

I'm not robot!

RAPPORT DE STAGE Technicien d’assistance Informatique Williams ChantonyPréambule • Passionné par les technologies de l’informatique et de l’image, je me suis dirigé vers la formation de TAI, afin d’effectuer une reconversion professionnelle. J’ai suivi une formation pour devenir Technicien Informatique chez NEXT FORMATION. J’ai acquis plusieurs compétences grâce aux cours dispensés par cette formation notamment grâce aux cours de maintenance, de réseau et d’assistance. Aujourd’hui, je souhaite exercer le métier de TAI et évoluer par la suite dans cette branche. • A l’issue de cette formation, j’ai réalisé un stage au sein de l’entreprise Société Forestière de la Caisse des dépôts, la SFCDC dont le siège se situe à Paris 75002, durant la période du 19 mars au 18 mai 2011. C’est une entreprise spécialisée dans les services d’investissement, de gestion et d’expertise des forêts. • Ce rapport détaillera les activités de l’entreprise, mon rôle au sein de l’entreprise , et les impressions qui se sont dégagées après la réalisation • de ce stage.SOMMAIRE • LA SOCIÉTÉ FORESTIÈRE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS • La société • Le service SI • MON RÔLE AU SEIN DE LA SFCDC • L’intégration, le déploiement de postes informatiques • Le support et la maintenance • La photothèque • Le salon de la veille technologique • Les conclusions1.Présentation de l’entreprise SOCIÉTÉ FORESTIÈRE 1.1 LA SOCIÉTÉ FORESTIÈRE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS La Société Forestière est le spécialiste de l’investissement, de la gestion et de l’expertise dans les domaines de la forêt, de la biodiversité et des espaces naturels. Véritable > au sein du groupe Caisse des dépôts, la Société Forestière participe au développement > que sont : • L’expertise forestière • La transaction Foncière • La Compensation biodiversité et l’expertise écologique • L’investissement forestier et foncier • L’aménagement paysager • La séquestration carbone • Le bois-énergie au titre des énergies renouvelables Forte de 150 spécialistes dont 20 experts forestiers agrées répartis sur tout le territoire français avec des relais à l’étranger, la Société Forestière c’est: • Plus d’un milliard d’euro d’actifs gérés • 80 groupements forestiers, une société d’épargne forestière, une société sur 70 départements. • 1000 forêts sur 70 départements • 10 à 25 % des transactions de forêts de plus de 100 hectaresInvestissement Forestier Depuis plus de 40 ans, la société Forestière est non seulement pionnière mais aussi leader du marché de l’investissement forestier. Elle accompagne les investisseurs, personnes physique ou institutionnelle, dans toutes les phases de la constitution puis de la gestion de leur patrimoine et leur propose une gamme complète de solutions, à même de répondre à leurs différentes attentes: financières, patrimoniales ou fiscales. En résumé, la Société Forestière, c’est • Dans un contexte très porteur • Un Placement original et performant • Sûr et rentable sur le long terme • Mais aussi un moyen de préserver l’environnementLa Société Forestière en chiffres • Chiffre d’affaire (2005) : 11 millions d’euros. • Actifs gérés : 800 millions d’euros. • Des interventions sur 200 000 hectares et 1 000 forêts. • Numéro un de la transaction forestière avec des achats ou des ventes de 5 000 à 10 000 hectares par an depuis ces trois dernières années. • Six agences régionales pour des interventions dans plus de 60 départements. • 15 experts forestiers agrées et 140 spécialistes.1.2 PRÉSENTATION DU SERVICE INFORMATIQUE SI Systemes d’informations INTRODUCTION « Le réseau ,la maintenance, et le support informatique sont les domaines principaux du technicien informatique. ils requièrentbeaucoup attention pour assurer la pérennité d’un parc informatique...>SYSTEME D’INFORMATIONPrésentation du pôle Système d’information • L’équipe du service informatique est composée de deux Techniciens SI: le Responsable SI Mr Guillon Alain et du Technicien supérieur de support informatique Mr Ernout Gregory. Ce pôle système d’information a plusieurs casquettes : • Leurs missions sont multiples: • Administrations des système progiciels. • Gestions du parc informatique SFCDC et les Filiales a travers la France. • Intégration et déploiement des postes informatiques. • Support utilisateurs. • Administration des réseaux SFCDC et filiales. • Mais aussi des services de communication: • Gestion , Intégration du parc téléphonique et GSM • Gestion des services de messagerie. • Administration des services GPS • Administration et Gestion de la photothèque. • Administration et Support Citrix (héberger par Neocles) • Administration du site Internet et intranet. • Etudes de nouveau projets • Le service SI est sous la direction du secrétariat général.Dernièrement le service SI a recensé dans chaque agence SFCDC • 100 postes informatiques XP en réseau, dont 30 portables. • 10 serveurs (win serv2003/2008). • 1 imprimante départementales N&B/couleurs et individuelles pour quelques postes sensibles ou isolés. • Un système de sauvegarde interne avec sécurisation extérieure. • Organisation en réseaux, un par entité à l’intérieur d’un VPN sécurisé • Informatique – applications externalisées • Messagerie Exchange • GSI Vision (paye du personnel CNI) • Kiosque RH (gestion des absences) • Optimum CRM (transactions immobilières) • Candidatus (gestion des recrutements) • Arboescence (gestion modélisée des risques et procédures) • Site Internet (site institutionnel, mise en relation client-fournisseur) • Logiciels hébergés en interne • Bureautique Ms Office 2007 • Applications techniques • SIGF (SIG forestier) • Gamme AutoCad (paysage) • Photoshop, Oziexplorer (GPS) • Applications liées à la gestion d’actifs • Gamme SAGE (compta, immo., états fiscaux, poste banque) • Isapaye (paie des salariés des tiers et ouvriers non mensualisés) • Gestion d’associés (UNCLIA) et des IFU (Imprimé Fiscal Unique déclaration 2561, 2561bis et 2561 ter JORGANISATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU Le réseau informatique de la SFCDC est composé de 6 sites interconnectés au réseau mère + 2 filiales, d’un VPN, d’une ligne sécurisée, ainsi que deux société prestataires extérieures « Ormis messagerie, site internet » et « Neocles application métier-FLUX DE DONNÉES Applications externalisées Internet Sauvegardes mensuelles CDC • Applications Métier (SUD2000...) • Messagerie Exchange • CRM (Transactions immobilières et gestion privée) • Gestion de la paye • Gestion des absences • Gestion des recrutements Transferts Comptables E-mail CNP Internet ADSL, sécurisé SFCDC Transferts Comptables Certificat Site Internet www.forestiere-cdc.fr sfcdc@forestiere-cdc.fr Flux de données extérieurs Agences et nomades2. MON RÔLE AU SEIN DE L’ENTREPRISE SFCDC INTRODUCTION Plusieurs missions m’ont été confiées : aide à l’intégration et au déploiement des postes, du support et de la maintenance et gestion de la photothèque.2.1.Intégration et déploiement des postes informatiques • Déploiement de nouvelles machines dans la société • Pendant près de deux semaines, j’ai participé au déploiement de nouveaux postes. En effet, la société SFCDC renouvelle son parc informatique tous les 5 ans pour des raisons essentiellement de comptabilité (ici le 1er semestre 2011). • Nous avons aussi souvent remplacer les ordinateurs portables par des ordinateurs fixes pour des raisons : • De meilleure performance • Les ordinateurs portables requièrent davantage de maintenance (« car les employés peuvent les utiliser en privé chez eux ») • Des soucis techniques Intégration d’imprimantes Pendant près de deux semaines, j’ai participé au déploiement de nouveaux postes. En effet, la société SFCDC renouvelle son parc informatique tous les 5 ans pour des raisons essentiellement de comptabilité (ici le 1er semestre 2011).La procédure et la stratégie Pendant ce déploiement du parc informatique, j’ai surtout été confronté à une contrainte de temps. En effet, l’objectif est qu’un informaticien installe 2 à 3 PC par jour. De plus, le service informatique doit s’adapter aux besoins et caractéristiques de chaque service, c’est-à-dire adapter les logiciels et outils métier (ex : fournir une carte graphique plus puissante au service... installation de logiciels classiques J’ai notamment pu installer des logiciels classiques comme Outlook .DETAIL D’UNE PROCEDURE D’INSTALLATION D’UN OS WINDOWS XP Avant de commencer d’installé un OS il m’a été demandé de formater. Les partitions du disque dur avec un CD Windows 98 FDISK et supprimer toute les partitions. Installation de Windows XP Si le PC n’était pas de marque Dell, j’ai du utiliser le CD de Windows XP Si3 standard, récupérer la clé de License sous/sur le PC,lancer l’installation de Windows XP, et enfin accepter le CLUF, puis faire le choix d’un formatage rapide.Pendant l’installation, il m’a fallut nommé « SFCDC » en nom et organisation. • ensuite! l’ordinateur était un poste fixe il m’a fallut nommé en nom de machine « dXXX » où les XXXX sont les 4 derniers numéros d’immatriculation, et c’était un portable choisir « mXXX » . « d » pour desktop, « m » pour mobile. • mettre le un mot de passe administrateur en vigueur. Lors du premier démarrage, j’ai du crée un compte« install » pour l’administration du poste. Ensuite dans un premier temps, décrire l’ordinateur avec le nom du futur utilisateur , désactiver la restauration du système, activer la restauration du système automatique pour 13h00 tous les jours,Autoriser l’envoi d’invitation a distance. Désinstaller MSN & autre Pour désinstaller MSN j’ai du Aller dans le répertoire C:/windows/inf,puis sélectionner sysoc.inf Chercher la ligne msmtps=msgrocm.dll,OcEntry,msgsmg.inf,hide,7 et supprimer le mot « hide» qui permet de faire apparaitre windowsmessenger dans l’assitant des composant windows et de le supprimer. La procédure demande aussi de désélectionner «msn», «outlook express» et «windowsmessenger». Toujours en suivant l’odre de la procédure j’ai du installé les pilotes de la machine à commencer par le chipset, Installer Internet Explorer 8 , redemarer et mettre l’adresse IP de la machine. « a savoir que l’IP doit etre réferé Dans le fichier d’inventaire. » Mise à jour de Windows XP. J’ai du Lancer Windows Update puis annuler la demande d’installation de l’active X et changer l’adresse : www.update.microsoft.com/windowsupdate/ par www.update.microsoft.com/microsoftupdate/. installer que les mises à jour prioritaires.Parla suite supprimer dans tous les programmes, « Microsoft Update » et laisser « Windows Update » et j’ai du supprimer également programme par défaut et catalogue Windows. « Après une bonne heure de mise a jours. » Si la machine était destiné pour le stock ,la nettoyer grâce avec CCleaner et la défragmenter avec Defraggler. -Si la machine était pour utilisation immédiate j’ai du faire un Check-list logiciels et matériels , et finir par un CCleaner et une défragmentation.« ce que cette première mission m’a apportée » • Cette mission de déploiement et d’intégration m’a appris à être : • rigoureux, car il faut suivre scrupuleusement la stratégie et la hiérarchie du déploiement • A gérer mon temps, car il y a des contraintes de temps (salaire à son poste de travail) et des contraintes de capacités (2/3 postes par jour et par personne) qui nous obligent à ne pas perdre de temps. • méthodique2.2. Support et maintenance Support et maintenance à distance = le support téléphonique Pendant mon stage, la deuxième mission a été de participer à l’activité de support et de maintenance des postes informatiques notamment distance via Le logiciel TEAMVIEWER. Ex: j’ai réalisé une prise de 5 postes de salariés à PAU pour leurs installer Microsoft Sharpoint et GOOGLE EARTH. La seule difficulté que j’ai rencontré a été un souci de lague car la connection n’était pas bonne ce jour là. Support et maintenance sur place • J’ai pu intervenir sur plusieurs problématiques : • Installation de FLASH • Intervention sur le réseau • Le réseau internet du secrétariat d’accès internet sur IE. • La solution a été de positionner le brower d’offline en online. • Installation de comptes «Outlook» en MS Exchange Server.« Ce que cette deuxième mission m’a apportée » • J’ai pu démontrer au cours de ce stage dans les expériences précédentes que dans le métier de TAI qui est réellement un métier de service, il est indispensable d’être : • Patient • A l’écoute • Rassurant et que l’on maîtrise le domaine • Ces qualités permettront au TAI d’intervenir dans les meilleures conditions.2.3. La gestion de la photothèque • L’intérêt de la photothèque • La photothèque sert essentiellement aux employés de la SFCDC et à ses collaborateurs qui réalisent des photos de forêt ou de bois afin de • Répertoire géographiquement ces lieux • Répertoire visuellement • Pour l’utilisation de support visuels pour de la location, de la vente... • Cette base comporte plus de 2500 photos et sont hébergées par un site prestataire : EPHOTO et une partie de la gestion de cette base appartient au responsable du service d’information. La photothèque et moi • Ma tâche a été multiple • Classer ces photos par type de lieu selon qu’il s’agisse de bois, forêt, département ou pays • Renseigner la photo sur la localisation géographique du GPS • Renseigner une description du lieu grâce à une fiche technique • publier les photos sur le site hébergeur, et de les mettre en ligne, afin de permettre aux collaborateurs d’y avoir accès grâce à un moteur de recherche. • Cette mission demande beaucoup de patience en raison d’une part du nombre photo à gérer et, d’autre part une photo peut être vite perdue au milieu de la base de donnée en cas d’erreur.2.4. Le salon de la veille technologique • L’intérêt de la photothèque • Lors de la dernier semaine de mon stage au sein de la SFCDC, j’ai eu la chance d’accompagner le responsable SI au salon des solutions de l’open source au CNIT à la Défense (le mercredi 11 mai 2011). Ce salon m’a fortement intéressé et j’ai compris qu’il était important de participer à ces forums pour plusieurs raisons : • Avoir une veille technologique et sentir l’orientation des marchés • Voir de nouveaux produits • Rencontrer les sociétés importantes et de comprendre leur intérêt à ce marché • Rencontrer les prestataires actuels et d’entretenir des relations avec eux • Cette base comporte plus de ... photos et sont hébergées par un site prestataire : EPHOTO et une partie de la gestion de cette base appartient au responsable du service informatique. REMERCIEMENTS J’adresse mes remerciements à la Société Forestière de la Caisse des Dépôts pour m’avoir permis d’effectuer mon stage au sein du Service Informatique. Je remercie plus particulièrement : Monsieur Alain Guillon, mon maître de stage, d’avoir fait preuve d’une grande disponibilité à mon égard. Monsieur Grégory Ernout, qui grâce à ses compétences techniques sur les différents outils utilisés, m’ont permis de mener à bien mon stage. Enfin, je remercie l’ensemble du personnel de la SFCDC avec qui j’ai été amené à travailler, pour avoir fait preuve de disponibilité et d’attention .

1. **Introduction**
This document provides a comprehensive overview of the project's objectives, scope, and methodology. It outlines the key components and the expected outcomes of the research.

2. **Background**
The project is set against the backdrop of current research in the field. It identifies the gaps in knowledge and the specific questions that the study aims to address.

3. **Methodology**
The research methodology is detailed, including the selection of participants, the design of the study, and the data collection and analysis procedures.

4. **Results**
The findings of the study are presented in this section, highlighting the key results and their statistical significance.

5. **Discussion**
The results are discussed in the context of the existing literature, exploring the implications and potential applications of the findings.

6. **Conclusion**
The study concludes with a summary of the main findings and a final statement on the contribution of the research to the field.

7. **References**
A list of references is provided, citing the key sources used in the research.

8. **Appendix**
Additional information, including data tables and supplementary materials, is included in the appendix.

9. **Index**
An index is provided to facilitate the location of specific information within the document.

10. **Summary**
A brief summary of the entire document is provided for quick reference.

11. **Disclaimer**
A disclaimer is included to clarify the limitations and potential biases of the study.

12. **Appendix A**
Detailed data and analysis for Appendix A.

13. **Appendix B**
Detailed data and analysis for Appendix B.

14. **Appendix C**
Detailed data and analysis for Appendix C.