

RAPPORT DE STAGE PROFESSIONNEL

Service Informatique et téléphonie

Lundi 22 mai au vendredi 30 juin 2023



Dalkia - Direction Régionale Nord Ouest
Saint-André-lez-Lille

An aerial photograph of a power plant during sunset. Three large, grey, hourglass-shaped cooling towers are the central focus, each emitting thick plumes of white steam that rise into the sky. The scene is bathed in the warm, golden light of the setting sun, which is visible as a bright glow in the upper right corner. The background shows a vast landscape with fields, a river, and some industrial buildings. The overall atmosphere is serene yet industrial.

RAPPORT DE STAGE DALKIA

Julien Gournay,
169 bis Rue de Wervicq,
59166 Bousbecque, FR

Dalkia - Direction Régionale,
37 Av. du Maréchal de Lattre de Tassigny,
59350 Saint-André-lez-Lille

Fait à Bousbecque, le 30/06/2023

Objet : Lettre de remerciement stage professionnel

Madame, Monsieur,

Mon stage chez Dalkia Nord Ouest a été une expérience enrichissante, parmi lequel j'ai eu l'opportunité de travailler sur des projets passionnants, de collaborer avec des professionnels de différents secteurs et de développer mes compétences. Je suis très reconnaissant de cette opportunité.

Je tiens à remercier tout particulièrement Monsieur Franck Petit ainsi que toutes les personnes pour leur accueil, leur encadrement et leurs temps passés à m'avoir fait découvrir au travers les différents métiers, leur savoir et leur professionnalisme qui m'ont permis de progresser significativement ainsi que d'approfondir mes compétences dans le domaine de l'informatique. Je souhaite aussi remercier madame Donna d'avoir accepté ma candidature au sein de votre entreprise.

Ce serait pour moi un honneur si l'opportunité se présentait à nouveau de contribuer à des projets futurs.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Cordialement,
Julien Gournay



SOMMAIRE

00 INTRODUCTION

LETTRE DE REMERCIEMENT	02
LE SOMMAIRE	03
L'INTRODUCTION	05

01 PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

DALKIA	09
FILIALES DALKIA	11
LA DSIN	12
LE GROUPE EDF	13
LES LOCAUX	15

02 LES OUTILS NUMÉRIQUES

OASIS	19
TRELLIX	20

03 CAHIER DE BORD

SEMAINES 1	23
SEMAINES 2	24
SEMAINES 3	25
SEMAINES 4	26
SEMAINES 5	27
SEMAINES 6	28

04 CONCLUSION FINALE

CE QUE J'AI ACQUIS	31
MON RESSENTI	32

05 DOCUMENTS ANNEXES

GLOSSAIRE, DEFINITION	35
CHIFFRES CLÉS	36
CAPTURES D'ECRANS	37
MON CV	38
MA LETTRE DE MOTIVATION	39
CERTIFICAT DE STAGE	40



INTRO DUCT ION

Dans le cadre de ma formation en BTS SNIR, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage professionnel de six semaines au sein d'un service informatique. Avant de parvenir à un entretien, de nombreuses entreprises ont été sollicitées afin de leur proposer ma candidature. Par la suite, une réponse positive m'a été apportée par le service des ressources humaines et le responsable informatique de Dalkia.

À l'issue de cet entretien, ma candidature retenue pour effectuer mon stage pour la période du lundi 22 mai au vendredi 30 juin 2023 au sein du siège de Dalkia Direction régionale Nord-Ouest, située au 37 Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny à Saint-André-lez-Lille, 59350.



Futur siège Dalkia,
Saint-André-lez-Lille

Ma principale mission consistait à automatiser la procédure de paramétrage des PC non gérés par la DSIN (Direction des Systèmes d'Information), à les tester avec les utilisateurs, à sensibiliser ces derniers à la cybersécurité et à apporter une assistance à distance aux utilisateurs.

J'ai également été chargé de réaliser des tests pour les futurs équipements à Panorama, tels que les dock stations, les claviers/souris, les écrans et le Miracast, un dispositif de transmission sans fil audio et vidéo.

The EDF logo, consisting of a stylized six-petaled flower icon followed by the lowercase letters 'edf' in a sans-serif font, is illuminated in white on the upper left side of the building's facade.

edf

A large, bold, orange graphic element resembling the number '01' is overlaid on the bottom half of the image. The '0' is a thick, rounded shape with a circular cutout in the center, and the '1' is a thick, vertical bar with a diagonal cut at the top. The background of the number is the building's facade, showing the grid of windows and the warm glow of the sunset.

01

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

DALKIA

FILIALES DALKIA

LA DSIN

LE GROUPE EDF

LES LOCAUX





Dalkia est une filiale du groupe EDF depuis 2014, spécialisée dans le développement des énergies renouvelables et de récupération au sein des réseaux de chaleur et de froid à faible empreinte carbone. L'entreprise se distingue par ses solutions innovantes et performantes, assurant la maintenance et l'exploitation des installations de sites industriels, de bâtiments tertiaires, de collectivités, d'établissements de santé et de logements.

En 2021, Dalkia a réussi à éviter près de 4,2 millions de tonnes de CO2 chez ses clients, ce qui correspond à une réduction significative des émissions de gaz à effet de serre. De plus, grâce à ses initiatives en matière d'efficacité énergétique, elle a permis d'économiser environ 6,5 térawattheures d'énergie, contribuant ainsi à la préservation des ressources.

L'entreprise compte également plus de 330 réseaux de chaleur et de froid, offrant des solutions de chauffage et de refroidissement durables à de nombreuses communautés. L'entreprise fournit ses services à plus de 4 800 établissements de santé et chauffe environ 2 millions de logements en France. Elle accompagne également plus de 2 500 sites industriels dans leurs besoins énergétiques.

Dalkia France a son siège social à Saint-André-Lez-Lille, ainsi qu'un autre siège situé à la Tour Europe, dans le quartier de La Défense à Paris. Pour mieux couvrir le territoire français, Dalkia dispose de plusieurs sièges régionaux répartis dans le pays. Ces sièges régionaux comprennent Dalkia Région Nord-Ouest (où je suis actuellement), Centre-Est, Île de France, Sud-Ouest, Est, Méditerranée et Centre-Ouest.

L'engagement de Dalkia envers la transition énergétique se traduit par l'utilisation de technologies avancées telles que la cogénération, la biomasse, la géothermie et l'optimisation de l'efficacité énergétique des bâtiments. L'entreprise collabore étroitement avec des partenaires stratégiques, notamment des fournisseurs d'énergie, des entreprises technologiques, des universités et des centres de recherche, afin de favoriser l'innovation et d'apporter des solutions adaptées aux enjeux énergétiques actuels.



Sylvie Jéhanno

Présidente - Directrice Générale DALKIA
Depuis janvier 2018

1937 Fondation de Chauffage Service par Léon Dewailly avec le premier contrat de performance énergétique.

Année 1950 Développement du chauffage urbain et expansion de Chauffage Service.

Année 1960 Fusion de Chauffage Service avec la Compagnie Générale de Chauffage (CGC) et internationalisation de l'entreprise.

Année 1970 Développement de nouvelles sources d'énergie et des réseaux de chaleur pour faire face à la crise énergétique.

Année 1980 Diversification du mix énergétique avec l'utilisation du gaz et de la biomasse.

Année 1990 Expansion en Europe de l'Est, fusion avec Esys-Montenay pour former le pôle "énergie services" de la Générale des Eaux et changement de nom pour Dalkia.

Année 2000 Intégration de Veolia Environnement, devenant un acteur majeur des services énergétiques en Europe. Développement de nouvelles activités comme la récupération de chaleur des datacenters et la numérisation des outils de maintenance.

2014 Dalkia devient une filiale à 100 % d'EDF.

2015/2018 Intégration d'entités d'EDF liées à l'activité principale de Dalkia, renforçant son expertise.



Spécialiste du froid industriel et commercial et du génie climatique. Sa vocation est de fournir à ses clients les bonnes températures en optimisant la consommation d'énergie et en préservant l'environnement grâce à la maîtrise innovante du processus complet : conseil, conception, installation et maintenance.



Elle propose une offre complète d'audit, de conception, d'installation et de maintenance de centrales d'air comprimé, d'azote et d'air respirable à destination de tous les secteurs industriels. L'air comprimé est un fluide énergétique à fort contenu électrique et avec un potentiel d'économies d'énergie.



Cette filiale est dédiée à l'environnement nucléaire. L'entité compte plus de 700 salariés autour de deux activités :

- la maintenance des moyens de production d'électricité de secours, des systèmes de production de froid et de ventilation des centrales nucléaires;
- le pilotage des prestataires et de la maintenance des bâtiments des centrales nucléaires et thermiques.

Elle développe des activités de génie électrique centrées sur deux domaines :



- les courants électriques dits « forts » : réseaux électriques privés ou publics, éclairage, process industriels, transports... ;
- les courants électriques dits « faibles » : capteurs connectés, contrôles d'accès, vidéosurveillance, feux de signalisation...

Dalkia Electrotechnics Holding assure la conception, l'installation, l'exploitation et la maintenance des installations électriques et propose une offre de travaux adaptée à ses clients. Citelum France a intégré Dalkia Electrotechnics Holding en janvier 2022, et est renommée « Dalkia Electrotechnics ».

D'autre filière de Dalkia ...



La DSIN (Direction des Systèmes d'Information) est une entité au sein d'une organisation, généralement une entreprise, qui est responsable de la gestion et de la mise en œuvre des systèmes d'information. La DSIN joue un rôle crucial dans la planification, le développement, la maintenance et la sécurisation des systèmes informatiques utilisés par l'entreprise.

1 Gestion des infrastructures informatiques : Cela comprend la gestion des serveurs, des réseaux, du stockage de données et d'autres composants matériels nécessaires au fonctionnement des systèmes informatiques de l'entreprise.

2 Développement et maintenance des applications : La DSIN est responsable du développement, de la mise à jour et de la maintenance des applications informatiques utilisées par l'entreprise, qu'il s'agisse de logiciels personnalisés ou de solutions logicielles tierces.

3 Gestion des données : La DSIN veille à la collecte, au stockage, à la sécurité et à l'intégrité des données de l'entreprise. Elle peut mettre en place des systèmes de gestion des bases de données, des outils d'analyse des données et des stratégies de sauvegarde et de récupération.

4 Sécurité informatique : La DSIN est responsable de la mise en place de mesures de sécurité informatique pour protéger les systèmes et les données de l'entreprise contre les menaces internes et externes. Cela peut inclure la gestion des pare-feu, des antivirus, des politiques d'accès et des procédures de gestion des incidents.

5 Support technique : La DSIN fournit un support technique aux utilisateurs internes de l'entreprise, en répondant à leurs questions, en résolvant les problèmes liés aux systèmes informatiques et en assurant le bon fonctionnement des équipements et des logiciels.

LA DSIN

LE SERVICE INFORMATIQUE NORD OUEST C'EST

Gestion d'un parc de



PC SUR LE RÉSEAU
+800



PC HORS RÉSEAU
+800



LIGNES MOBILES
+2000



IMPRIMANTES



COMPTES
GOOGLE



EDF sous le nom complet Electricité de France est une entreprise française spécialisée dans la production, la distribution et la fourniture d'électricité. Fondée en 1946, elle est devenue l'un des leaders mondiaux de l'industrie de l'énergie. EDF opère dans plusieurs pays et est présente sur toute la chaîne de valeur de l'électricité, de la production à la commercialisation.

En tant que producteur d'électricité, EDF gère un large portefeuille de sources d'énergie, notamment les centrales nucléaires, les centrales thermiques à combustible fossile, les installations hydrauliques, les énergies renouvelables (éolien, solaire, biomasse) et les infrastructures de stockage d'énergie. L'entreprise met l'accent sur la diversification de son mix énergétique afin de répondre aux enjeux environnementaux et aux objectifs de transition énergétique.

EDF joue également un rôle essentiel dans la distribution et la fourniture d'électricité. En tant que fournisseur d'énergie, elle fournit de l'électricité à des millions de clients, qu'ils soient particuliers, entreprises ou collectivités. L'entreprise s'efforce de promouvoir l'efficacité énergétique et de proposer des solutions adaptées aux besoins de ses clients en matière d'énergie.

Au fil des années, EDF a développé une expertise considérable dans le domaine de l'énergie et a contribué activement à l'innovation technologique et à la recherche en matière d'énergie. L'entreprise est engagée dans des projets de recherche et de développement visant à améliorer les technologies existantes, à explorer de nouvelles formes d'énergie propre et à favoriser l'électrification des secteurs clés de l'économie.



Luc Rémont

Président - Directeur Générale d'EDF
Depuis novembre 2022

En tant qu'acteur majeur de l'industrie de l'énergie, EDF s'engage également dans des initiatives sociales et environnementales. L'entreprise met l'accent sur la sécurité, la responsabilité sociale, la réduction des émissions de gaz à effet de serre et la préservation de l'environnement. Elle participe activement à la transition énergétique en investissant dans les énergies renouvelables et en favorisant l'efficacité énergétique.

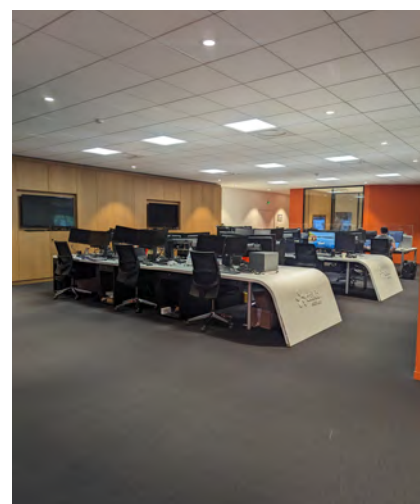
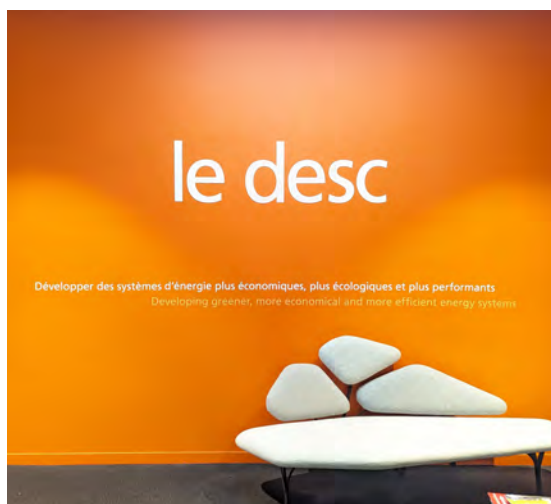
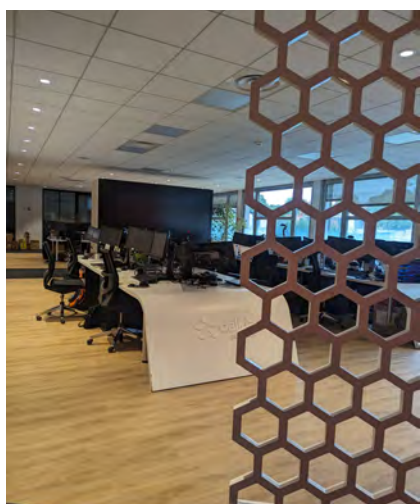


LES LOCAUX



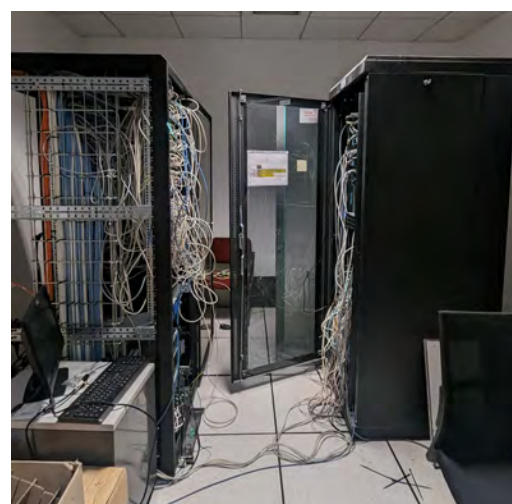
SIÈGE RÉGIONAL SAINT-ANDRÉ- LEZ-LILLE

Les bureaux de Dalkia Nord Ouest situé au 41 Av. du Maréchal de Lattre de Tassigny à Saint-André-lez-Lille 59350, est également le siège sociale historique de l'entreprise.



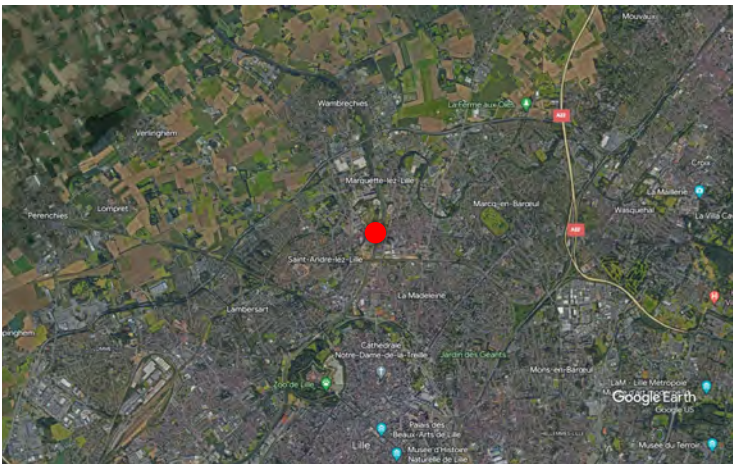
le DESC

Le DESC (Dalkia Energy Savings Center) un espace implanté dans chaque locaux de Dalkia, est un centre de pilotage de l'efficacité énergétique. Il permet d'analyser en temps réel les données transmises par les installations ou équipements mis en place dans les différents sites tel que les bâtiments publics, logements, bureaux, usines, centres commerciaux, etc. C'est également à cette endroit que se trouver l'ancienne salle des serveur pour la région Nord Ouest.





PANORAMA



Le nouveau siège de Dalkia à Saint-André-lez-Lille, appelé le Panorama, est un bâtiment qui reflète l'engagement de l'entreprise en terme d'innovation pour l'efficacité énergétique ainsi que le développement durable. Ce bâtiment prend place au 204 Rue Sadi Carnot à Saint-André-lez-Lille, 59350. Il offre un cadre moderne et fonctionnel pour les activités de Dalkia dans la région Nord-Ouest. Son inauguration a lieu à la suite de mon stage le 12 octobre 2023.





edf
framatome

CRONOS

NCV
2020

67ème
TOP 500

02

LES OUTILS NUMERIQUES

OASIS

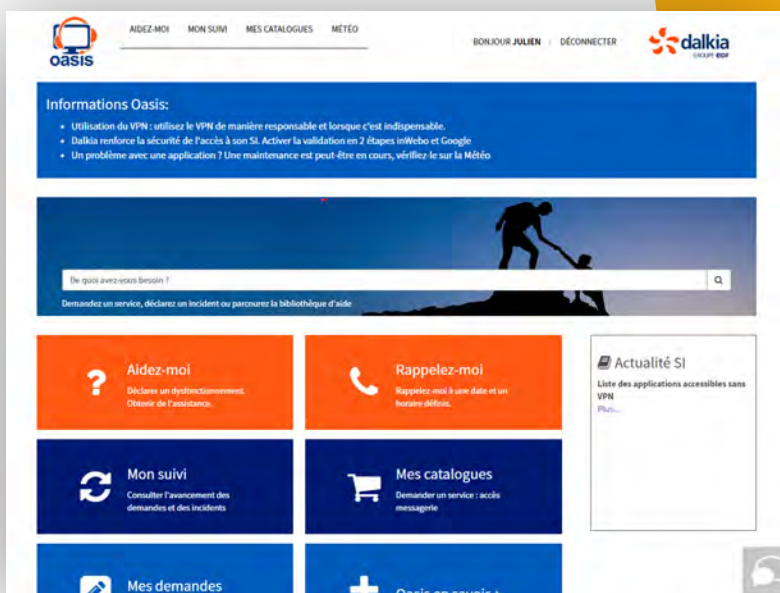
TRELLIX





Oasis est la plateforme interne d'aide de Dalkia. Elle est utilisée pour gérer les incidents et permet aux utilisateurs de créer des tickets en cas de problèmes informatiques, tels que les mots de passe oubliés, les équipements défectueux, les bugs logiciels et autres soucis informatiques.

Au travers de cette interface, l'utilisateur a la possibilité d'ouvrir un ticket, de suivre la résolution de son problème mais également de demander de rappel afin de communiquer avec le support.



Ticket d'incident pour dysfonctionnement de l'antivirus

INC0812442 - DYSFONCTIONNEMENT - APPLICATIONS BUREAUTIQUES - AUTRE APPLICATION BUREAUTIQUE - McAfee/Trellix non managé par DSIN

Pièces jointes
PXL_20230531_075136347.MP.jpg

Incident

* Appelant: Julien GOURNAY

Fermé: 27-06-2023 00:00:43

* Bénéficiaire: Julien GOURNAY

* Titre: DYSFONCTIONNEMENT - APPLICATIONS BUREAUTIQUES - AUTRE APPLICATION BUREAUTIQUE - McAfee/Trellix non managé par DSIN

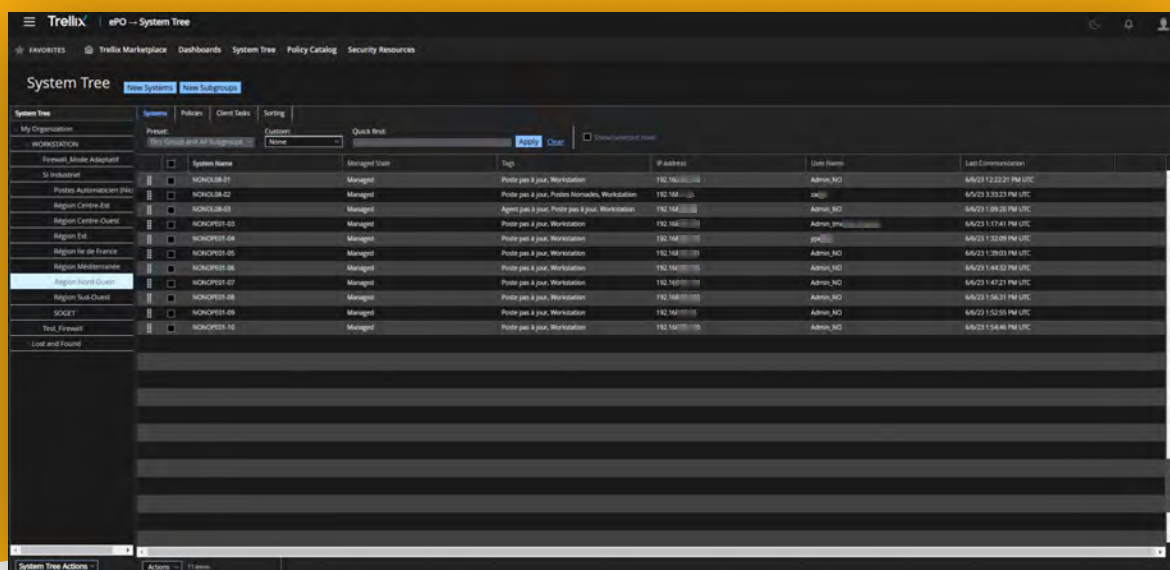
* Description: Erreur lors de l'installation de Trellix. J'ai 10 ordinateurs actuellement non managé par le DSIN, je dois les mettre aux normes avec Trellix, mais lors de l'installation un message d'erreur apparaît sur plusieurs ordinateurs. Cela concerne les pc Non DSIN qui sont ajoutés dans trellix. Si joint une photo du message d'erreur. J'avais déjà ouvert un incident sur un ordinateur: INC0810501

* Notes de résolution: Incident résolu, installation OK

Trellix

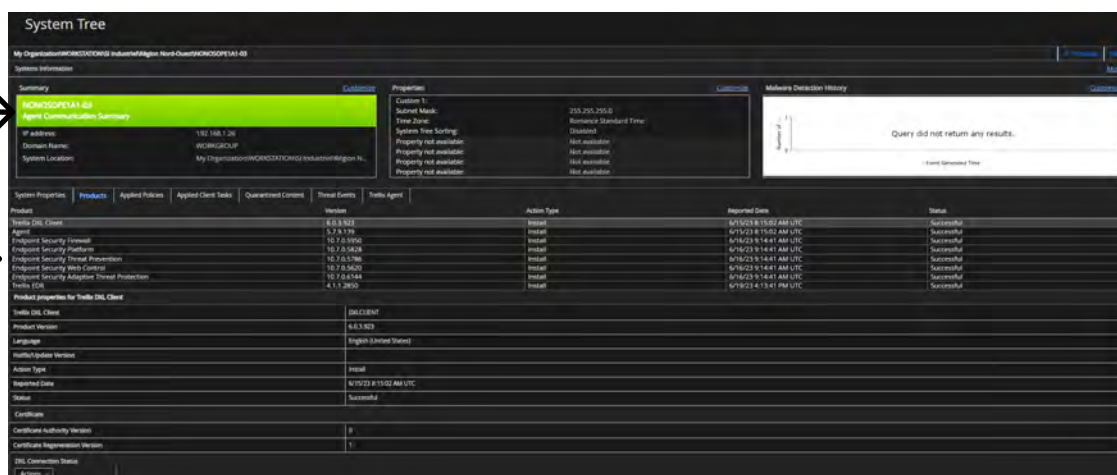
Trellix est un outil antivirus qui offre une gamme de fonctionnalités, notamment la prévention contre les menaces, un pare-feu, le contrôle web et la protection adaptative contre les menaces.

Le service informatique peut être alerté via la console d'administration Trellix grâce à son agent de monitoring en cas de menace détectée sur une machine. Différents modules de surveillance peuvent également être déployés via cette interface.



Interface administrateur de Trellix pour la région Nord Ouest. Pour des raisons de confidentialités les adresses IP et nom ont été masqué.

Adressage des ordinateurs



Modules déployés



Informations ordinateur



```
er_50] = '2'
er_100] = 'S'

data.campagne == camp), 'demicampagne']

CP0':
['RCP955EU']

['RCP955EU', 'RPN0X0MA']

n sensors:
or == 'RCP955EU':
sor_c = 'RCP955EU_avg'
nsor == 'RPN0X0MA':
nsor_c = 'RPN0X0MA_avg'

g.info('grid: ' + g + ' ... all ... sensor)

ld the grids
.loc[:, 'P_floor'] = [int(x) if math.isnan(x) == True else x for x in data.loc[:, 'P_floor']]
.loc[:, 'DI_floor'] = [int(x) if math.isnan(x) == True else x for x in data.loc[:, 'DI_floor']]

a.loc[:, 'sitetranche'] = data.site.values + data.tranche.astype(str).values

omputeAndSaveGrid(data.loc[[c not in wrong_campaign for c in data.campagne.values]),
demicampagne == '1'], 'P_floor', 'DI_floor',
'minutes', path + 'csv/' +
g + ' + sensor + ' + 'demi1')

omputeAndSaveGrid(data.loc[[c not in wrong_campaign for c in data.campagne.values]),
demicampagne == '2'], 'P_floor', 'DI_floor',
'minutes', path + 'csv/' +
g + ' + sensor + ' + 'demi2')

omputeAndSaveGrid(data.loc[[c not in wrong_campaign for c in data.campagne.values]),
'5'], 'P_floor', 'DI_floor',
'minutes', path + 'csv/' +
+ sensor + ' + 'strat')

ty(gestions)
stions.keys():
lot: ' +
campaign']
```

03

CAHIERS DE BORD

SEMAINE 1

SEMAINE 2

SEMAINE 3

SEMAINE 4

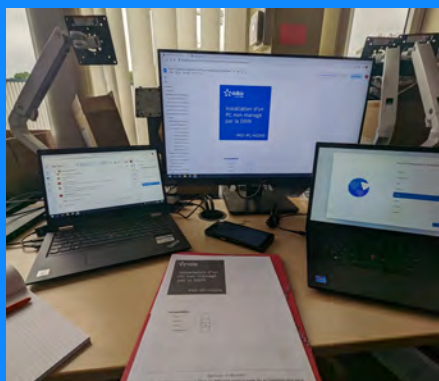
SEMAINE 5

SEMAINE 6



Le premier jour de stage, j'ai commencé par visiter les nouveaux locaux qui seront les bureaux de Dalkia Nord-Ouest. J'ai également pu assister à trois réunions.

- La première sur la pose de la fibre par Orange pour le nouveau siège.
- la seconde sur la sécurisation de Chromebook (pc portable sous le système d'exploitation de Google),
- la troisième était pour les équipements audiovisuel des espaces de réunions.



J'ai par la suite été guidé au bureau informatique afin d'y découvrir mon espace de travail ainsi que les équipements et les outils informatiques. Mon maître de stage (Franck PETIT), m'a transmis la procédure d'installation d'un poste ne faisant pas parti du parc informatique (dit "non managé") géré par la DSIN (Direction des Systèmes d'Information), afin de découvrir la méthodologie.

Lors de cette première semaine, j'ai commencé mon stage.

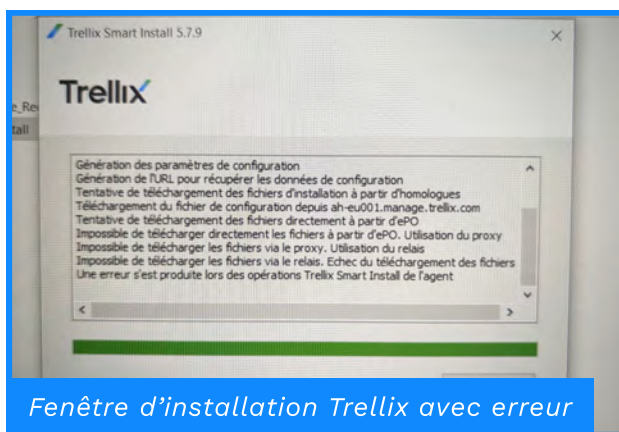
On m'a donné des PC acquis par la société sur lesquels j'ai installé et configuré le système d'exploitation Windows 11, ainsi que d'installer le client Trellix comme vu en réunion avec les équipes de la DSIN, qui m'ont permis de me présenter la console de l'anti virus Trellix ainsi que le processus de déploiement.

J'ai amélioré la procédure afin que celle-ci soit plus simple à comprendre mais également codé des automatisations sous forme de script utilisant l'extension ".bat".



Lorsque le client Trellix était installé et fonctionnel, cette fenêtre s'affiche avec les états des différents modules de sécurisation. Je devais m'assurer que le PC apparaisse dans la console de monitoring sous son nouveau nom de poste (hostname) précédemment configuré.

Dès la deuxième semaines, les premières remontent d'incident arrivent, avec notamment une erreur lors de l'installation du client Trellix sur certain PC. Ne trouvant pas la cause de ce problème, plusieurs réunions avec le service informatique ont eu lieu afin de le résoudre.



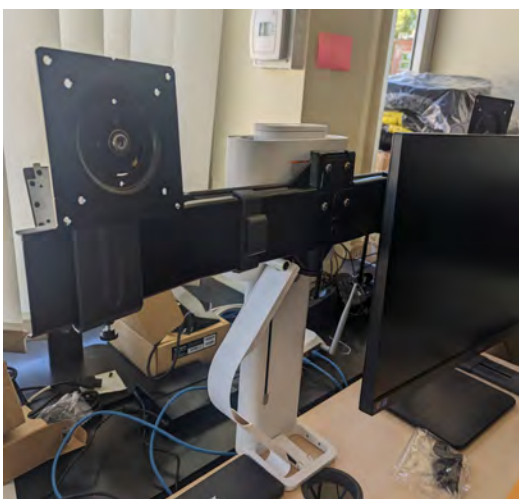
Fenêtre d'installation Trellix avec erreur

Coordonnées de l'utilisateur utilisant le PC Nom des PC apparaissant sur Trellix Etat de l'avancement de la procédure

	100	92	100	94	100	mdp initial a changer 1234	mdp initial a changer 1234	100			
	centre	SECTEUR ou ONCA REFERENTIEL	MAIL MANAGER	MAIL utilisateur	nom du pc suite maj McAfee	login compte local	login compte admin local	date de maj de la ligne	Etat	Suivi	Type de user
3	DRA	DNDC			NONOA01-01			11/04/2023	Attente réponse		
4	DRA	DNHA			NONOA03-01			11/04/2023	Problème	Distanciel	
5	DRA	DNHBA			NONOA04-01			11/04/2023	En cours (D)	Distanciel	Standard
6	DRA	DNHBA			NONOA04-02			11/04/2023	Terminé	Distanciel	Standard
7	DRA	DNHBA			NONOA04-03			11/04/2023	Attente réponse		
8	DRA	DNHF			NONOA07-01			11/04/2023	Prénds contact		
43	DSAD	DBEJS			NONOL07-14			08/03/2023	En cours (D)	Distanciel	
44	DSAD	ONOL08			NONOL08-01			23/05/2023	Terminé	Rendu	Standard
65	DSAD	ONOL08			NONOL08-02			23/05/2023	Terminé	Rendu	Standard
66	DSAD	ONOL08			NONOL08-03			23/05/2023	Terminé	A rendre	Standard
67	DSO	DRMF			NONOPE01-01			30/05/2023	Terminé	Rendu	Standard
68	DSO	DRMF			NONOPE01-02			30/05/2023	Terminé	Rendu	Standard
69	DSO	DRMF			NONOPE01-03			30/05/2023	Terminé	Rendu	Standard
70	DSO	DRMF			NONOPE01-04			30/05/2023	Terminé	Rendu	Standard
71	DSO	DRMF			NONOPE01-05		Admin	30/05/2023	Déploiement	Rendu	Standard
72	DSO	DRMF			NONOPE01-06		Admin	30/05/2023	Déploiement	Rendu	Standard
73	DSO	DRMF			NONOPE01-07		Admin	30/05/2023	Déploiement	Rendu	Standard
74	DSO	DRMF			NONOPE01-08		Admin	30/05/2023	En cours (D)	Rendu	Standard
75	DSO	DRMF			NONOPE01-09		Admin	30/05/2023	Déploiement	Rendu	Standard
76	DSO	DRMF			NONOPE01-10		Admin	30/05/2023	Déploiement	Rendu	Standard

Tableau Excel pour le suivi des PC non managé par Dalkia

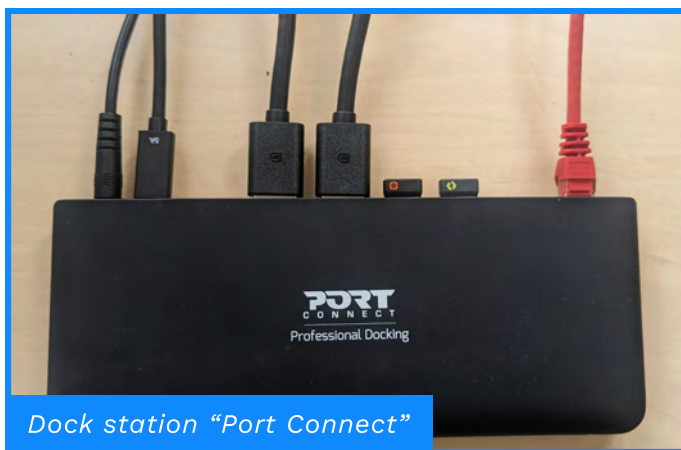
Suivi de livraison des PC



J'ai mis à jour le tableau Excel afin de gérer le suivi des PC non managé. Ce tableau permet de pouvoir identifier plus facilement le PC apparaissant sur Trellix grâce à l'information contenue dans le tableau, mais également de vérifier l'état de déploiement des modules.

J'avais la tâche de réceptionner et traiter des colis contenant du matériel à des fins de test telle que les écrans, leurs pieds réglables, les périphériques à destination des futurs bureaux.

Lors de cette troisième semaine, j'ai poursuivi les tests et les comparatifs des équipements afin de s'assurer de leur comptabilité par rapport au cahier des charges afin de fournir une expérience utilisateur optimal. Me permettant d'effectuer un compte rendu utilisé lors d'une visioconférence afin de discuter des périphériques tel que Docking, ... avec les ingénieurs de l'entreprise "Urban Factory" (un équipementier informatique de périphérique).



Dock station "Port Connect"

Sujet	Targus (Dock 430)	Urban Factory (TCD48UF)	Dell (WD19S)
Démarrage du PC écran fermé et PC éteints via la Doc	Lenovo : Non Zbook : La doc ne démarre pas directement le PC, il faut ouvrir le PC et appuyer sur le bouton de démarrage du PC qui se situe sur le clavier Chromebook : La doc ne démarre pas directement le PC, il faut ouvrir le PC et appuyer sur le bouton de démarrage du PC qui se situe sur le clavier	Lenovo : Non Zbook : ERREUR Chromebook : La doc ne démarre pas directement le PC en étant directement branché en usb-c par contre la Doc allumée et le branchement par la suite en usb-c au Chromebook réveille le CB sans avoir à l'ouvrir	Lenovo : La doc ne démarre pas directement le PC Zbook : Non Chromebook : Non en branchant (le bouton doc ne fonctionne pas)
Démarrage du PC écran ouvert et PC éteints via la Doc	Lenovo : Non Zbook : Non Chromebook :	Lenovo : Non Zbook : ERREUR Chromebook :	Lenovo : Zbook : Non Chromebook : Non en branchant (le bouton doc ne fonctionne pas)
Démarrage du PC écran fermé et PC en veille via la Doc	Lenovo : Le dock sort de la veille l'ordinateur lorsque l'écran est fermé, mais il se remet tout de suite après un veille Zbook : Non Chromebook :	Lenovo : Le dock sort de la veille l'ordinateur lorsque l'écran est fermé, mais il se remet tout de suite après un veille Zbook : ERREUR Chromebook :	Lenovo : Non en branchant (le bouton doc ne fonctionne pas) Zbook : Oui en branchant (le bouton doc ne fonctionne pas) Chromebook : Veille impossible
Démarrage du PC écran ouvert et PC en veille via la Doc	Lenovo : Le dock sort de la veille l'ordinateur lorsque l'écran est fermé, mais il se remet tout de suite après un veille Zbook : Non Chromebook :	Lenovo : Le dock sort de la veille l'ordinateur lorsque l'écran est ouvert, mais il se remet tout de suite après en veille Zbook : ERREUR Chromebook :	Lenovo : Oui en branchant mais se remet en veille direct (le bouton doc ne fonctionne pas) Zbook : Non le bouton ne fonctionne pas, mais en branchant oui Chromebook : Veille impossible
La Doc recharge le PC	Lenovo : Oui Zbook : non Chromebook : Oui	Lenovo : Oui Zbook : ERREUR Chromebook : Oui	Lenovo : Oui Zbook : Non ? Chromebook : Non
Affichage : PC écran ouvert et allumé	Lenovo : Oui Zbook : Oui Chromebook :	Lenovo : Oui Zbook : ERREUR Chromebook : L'écran se reporte bien sur l'écran déporté pas de mise en veille de l'écran déporté lorsque l'on referme le CB	Lenovo : Oui Zbook : Oui Chromebook : Oui
Affichage : PC écran fermé et allumé	Lenovo : Oui Zbook : Oui Chromebook :	Lenovo : Oui Zbook : ERREUR Chromebook :	Lenovo : Oui Zbook : Non ? Chromebook : Non

Tableau comparatifs des différents Docks

```

C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\>oulez-vous désactiver le démarrage des services Windows par défaut non utilisés ? [O ou N]: O
Modification du type de démarrage du service "Jeu sauvegardé sur Xbox Live" en "Désactiver"
SC] OpenService échec(s) 5 :

accès refusé.

Modification du type de démarrage du service "Partage de connexion Internet" en "Désactiver"
SC] OpenService échec(s) 5 :

accès refusé.

Modification du type de démarrage du service "Programme de mise à jour automatique du fuseau horaire" en "Désactiver"
SC] OpenService échec(s) 5 :

accès refusé.

Modification du type de démarrage du service "Registre à distance" en "Désactiver"
SC] OpenService échec(s) 5 :

accès refusé.

Modification du type de démarrage du service "Service Routeur SMS Microsoft Windows" en "Désactiver"
SC] OpenService échec(s) 5 :

accès refusé.

Modification du type de démarrage du service "Service de géolocalisation" en "Désactiver"
SC] OpenService échec(s) 5 :

accès refusé.

```

Execution d'un script désactivant des services windows

Pour faciliter la procédure, j'ai repris les outils (scripts) précédemment développés par mes soins, afin de l'améliorer en y intégrant toutes les étapes de celle-ci permettant un gain de temps et d'accélérer le déploiement.

Après de nombreuses mise au point sur l'avancement de Trellix avec la DSIN et la recherche de l'incident, cela m'a permis de me rendre compte que l'installation du client antivirus était bloqué en raison d'une mauvaise configuration du switch situé dans le bureau informatique .

De nombreux incidents sur la mise en œuvre du processus de déploiement des PC ont pu être résolu, tel que des erreurs entre le VPN et les sessions ouvertes sur l'ordinateur ou encore un pc qui suite au changement de nom de poste(hostname), la license du logiciel important au bon déroulement de l'activité de l'utilisateur a été invalidé. La résolution de ce soucis à pris quelques jours avant d'être résolu, quelques mises au point ont du être faite avec l'employé, la DSIN ainsi que le fabricant du logiciel. Permettant d'écarte l'incompatibilité avec l'antivirus.

Après avoir déployé l'outil sur un premier groupe d'ordinateurs, nous avons poursuivi la procédure. Pour ce faire, nous avons sollicité les utilisateurs en leur envoyant un e-mail afin de collecter les informations nécessaires à la poursuite de la configuration des PC.

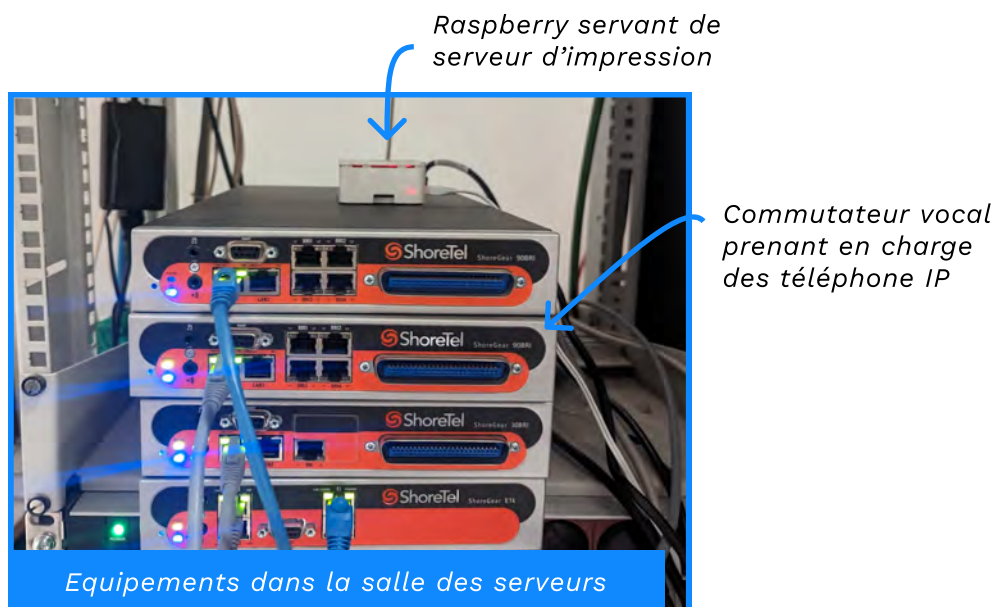
Cependant, malgré nos efforts, les retours des utilisateurs concernant les informations demandées sont restés sans réponse. Cette situation a retardé la finalisation des configurations en cours.

Procédure de mise à la norme

Documents disponible en téléchargement
juliengournay.fr/download



La cinquième semaines, mon maitre de stage n'ayant pas était là quelques jours cette semaine là, j'ai eu la mission d'aller au DESC (centre opérationnel des infrastructures et équipements de Dalkia ainsi que l'endroit où sont situé les serveurs) afin d'y vérifier les équipements tel que le serveur d'impressions et les switches.



Mercredi, mon professeur d'informatique est venu afin de voir le travail effectué lors de ce stage. J'ai lui ai exposé ma mission ainsi que les différentes taches réalisé et les nombreux problèmes que j'ai pu réssoudre.



Le vendredi se dérouler la journée annuelle regroupant les responsables des différents services de l'entreprise autour d'un repas à Lille ainsi que d'une activité de cohésion l'après midi.

J'ai commencé ma sixième et dernière semaine en débutant par la rédaction d'un compte rendu détaillé des références des divers équipements bureautique proposé par les différents acteurs afin de répondre aux cahiers des charges de l'appel d'offre. Celui-ci a été déterminant lors du choix final des périphériques bureautique du nouveau siège. La dernière réunion du nouveau chantier à laquelle j'ai assisté fut la visite de l'avancement du bâtiment Panorama pour la sécurisation du site via des caméras de surveillance.



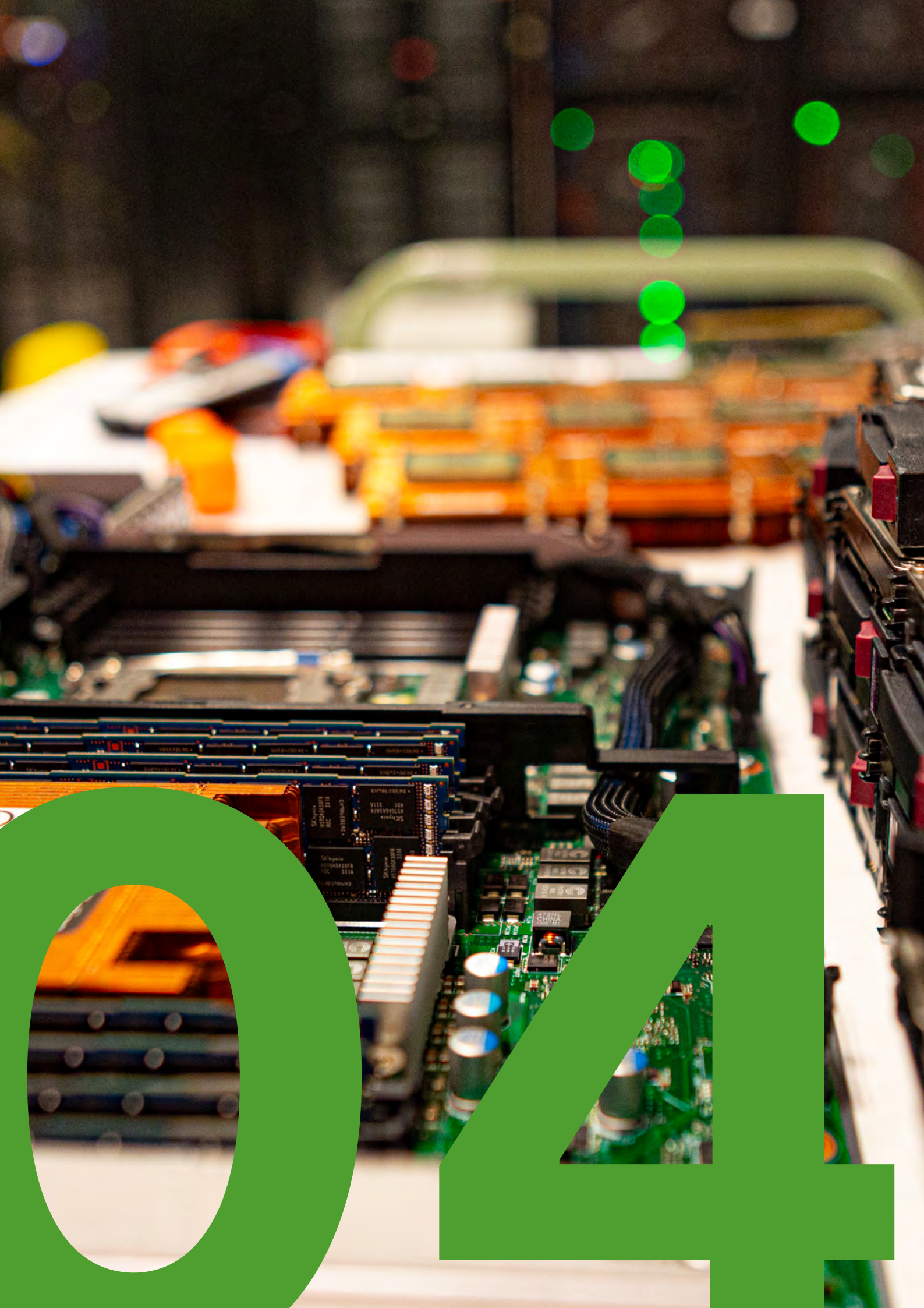
B.Talks
Prenez un temps d'avance

J'ai eu le privilège de pouvoir assister à un salon professionnel organisé par Bouygues Telecom appelé "B.Talks" à Lille. Le sujet principal de ce salon était le numérique, où avec mon maître de stage nous avons pu assister à des conférences en rapport avec la sécurité des appareils et des utilisateurs, du réseau 5G au sein des entreprises ou usines et de smart city (les villes connectées). J'ai également pu rencontrer les commerciaux, acteurs dans le domaine de la téléphonie mobile comme Motorola, Crosscall ou encore Samsung, afin d'y découvrir les solutions de dispositifs (appareils) dans le milieu professionnel.

Approchant de la fin de mon stage, avec mon maître de stage nous avons décidé d'accélérer la procédure de déploiement de l'antivirus sur les PC non managés. Pour cela j'ai modifié la procédure que j'avais en début de stage pour l'adapter selon les retours des utilisateurs que j'avais déjà pu faire.

Après avoir rédigé un mail envoyé à tous les employés afin de leur faire réaliser la procédure, j'ai également assisté les utilisateurs rencontrant des difficultés avec la procédure afin de résoudre les problèmes qu'ils rencontrent. Par exemple un utilisateur ne pouvant pas télécharger les scripts, fut résolu par un paramétrage du navigateur Edge qui n'acceptait pas le téléchargement de source inconnue.

Le vendredi je me suis assuré avant de quitter mon poste de stagiaire au sein de l'entreprise Dalkia, que tous les documents rédigés lors de ce stage ont bien été transférés à mon maître de stage (Franck PETIT), afin de faciliter la poursuite des travaux entrepris.



0

4

CONCLUSION FINALE

CE QUE J'AI ACQUIS

MON RESSENTI



Lors de ce stage, j'ai pu acquérir et développer de nombreuses compétences utiles dans le milieu professionnel.

- Organiser, assister à des réunions et conférences,
- Savoir travailler en équipe et en autonomie,
- Savoir utiliser des outils de travail professionnel,
- Rencontrer et collaborer avec diverses entreprises,
- Dépanner à distance un utilisateur.

Malgré les difficultés rencontrées lors de la recherche d'un stage, qui a duré de novembre à mars, et par le démarchage de nombreuses entreprises, j'ai finalement réussi à décrocher ce stage. Le travail en stage ne se limite pas seulement à la période pendant laquelle j'étais en entreprise, mais aussi aux préparatifs avant et à la rédaction de ce rapport.

Ces six semaines en entreprise ont été très enrichissantes. J'ai eu l'occasion d'appliquer ce que j'avais appris en cours dans certains cas, et dans d'autres, j'ai appris de nouvelles méthodes de travail propres au milieu professionnel. J'ai aidé de nombreux utilisateurs lors de visioconférences pour effectuer différentes procédures.

J'ai également pu observer la vie au sein d'une grande entreprise, comme Dalkia. J'ai remarqué leurs engagements en faveur de l'environnement, notamment à travers leurs nouveaux locaux conçus dans une perspective écologique.

Ce stage a été une opportunité exceptionnelle, et je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui m'ont guidé tout au long de cette expérience.



DOCUMENTS ANNEXES

GLOSSAIRE, DEFINITION

CHIFFRES CLÉS

CAPTURES D'ECRANS

MON CV

MA LETTRE DE MOTIVATION

CERTIFICAT DE STAGE



GLOSSAIRE

SI : système d'information
DSIN : Direction des Systèmes d'Information
VSSI : Visite sécurité des sites industriel
DESC : Dalkia Energy Savings Center

DEFINITIONS

.bat : Extension d'un fichier de commandes MS-DOS. Ce fichier permet de concevoir des scripts qui seront interprétés par le "shell" ou interpréteur de commandes (command.com ou cmd.exe) pour notamment exécuter des fichiers ".EXE" ou ".COM".

Hostname : mot anglais qui désigne le nom d'hôte. Le nom d'hôte est le nom attribué à un équipement réseau tel qu'un PC sous Windows, Linux, d'un Mac, une imprimante ou encore d'un routeur.

Smart city : Ville intelligente avec un nouveau concept de développement urbain. Il s'agit d'améliorer la qualité de vie des citoyens en rendant la ville plus adaptative et efficace, à l'aide de nouvelles technologies qui s'appuient sur un écosystème d'objets et de services.

Device : mot anglais désignant un appareil.

Dock station : dispositif informatique conçu pour accueillir, à la manière d'un socle, un appareil informatique portable en le branchant, lui offrant ainsi du courant électrique.

Switch : Un switch informatique, aussi appelé commutateur réseau, est un appareil qui permet de relier plusieurs segments d'un réseau informatique entre eux. Tel une multiprise électrique, mais pour les câbles réseau.

CHIFFRES CLES DSIN

- + 7 000 Postes de travail gérés,
- + 10 000 Smartphones gérés,
- 45 Développeurs,
- + 200 Projets SI (service informatique) gérés chaque année,
- 170 Applications métiers,
- 650 Sites raccordés au SI,
- 1 500 Serveurs G2S, AWS, SAAS,

CHIFFRES CLES DALKIA

Données du 31 décembre 2022 :

- + 20 000 Collaborateurs au service de l'énergie,
- + 3 500 recrutements en France chaque année,

Données au 1 janvier 2022 :

- 5,2 Md€ de Chiffre d'affaires,
- + 330 Réseaux de chaleur et de froid,
- 4 800 Etablissements de santé, 25 000 Etablissement commerciaux, + de 2 500 site Industriel et + de 2 millions de logement collectifs chauffés.

```

@echo off
setlocal

:menu
echo -----
echo PROCEDURE D'INSTALLATION PC NON MANAGE
echo -----
echo -- Script menu --
echo -----
echo.
echo 1 - Nomenclature de l ordinateur
echo 2 - Compte et separation des droits
echo 3 - Installation de l'antivirus McAfee
echo 4 - Windows Update
echo 5 - Desinstallation des services Windows par de4faut non utilise
echo 6 - Quitter
echo.
set /p menu="Que voulez vous faire ? [1 a 7] "
If /i "%menu%"=="1" goto :ETAPE1
If /i "%menu%"=="2" goto :ETAPE2
If /i "%menu%"=="3" goto :ETAPE3
If /i "%menu%"=="4" goto :ETAPE4
If /i "%menu%"=="5" goto :ETAPE5
If /i "%menu%"=="6" goto :END

```

Extrait du code provenant du script pour la procédure automatique de la mise à la norme des PC non managé par la DSIN. Le programme affiche le menu des différentes des étapes, l'utilisateur est amené a taper le numéro de l'étape qu'il souhaite. Le script vérifie la valeur et exécute l'étape demandé.

```

:ETAPE1
echo Etape 1 - Nomenclature de l'ordinateur
echo -----
set /p newname=Entrez le nouveau nom d'ordinateur indiqué par l'operateur :
:: Renommer l'ordinateur
wmic computersystem where name="%computername%" call rename name="%newname%"
echo L'ordinateur a été renommé avec succès! Un redemarrage sera necessaire à la fin.
echo -----
goto :menu

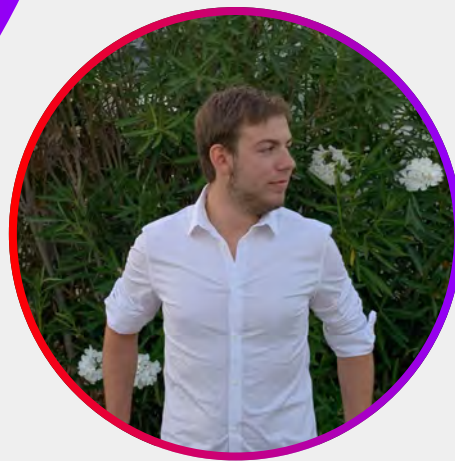
```

Script de l'étape 1. L'utilisateur doit entrer le nouveau nom du PC qui a été transmis par le service informatique via mail pour lequel j'étais en charge du bon déroulement de cette procédure. La sixième ligne du code change l'ancien nom du PC par le nouveau.

JULIEN GOURNAY

ETUDIANT BTS INFORMATIQUE

Etudiant de 19 ans, j'adore tout ce qui touche à la technologie, à l'audiovisuel ou aux nouvelles innovations. Je dispose du permis B.



DIPLÔMES

- Baccalauréat Sciences et Technologies de l'Industrie et du Développement Durable (2022)
- Certification numérique **Pix**, Niveau lycée (2022)
- Diplôme National du Brevet, Mention bien (2019)

EDUCATION

LYCEE NUMERIQUE COLBERT, TOURCOING (ECOLE SUPERIEURE)

2022 / (2024)

- BTS Système Numérique, Option Informatique et réseaux (en cours)
- Membre de la Maison Des Etudiants

LYCEE NUMERIQUE COLBERT, TOURCOING

2019 / 2022

- Option Mini entreprise (2nde)
- Langues : Français, Anglais et Espagnol
- Spécialités filière STI2D :
 - Système d'Information et Numérique,
 - Ingénierie, Innovation et Développement Durable,
 - Maths, Physique

COLLEGE STE MARIE, LINSELLES

2014 / 2019

- Atelier régie technique pour une comédie musicale (4e), Club journal (5, 4 et 3ème année), Chorale (Participation à l'émission PRODIGES le 2 juin 2017).
- Option Mini entreprise (3e)

EXPERIENCES

- 2022 : Job d'été en logistique dans l'entreprise Dutexdor
- Stage d'observation d'une semaine aux sièges sociaux
 - et au PC Métro et Tram des Transports Ilévia (1ère).
 - de "La Redoute" (3e)
 - de "Promod" (4e),
- 2 Mini entreprises au collège et Lycée (**Recy'Potes** : Première place au concours Régional des Mini entreprises et **K-yécolo**)

CENTRES D'INTÉRÊT

- Voyage international : Agadir, les Îles Canaries et l'Espagne
- Voyage scolaire : Classe Blanche, Voyage en Espagne en famille d'accueil, semaine sportive
- Loisirs : Les concerts, la photographie, les réseaux sociaux, le vélo

QUALITES

Organisé

Travailleur

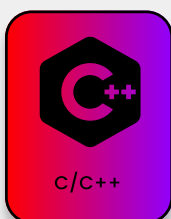
Sérieux

Volontaire

COMPETENCES



HTML/CSS



C/C++



FIGMA



VISUAL STUDIO
CODE



WEB



MONTAGE
VIDEO

Découvrir mes réalisations, mon cv complet et mes réseaux



 juliengournay@free.fr

 07.68.84.50.70

 <https://juliengournay.fr/>

 Bè









Julien Gournay,
169 bis Rue de Wervicq,
59166 Bousbecque, FR

Dalkia - Direction Régionale,
37 Av. du Maréchal de Lattre de Tassigny,
59350 Saint-André-lez-Lille

Faite à Bousbecque, le 26/02/2023

Objet : Recherche d'un stage professionnel de BTS.

Madame, Monsieur,

Actuellement étudiant en première année de BTS système numérique option informatique et réseau, je suis à la recherche d'un stage me permettant de valider mon année et d'acquérir une expérience professionnelle dans le domaine de l'informatique.

En effet, je dois effectuer ce stage dans un service informatique qui concerne le développement web, le support/installation matériel ou réseau, etc. pendant une période de 6 semaines (période de la semaine 21 à la semaine 26) du 22 mai 2023 au 1 juillet 2023 (possibilité de poursuivre jusqu'à fin juillet 2023 en job d'été).

Passionné d'informatique et de nouvelles technologies, c'est pourquoi je souhaiterais le faire chez vous dans votre siège social à Saint-André-lez-Lille ou dans votre Campus à Lille/Lomme. Cela pourrait m'être bénéfique pour m'apprendre ces métiers indispensables au bon fonctionnement d'une entreprise comme la votre.

Organisé, volontaire et investi, j'aimerais mettre mes qualités au service de votre entreprise afin d'approfondir mes connaissances acquises dans ma formation scolaire.

Dans l'attente de votre réponse qui je l'espère sera favorable, je reste à votre disposition. Je vous prie de recevoir mes salutations distinguées.

Julien Gournay



<https://juliengournay.fr/>



juliengournay@free.fr



07.68.84.50.70



169 bis Rue de Wervicq, 59166 BOUSBECQUE (FR)

Lycée Colbert 2 Parvis Jean Baptiste Colbert, 59200 Tourcoing 03 20 76 12 00	BTS Systèmes Numériques Option A Informatique et Réseaux	Session 2024
STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL		
CERTIFICAT DE STAGE (à faire figurer dans le rapport de stage)		

Nom et prénom du stagiaire : Gournay Julien

Raison sociale de l'entreprise : **DALKIA**.

Nom du responsable de l'entreprise : **FRANCK PETIT**.

Service d'accueil du stagiaire : **Informatique**.

Nom du tuteur : **PETIT** Fonction : **Correspondant Informatique**.

N° de tél. : **06 18 08 37 31** Mèl : **franck.petit@dalkia.fr**.

Dates de début et de fin du stage :

Nombre de ½ journée(s) d'absence excusée(s) : **0** non excusée(s) : **0**.

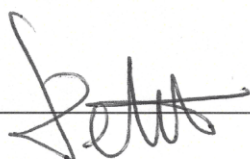
Activités conduites par le stagiaire pendant le stage :

- Développement de Script.
- Assistance utilisateur à l'installation de l'antivirus
- Participation aux réunions de déploiement
- Test de Recherche : Dock, clavier / souris - Ecrans.

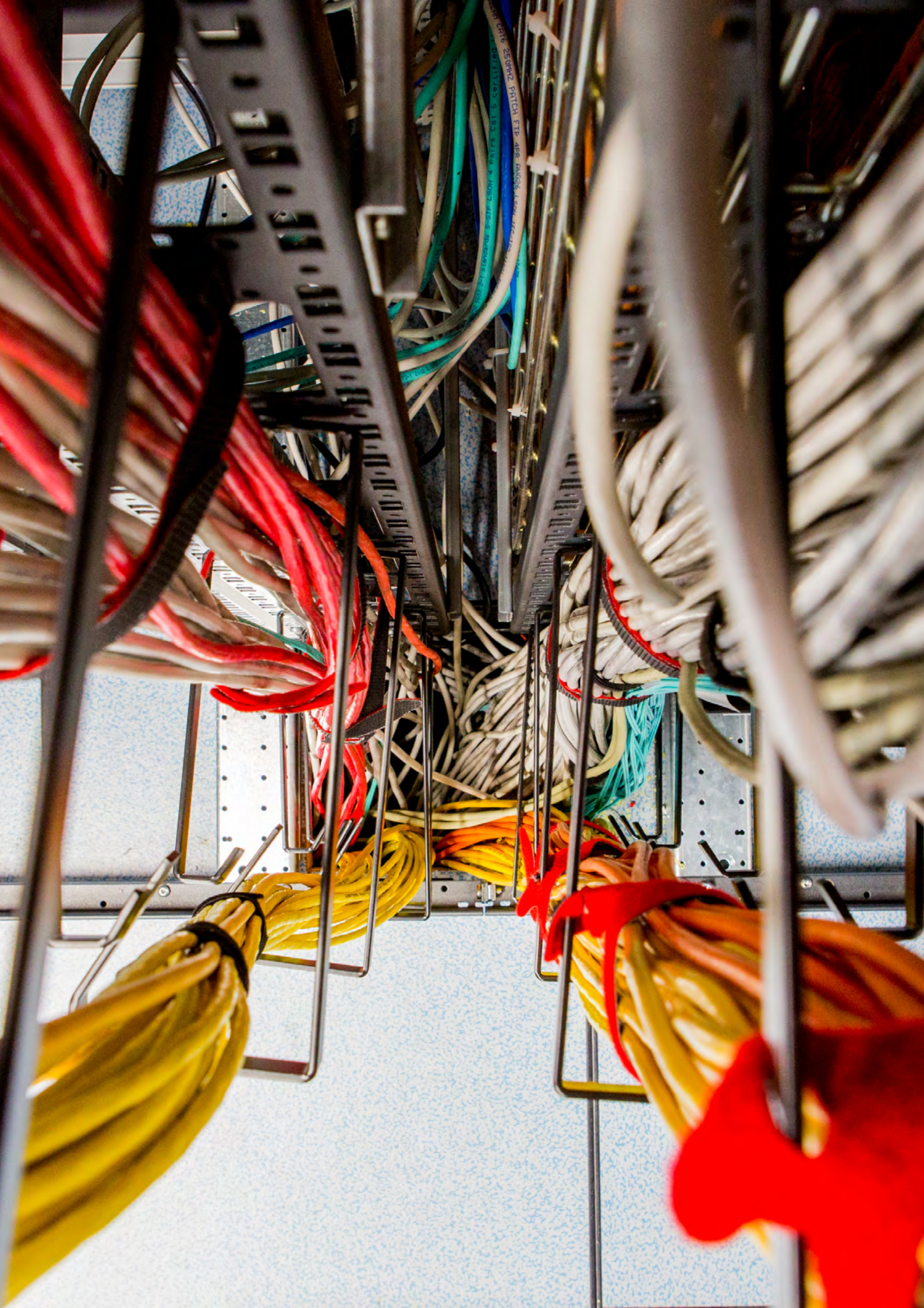
Appréciation générale du tuteur sur le stagiaire :

Julien a fait preuve d'autonomie lors de ce stage
il a fait preuve d'initiative.

Signature et cachet de l'entreprise




dalkia
GROUPE EDF
37, av. du Mal de Latre de Tassigny
BP 38 - 59875 SAINT-ANDRE CEDEX
Tél. : 03.20.63.42.42



DALKIA

SERVICE
INFORMATI
TIQUE
& TÉLÉPHONIE

RAPPORT DE STAGE

2023

KIA

GROUPE EDF
SAINT-ANDRÉ-LEZ-LILLE

Ce rapport de stage existe aussi en version
numérique téléchargeable.
Les documents complémentaires sont disponibles
sur mon site à l'adresse suivante :

<https://juliengournay.fr/stage-dalkia>



Credit photo

©Mediacenter EDF

©Julien Gournay



RAPPORT DE STAGE PROFESSIONNEL

Service Informatique et téléphonie

Dalkia - Direction Régionale Nord Ouest
Saint-André-lez-Lille, 59350

Lundi 22 mai au vendredi 30 juin 2023

Julien Gournay
Lycée Colbert , Tourcoing
1ère année BTS SNIR