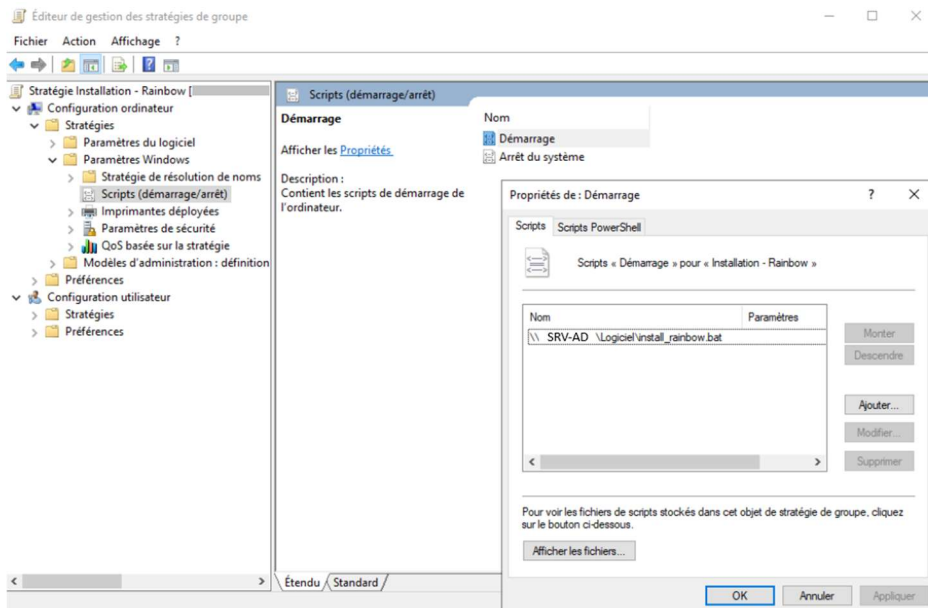


Illustration du contenu d'un fichier de log

```
2025-05-26 09:20:50 - ===== Debut de l'installation =====
2025-05-26 09:20:50 - .NET Framework 4.8 deja installe. Installation ignoree.
2025-05-26 09:20:50 - VC++ 2015-2019 x86 deja installe. Installation ignoree.
2025-05-26 09:20:50 - Installation VSTO Runtime...
2025-05-26 09:21:08 - VSTO Runtime installe.
2025-05-26 09:21:08 - Installation Rainbow (MSI)...
2025-05-26 09:21:37 - Rainbow installe avec succes.
2025-05-27 09:02:58 - Rainbow deja installe. Aucune action necessaire.
```

Outils utilisés

- PowerShell pour la vérification et l'installation automatisées
- Fichier batch pour l'exécution du script via la GPO
- Active Directory et stratégies de groupe pour l'automatisation
- Partage réseau Windows pour la centralisation des fichiers et des journaux d'installation

Planning de réalisation :

Phase	Tâches réalisées	Durée estimée	Détails techniques
1. Analyse & Cadrage	Analyse de la demande et inventaire des prérequis.	2h (Matin)	Étude du mail client. Identification des besoins : VC++ 2015, VSTO, .NET 4.8. Définition de la stratégie de journalisation.
2. Développement	Création des scripts d'automatisation.	3h (Midi)	Rédaction du script PowerShell (vérif. prérequis + install silencieuse) avec l'aide de l'IA pour sécurisation. Création du Batch de contournement.
3. Qualification	Phase de test (Environnement Labo).	3h (Après-midi)	Test du script en local. Simulation de la GPO sur VM de test. Correction des bugs de script. Validation du fonctionnement "silencieux".
4. Préparation Infra	Configuration du serveur client.	2h (Matin)	Création du partage \\SRV-FILES\LogApp01. Attribution des droits NTFS/Partage. Copie des .exe et scripts sur le serveur.
5. Déploiement	Création de la GPO finale.	2h (Matin)	Création de l'objet GPO dans l'AD. Configuration du script de démarrage (Startup Script). Liaison à une OU de test (pilote).
6. Phase Pilote	Test grandeur nature & Vérification.	2h (Après-midi)	Démarrage de postes pilotes. Vérification de l'installation automatique. Contrôle de la remontée des logs dans le partage centralisé.
7. Clôture	Généralisation & Restitution.	2h (Fin de journée)	Validation finale. Application de la GPO au parc complet. Rédaction du mail de restitution pour le client confirmant le succès.

Conclusion

En résumé, cette activité m'a permis de mettre en place une solution simple et efficace pour installer automatiquement le logiciel Rainbow sur tous les ordinateurs du client. En vérifiant les prérequis, en utilisant des scripts adaptés, en automatisant avec les stratégies de groupe et en centralisant les journaux d'installation, l'installation a été fiable et facilement suivie. Cette expérience m'a aussi permis de progresser en gestion de projet et en création d'outils d'automatisation, tout en soulignant l'importance d'une bonne organisation et d'une documentation claire pour réussir une mission informatique. Par ailleurs, j'ai appris à travailler en mode projet, en analysant les objectifs, en planifiant les différentes étapes et en assurant le suivi grâce à la journalisation et à la centralisation des informations, ce qui a renforcé mes compétences en coordination et en gestion collective des tâches.

Compétences mobilisées lors de cette activité

Compétence principale	Sous-compétence mobilisée
Gérer le patrimoine informatique	Recenser et identifier les ressources numériques (vérification des prérequis, inventaire des postes), exploiter des référentiels, normes et standards (utilisation de scripts, GPO, bonnes pratiques de déploiement)
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance	Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs (installation automatisée, gestion des prérequis, résolution des problèmes d'installation)
Travailler en mode projet	Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet (définition du besoin client, automatisation du déploiement), planifier les activités (organisation du déploiement sur l'ensemble du parc, centralisation des journaux), évaluer les écarts (journalisation et suivi des installations)
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Déployer un service (installation automatisée de Rainbow sur tous les postes), accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service (documentation, suivi, centralisation des logs pour le support)
Organiser son développement professionnel	Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle (utilisation de l'IA pour optimiser le script, adaptation des outils aux besoins du client)

Fiche Activité – Réorganisation du brassage d'une baie informatique

Contexte de la mission

Dans le cadre d'une intervention pour un client associatif basé au Mans, j'ai été chargé de réorganiser le brassage réseau de plusieurs salles en vue d'un futur déménagement dans un nouveau bâtiment. L'objectif était de préparer le réseau en amont en connectant à Internet les prises présentes dans trois pièces (une salle de travail et une salle de réunion), de simplifier l'organisation du brassage pour faciliter la migration et de remplacer les câbles en mauvais état ou inadaptés.

Déroulement de la mission

L'intervention a été réalisée seul. Bien qu'un repérage initial ait été effectué par un collègue à l'aide de photos, j'ai dû reprendre entièrement l'identification et la mise en ordre des câbles de manière manuelle. Plusieurs câbles réseau trop courts ou défectueux ont été remplacés, et j'ai réorganisé l'espace dans la baie de manière à libérer l'emplacement du switch, en déplaçant une multiprise qui obstruait l'installation.

La baie réseau comprenait deux box distinctes, chacune reliée à une ligne Orange, ainsi qu'un switch dédié principalement aux bornes Wi-Fi. Aucun VLAN particulier ni port SFP n'était configuré, et aucun repérage par étiquettes n'était présent, ce qui a complexifié le travail.

Durant l'intervention, j'ai rencontré quelques difficultés. Deux prises de la salle de réunion étaient déjà reliées à un autre réseau non identifié, ce qui m'a obligé à en retrouver l'origine avant de les re brasser correctement. De plus, l'absence totale de repérage des prises a rendu le processus de détection et de réorganisation plus long. L'intervention a cependant été réalisée en dehors des heures de production, ce qui a permis de travailler sans risque d'interruption de service.

Conclusion

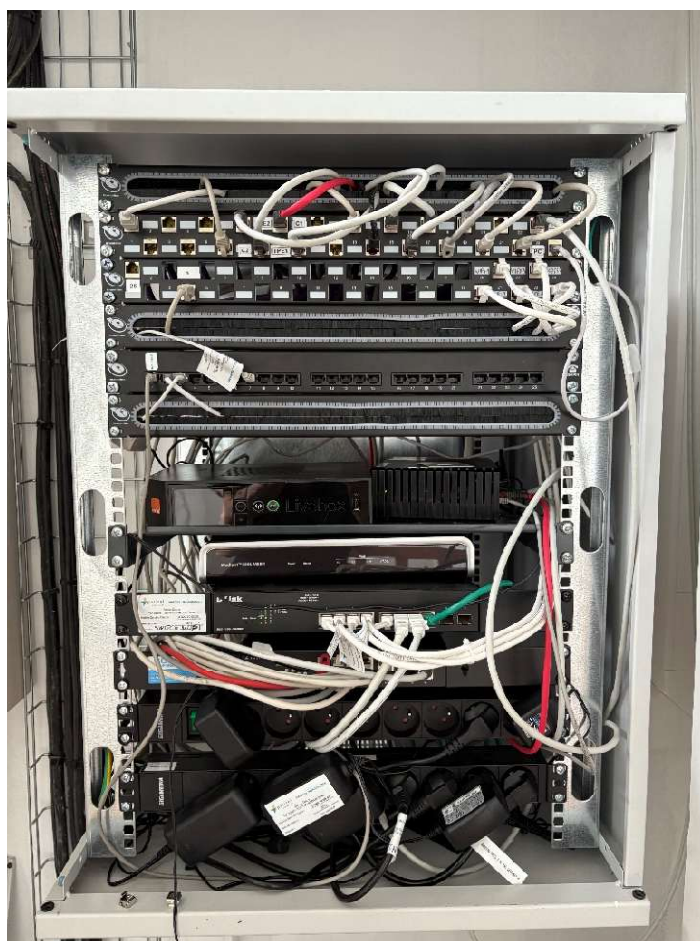
À l'issue de l'opération, j'ai regroupé toutes les prises sur un switch centralisé, ce qui a permis de remplacer l'organisation dispersée initiale, où certaines prises étaient directement reliées à une box ou à un petit switch 5 ports. Cette nouvelle organisation a amélioré la clarté et la gestion du réseau. J'ai également rédigé à titre personnel un schéma simple du brassage afin de garder une trace de l'organisation mise en place, même si aucune documentation physique n'a été laissée dans la baie.

Compétences mobilisées lors de cette activité

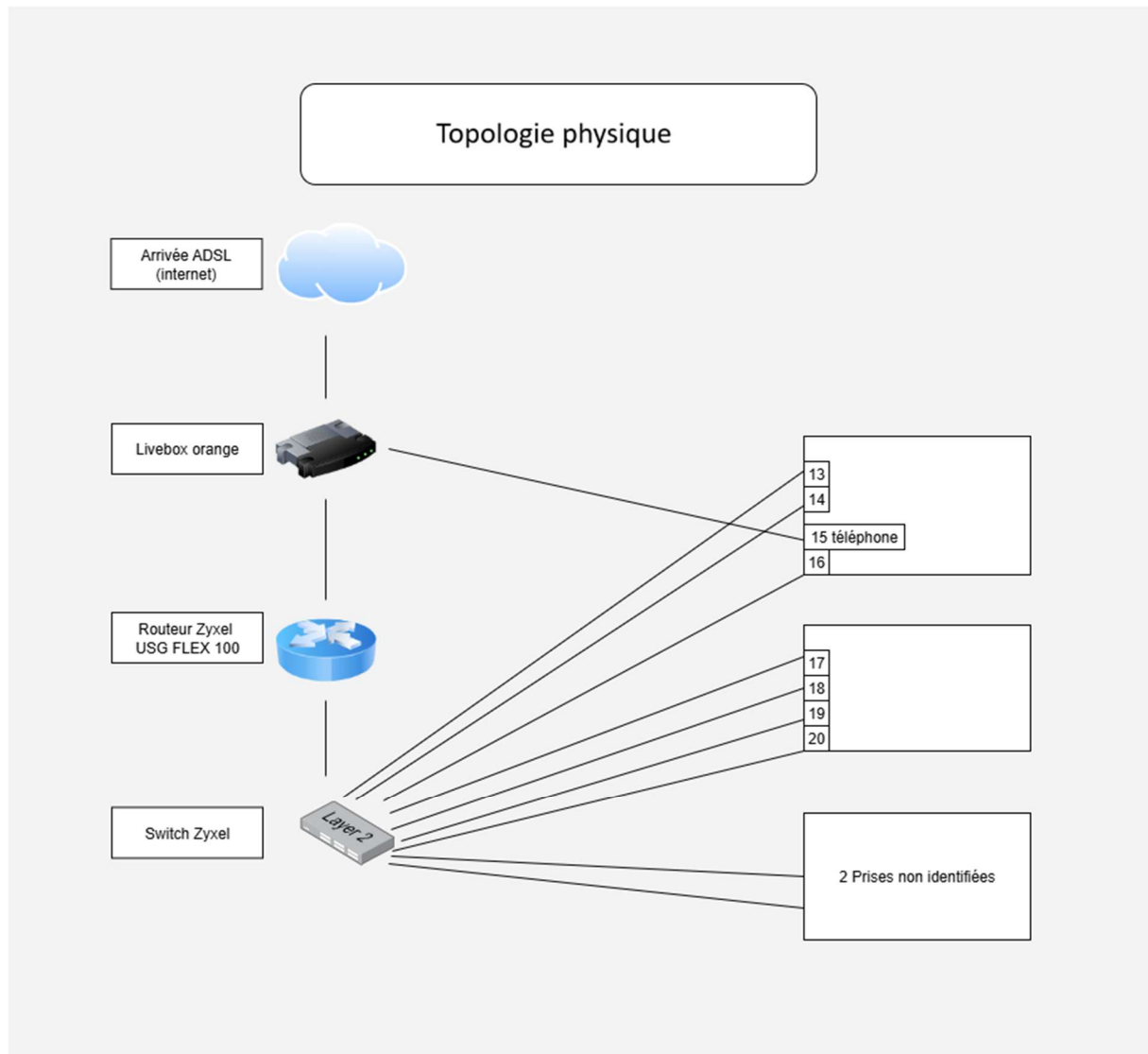
Compétence principale	Sous-compétence mobilisée
Gérer le patrimoine informatique	Recenser et identifier les ressources numériques, vérifier le respect des règles, exploiter des référentiels
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance	Traiter des demandes réseau/système, collecter et suivre les demandes
Travailler en mode projet	Analyser les objectifs, planifier les activités, évaluer les écarts
Mettre à disposition un service informatique	Déployer un service, accompagner les utilisateurs

Illustration en image

Photo de la baie après intervention



Topologie Physique du réseau



4. Conclusion

Ce dossier U5 du BTS SIO met en avant l'ensemble des compétences développées au fil de la formation et des périodes professionnelles. La gestion du patrimoine informatique, avec l'inventaire et le suivi des ressources numériques, s'est accompagnée d'une application rigoureuse des règles et d'une exploitation pertinente des référentiels. Ces travaux m'ont permis d'acquérir une méthodologie solide et de garantir la conformité des infrastructures informatiques.

L'intervention sur les incidents et la prise en charge des demandes d'assistance m'ont permis de structurer la résolution des problématiques réseau et système, en assurant un suivi complet des sollicitations. Cette approche orientée service a favorisé la satisfaction des utilisateurs et l'efficacité du support technique.

L'expérience du travail en mode projet m'a donné l'occasion d'analyser les enjeux, de planifier les étapes et d'évaluer les résultats obtenus, tout en collaborant avec différents intervenants. Ce cadre a renforcé mon sens de l'organisation et mon esprit d'équipe, essentiels dans le secteur informatique.

Enfin, le déploiement de services informatiques et l'accompagnement des utilisateurs ont souligné l'importance de la disponibilité, de l'écoute et de l'adaptation aux besoins. À travers ces missions, j'ai pu consolider mes acquis et affirmer mon intérêt pour les métiers de l'informatique, tout en me préparant à une intégration professionnelle réussie.

Cette expérience globale m'a également permis de mieux cerner mon projet professionnel : j'ai compris que je souhaitais m'orienter vers le métier d'administrateur systèmes et réseaux, où je pourrais mettre à profit mes compétences techniques et organisationnelles. Par ailleurs, la gestion de clients variés m'a permis de développer mes compétences sociales, telles que la communication, l'écoute active et la capacité à adapter mon discours en fonction des interlocuteurs. Ces atouts seront précieux pour évoluer dans le domaine de l'informatique et répondre efficacement aux attentes des utilisateurs.

5. Tableau des compétences mobilisées lors des activités en cours et en période professionnelle du BTS SIO :

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS						SESSION 2024	
Tableau de synthèse des réalisations professionnelles							
NOM et prénom : BOULETON Evan						N° candidat : 02305866303	
Centre de formation : Fab'Academy - Campus du Mans						Option :	SISR
Adresse URL du portfolio : evan.bouleton.formation-esiac.fr							
<div>Compétences mises en œuvre</div> <div>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</div>	Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
		<ul style="list-style-type: none">Recenser et identifier les ressources numériquesExploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatiqueMettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un serviceVérifier les conditions de la continuité d'un service informatiqueGérer des sauvegardesVérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques	<ul style="list-style-type: none">Collecter, suivre et orienter des demandesTraiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifsTraiter des demandes concernant les applications	<ul style="list-style-type: none">Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiquesRéférencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité.Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none">Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projetPlanifier les activitésÉvaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts	<ul style="list-style-type: none">Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un serviceDéployer un serviceAccompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service	<ul style="list-style-type: none">Mettre en place son environnement d'apprentissage personnelMettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelleGérer son identité professionnelleDévelopper son projet professionnel
Réalisation en cours de formation							
Déploiement et configuration de services Windows Server	11/2024 -> 12/2024					x	
Déploiement et administration de services Linux	12/2024 -> 02/2025					x	
Conception et mise en œuvre d'une infrastructure réseau pédagogique	09/2025 -> 10/2025				x		
Inventaire matériel via GLPI	07/2025	x					
Gestion des incidents et demandes via GLPI	05/2025	x					
Mise en place d'une veille technologique passive	10/2024						x
Création et gestion d'un portfolio professionnel	11/2025			x			
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Déploiement automatisé du logiciel Rainbow (GPO)	06/2025					x	
Installation et configuration d'un serveur de virtualisation Proxmox en environnement isolé	04/2025						x
Configuration personnalisée de postes clients selon procédures	07/2024 -> 11/2025	x					
Support utilisateur et résolution d'incidents via Zendesk	07/2024 -> 11/2025		x				
Déploiement de l'agent GLPI pour l'inventaire automatisé	02/2025	x					
Suivi et saisie des temps de travail en entreprise	07/2024 -> 11/2025	x					
Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année							
Renouvellement d'infrastructure serveur en gestion de projet	10/2025				x		
Déploiement d'une solution antispam et formation des utilisateurs	09/2025					x	
Installation et configuration de bornes Wi-Fi avec phase de test	10/2025		x				
Audit Technique d'un nouveau client	11/2025	x					