

Gaspard TOURDIAT  
1ère SN - RISC, Lycée Pasteur Mont-Roland  
Le 26 janvier 2023

# Rapport de stage chez Acadir

durant la période du 3 au 27 janvier 2023



## **Sommaire :**

1. Présentation de l'entreprise Acadir (pages 3 et 4)
2. Conditions de travail & ambiance avec l'équipe d'Acadir (pages 5 et 6)
3. Différents travaux réalisés durant le stage (pages 6 et 7)
4. Etude de cas (pages 7 et 8)
5. Comparaison entre travail à l'école et travail en entreprise (page 9)
6. Bénéfices personnels de ce stage (page 9)
7. Remerciements (page 10)
8. Photographies (page 11)
9. Conclusion (page 12)

## **1. Présentation de l'entreprise Acadir**

De nombreuses petites ou moyennes entreprises ne peuvent pas se permettre d'engager un technicien pour veiller au support technique et l'installation de matériel au sein de leur locaux. Ainsi est le problème solutionné par Acadir. Créé par Sébastien Bertrand et Francis Thiebaud le 15 janvier 2016, Acadir est une société de MSP (« Managed Service Provider », ou « Fournisseur de Services Gérés » en français) qui a pour but de résoudre les problèmes techniques du quotidien des entreprises clientes. En effet, Acadir propose à ses clients des contrats qui incluent support technique, installation de matériel informatique, configuration de boîtes mails et pare-feu, sécurisation du parc informatique du client, conseils et bien plus encore.



Ayant son siège situé à Dole, Acadir possède des clients dans toute la Franche-Comté. Grâce à cette proximité à ses clients, Acadir peut intervenir physiquement si cela est nécessaire pour installer du matériel, ou l'entretenir.

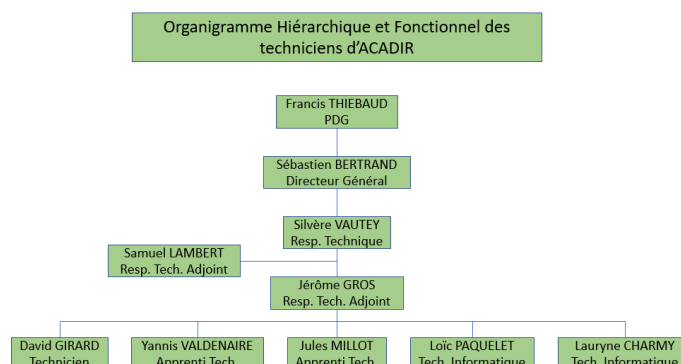


Pour garantir la rapidité dans les interventions physiques, l'entreprise a investi dans de nombreuses voitures et paie le péage quand l'usage de l'autoroute fait gagner du temps de déplacement.

Avec un chiffre d'affaires de plus de 1 900 000 € en 2021, Acadir compte parmi ses salariés dix techniciens expérimentés ayant un niveau d'étude bac+3 et jusqu'à 20 ans d'expérience dans le métier et de nombreuses certifications. Trois de ces techniciens sont en apprentissage.



Avec un total de 19 salariés, Acadir a aussi à son actif un directeur des ressources humaines, une comptable, une assistante comptable, un responsable commercial, quatre ingénieurs commerciaux et une assistante technique et commerciale. L'équipe Acadir assure donc la sécurité des plus de 2000 entreprises qui lui sont clientes.



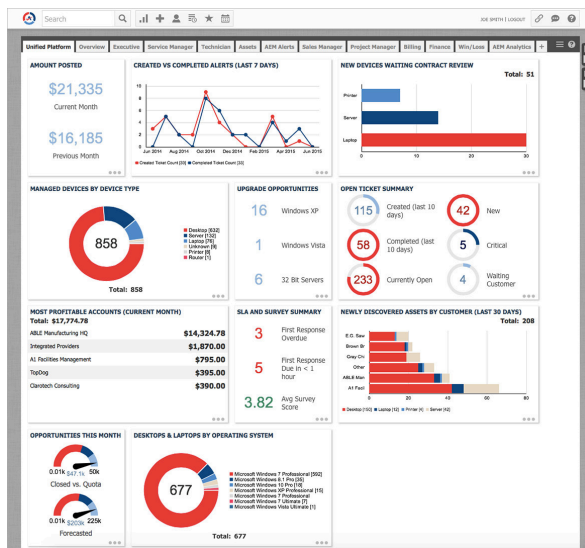
En plus de tout cela, Acadir a obtenu la certification ISO 9001-2015, qui est la preuve reconnue internationalement d'un système de management de la qualité. Cette certification garantit que les processus et les pratiques d'Acadir sont conformes aux normes les plus élevées en matière de qualité, de service et de satisfaction client. Le but de cette certification est de fournir une assurance aux clients que leur service sera fourni de manière cohérente et efficace, en conformité avec les meilleures pratiques du secteur. Cela montre également l'engagement d'Acadir envers l'amélioration continue et la gestion efficace de ses activités pour satisfaire les besoins et les attentes de ses clients.





## 2. Conditions de travail & ambiance avec l'équipe d'Acadir

La société Acadir travaille principalement à distance et intervient physiquement si aucune autre solution n'est envisageable. Pour le support technique, elle utilise de nombreux logiciels tel que Autotask pour gérer, classer et traiter les tickets générés par les entreprises clientes, 3CX pour recevoir et transférer des appels téléphoniques sur ordinateur, ITGlue pour stocker l'ensemble des mots de passe des entreprises, Webroot pour effectuer des analyses anti-virus, mais le logiciel le plus important est Datto RMM (Remote Management & Monitoring) qui permet, grâce à un programme, de contrôler à distance un poste client afin de résoudre les problèmes depuis les locaux d'Acadir.



et traiter les tickets générés par les entreprises clientes, 3CX pour recevoir et transférer des appels téléphoniques sur ordinateur, ITGlue pour stocker l'ensemble des mots de passe des entreprises, Webroot pour effectuer des analyses anti-virus, mais le logiciel le plus important est Datto RMM (Remote Management & Monitoring) qui permet, grâce à un programme, de contrôler à distance un poste client afin de résoudre les problèmes depuis les locaux d'Acadir. Cela permet surtout aux techniciens de

travailler efficacement et de traiter plus de tickets en moins de temps. Les techniciens s'entendent tous bien entre eux et peuvent discuter du moindre problème lors des réunions organisées les vendredis après-midi.

L'ambiance est décontractée, il n'y a pas de style vestimentaire imposé, les animaux sont autorisés et les techniciens et commerciaux sont souvent réunis à table le midi, sans parler du repas organisé le premier vendredi de chaque mois, en collaboration avec un traiteur. Ce n'est pas le type d'ambiance que l'on peut retrouver dans n'importe quelle entreprise. Je m'y suis donc bien senti intégré par les différents techniciens et techniciennes qui m'ont guidé quand j'en avais besoin en répondant à toutes mes questions. Il est clair que l'équipe de techniciens est très compétente et expérimentée, et je suis reconnaissant d'avoir eu l'opportunité de travailler avec eux et de bénéficier de certaines de leurs connaissances.



### **3. Différents travaux réalisés durant le stage**

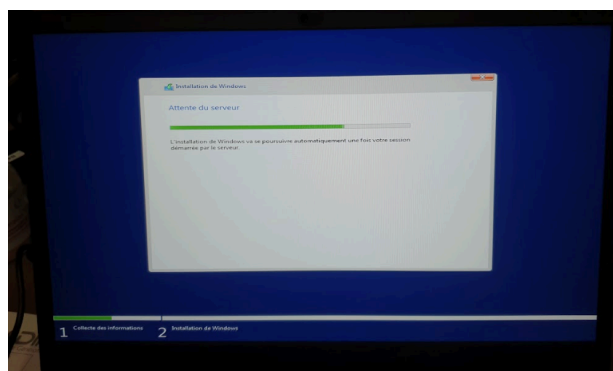
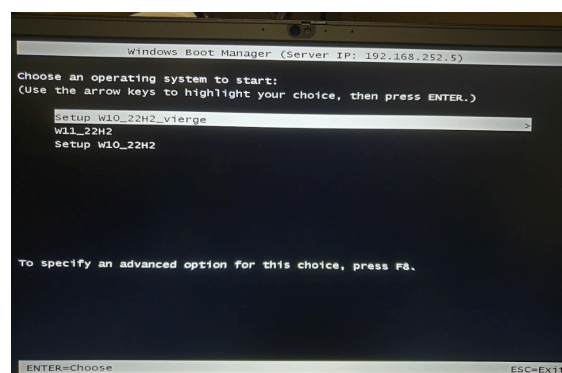
Au cours des quatre semaines de stage chez Acadir, j'ai réalisé différents travaux. La majorité de ces travaux ont été faits dans l'atelier. C'est une salle où est stocké le matériel nécessaire pour maintenir le parc informatique des clients, mais c'est aussi ici que l'on prépare les ordinateurs, serveurs, boîtiers de sauvegarde et tout autre types d'appareils qui seront ensuite livrés à l'entreprise cliente. Dans l'atelier, j'ai préparé beaucoup d'ordinateurs portables pour les entreprises. Bien que la préparation peut différer en fonction de l'entreprise, beaucoup achètent les mêmes ordinateurs, il faut donc faire attention à ne pas mélanger le matériel.



J'ai aussi eu la chance d'intervenir en présentiel chez plusieurs entreprises clientes afin de remplacer un disque dur défectueux dans un système de stockage monté en RAID, installer une imprimante, installer des postes et des boîtiers de sauvegarde Datto.

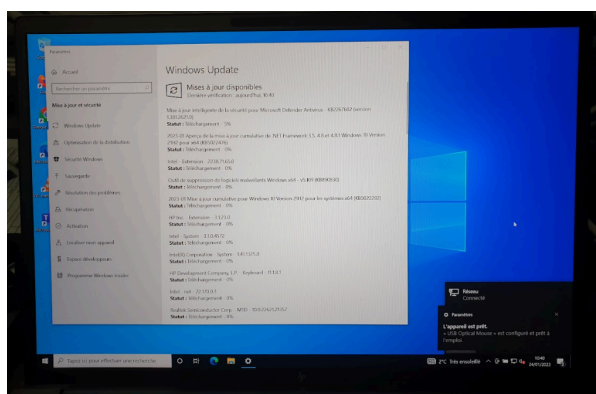
## 4. Etude de cas : Préparation et configuration d'un poste client

J'ai, de nombreuses fois, préparé et configuré le poste d'entreprises clientes. Pour cela, je commence par débiller l'ordinateur, brancher son câble d'alimentation et un câble RJ45 pour me connecter au réseau. Bien que j'ai pu parfois configurer des ordinateurs fixes, la majorité des ordinateurs achetés par les clients sont des ordinateurs Lenovo car Acadir travaille beaucoup avec eux. L'inconvénient des ordinateurs Lenovo neufs est qu'ils sont vendus avec beaucoup de logiciels constructeurs qui ne sont pas forcément utiles. Je dois donc réinitialiser l'ordinateur. Je le démarre donc et entre dans le "boot menu" qui permet de choisir quel sera le disque que l'ordinateur va charger pour se "booter" (démarrer sur le disque choisi). Ici, je choisis le boot sur PXE (Pre-boot eXecution Environment) qui permet de démarrer en réseau (d'où la nécessité du câble RJ45).



Le réseau est configuré pour que chaque ordinateur qui démarre dessus soit réinstallé avec une image personnalisée de Windows 10, qui comporte des logiciels de base tels que VLC, Chrome ou même Adobe Acrobat reader.

Une fois l'installation terminée, je me connecte au compte Acadir généré automatiquement lors de l'installation et je met à jour l'ordinateur, d'abord via Windows Update, ensuite via le logiciel constructeur que j'ai préalablement téléchargé pendant la mise à jour windows. Le logiciel constructeur est Lenovo Vantage pour les Lenovo, HP SupportAssist pour les PC HP ou Dell SupportAssist pour les PC Dell. Pendant que les mises à jour du système, des pilotes et des composants se font,



j'étiquette le poste avec une étiqueteuse "Dymo" et j'ajoute une étiquette Acadir puis renomme l'ordinateur avec son nom de code tel que ACADIR-PC-01. Une fois les mises à jour terminées, j'installe "l'agent" Acadir, il s'agit du petit programme qui se connecte au RMM (Remote Management & Monitoring) afin d'avoir un accès distant.

Il est important de noter que la préparation et la configuration d'un poste peuvent différer d'une entreprise à une autre, je dois donc parfois créer des comptes utilisateurs, ou parfois ajouter l'ordinateur au domaine de l'entreprise. Dans ce cas, je dois me connecter à l'entreprise via un Tunnel / VPN qui me permettra d'intégrer le réseau privé de l'entreprise, le tout depuis l'atelier.

## **5. Comparaison entre travail à l'école et travail en entreprise**

Le travail en entreprise et le travail à l'école sont deux expériences très différentes. Alors que le travail à l'école est structuré et nous oblige à suivre un parcours d'apprentissage, le travail en entreprise est plus flexible et nous oblige à être plus indépendants et responsables de notre propre développement professionnel. De plus, le travail en entreprise permet, à mon goût, d'apprendre beaucoup plus rapidement et efficacement grâce à la mise en pratique en même temps que la théorie. Je pense donc qu'il est beaucoup mieux de travailler et d'apprendre en entreprise après avoir étudié à l'école pour avoir les bases nécessaires.

## **6. Bénéfices personnels de ce stage**

Je ne m'attendais pas à en apprendre autant en quatre semaines. Les connaissances acquises sont tellement nombreuses qu'il serait difficile de toutes les citer mais les principales sont les suivantes : l'utilité du PXE, qui est un moyen d'installer un système d'exploitation en réseau sans devoir brancher une clé USB sur chaque ordinateur très utile quand je configure cinq ordinateurs en même temps, le bitlock, qui permet de chiffrer les données d'un disque afin de le rendre illisible sans la clé de déchiffrement et ainsi de protéger les données du disque en cas de vol, ou même suite Microsoft 365 et ses différents outils professionnels, tel que Exchange pour la gestion des boîtes mail de l'entreprise, SharePoint qui permet le stockage et le partage de fichiers, et les différents niveaux de sécurité proposés par Microsoft Defender, à ne pas confondre avec l'anti-virus Windows Defender.

Ce stage a aussi été pour moi ma première expérience professionnelle qui m'a permis de découvrir le rythme du monde du travail.

## **7. Remerciements**

Je tiens à exprimer ma plus sincère gratitude à l'ensemble de l'équipe Acadir pour leur accueil chaleureux et leur hospitalité durant la période de mon stage, du 3 janvier au 27 janvier 2023. Je suis profondément reconnaissant pour l'opportunité qu'ils m'ont offerte de découvrir les différents aspects de la maintenance informatique et de développer mes compétences professionnelles.

Je souhaite particulièrement remercier Sylvère, mon maître de stage, pour avoir accepté de me prendre en stage. Grâce à lui, j'ai été en mesure de réaliser de nombreuses tâches qui m'ont permises découvrir ce domaine. Je suis très reconnaissant pour tout ce qu'il a fait pour moi.

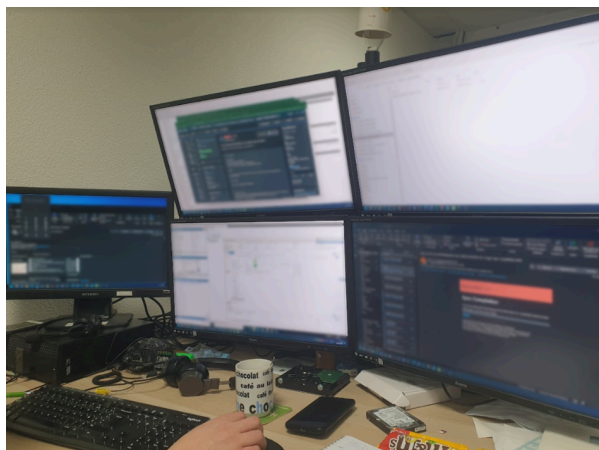
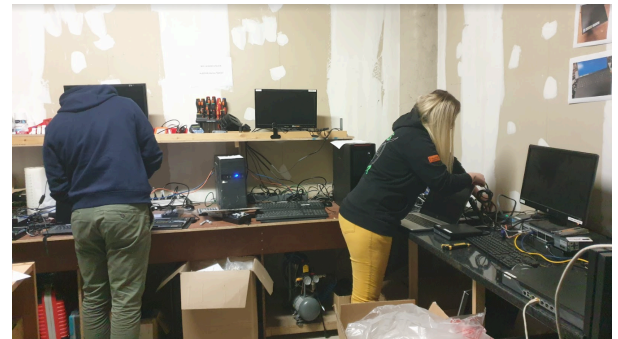
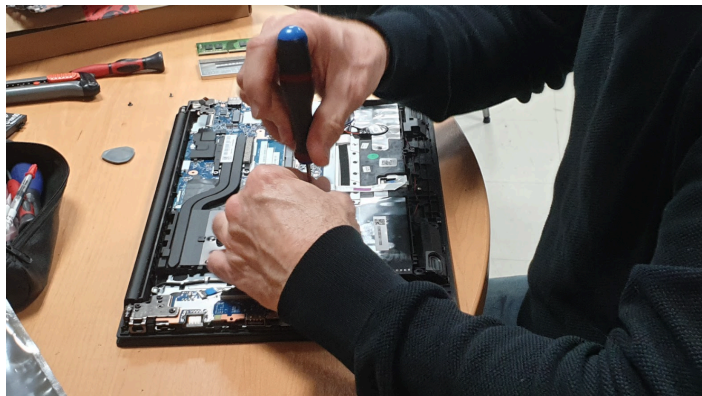
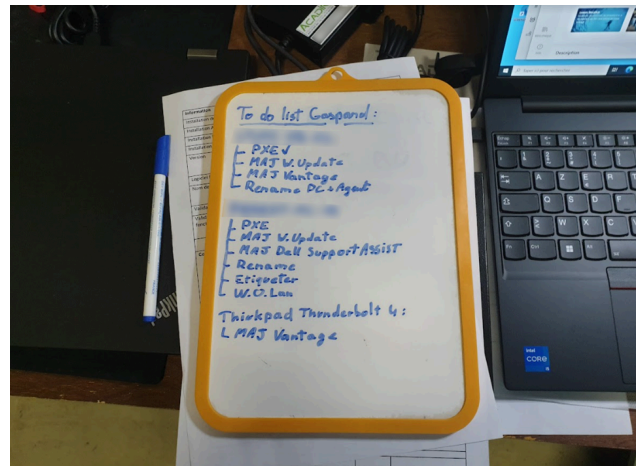
Je tiens également à exprimer ma gratitude envers les techniciens et techniciennes, qui ont été d'une grande aide pour moi. Ils ont pris le temps de m'expliquer leur façon de travailler, de répondre à mes questions et de m'aider à comprendre les différentes tâches auxquelles j'ai participé. Leur soutien a été inestimable pour moi et j'ai appris énormément grâce à eux.

En somme, je suis extrêmement reconnaissant envers l'ensemble de l'équipe Acadir pour leur accueil et leur engagement envers mon apprentissage.



## 8. Photographies

Afin d'illustrer l'environnement dans lequel je travaillais, voici quelques photos de mon environnement de travail et de l'équipe d'Acadir :



(Pour des raisons de confidentialité, certaines des photos présentes dans ce rapport de stage ont été floutées et aucun nom d'entreprise clientes n'a été mentionné dans ce rapport de stage.)



## **9. Conclusion**

En conclusion, mon stage chez Acadir a été une très bonne première expérience professionnelle. Au cours de cette période, j'ai pu découvrir de nombreuses facettes de la maintenance informatique, en mettant en pratique les connaissances que j'avais acquises à l'école. J'ai été impressionné par la compétence et l'expérience des techniciens, qui ont été très accueillants et ont fait tout ce qui était en leur pouvoir pour me faire me sentir à l'aise et bien intégré dans l'équipe.

J'ai particulièrement apprécié les conditions de travail chez Acadir, qui étaient vraiment très agréables. L'entreprise offre un environnement de travail stimulant et un esprit d'équipe solide, ce qui a renforcé mon engagement et mon désir de développer mes compétences dans ce domaine.

Je suis reconnaissant envers Acadir pour m'avoir donné cette opportunité précieuse d'apprendre et de grandir en tant que professionnel. Je recommanderai sans hésiter cette entreprise à toutes les personnes cherchant à se perfectionner dans le domaine de la maintenance informatique.

