

---

# RAPPORT DE STAGE

---



Stage de 2nd année pour valider ma période de stage pour mon BTS dans  
le domaine de support informatique

Stage effectué du 01/01/2026

Au 07/02/2026

Tuteur de stage : Lionel Rostaing

Professeur : Romain Cardona

## Sommaire

|                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3 - Présentation générale .....                                                 |  |
| 3 - Présentation de l'entreprise .....                                          |  |
| 3 - Présentation de l'équipe .....                                              |  |
| 4 - Contexte général du stage .....                                             |  |
| 5 - Mission 1 – Dépannage et maintenance de postes<br>Windows .....             |  |
| 6 - Mission 2 – Installation système, stockage et sécurité des<br>données ..... |  |
| 7 - Mission 3 – Gestion de la messagerie électronique .....                     |  |
| 8 - Mission 4 – Maintenance matérielle et périphériques .....                   |  |
| 10 - Difficultés globales rencontrées .....                                     |  |
| 10 - Bilan et conclusion .....                                                  |  |

## Présentation générale

Ce rapport présente les missions réalisées durant mon stage au sein de l'entreprise Micro d-clic, située à Vienne. Ce stage s'inscrit dans le cadre de ma formation en BTS SIO, option SISR, et avait pour objectif de me confronter à des situations professionnelles réelles dans le domaine de l'informatique.

## Présentation de l'entreprise

Micro d-clic est une entreprise spécialisée dans le dépannage informatique, la maintenance de postes, la gestion de la messagerie, la sécurité des données et l'assistance aux particuliers et aux professionnels.

L'entreprise est implantée à Condrieu, où elle accueille ses clients en atelier et intervient également sur site. Sa structure à taille humaine permet une prise en charge rapide et personnalisée des demandes clients.

## Présentation de l'équipe

L'entreprise Micro d-clic est composée de deux personnes. Stéphane est en charge de la partie commerciale, incluant l'accueil, la relation client, la gestion des demandes et l'organisation des interventions.

Lionel est responsable de la partie technique et intervient sur le dépannage informatique, la maintenance des postes, la messagerie, la sécurité des données et le matériel.



Durant mon stage, j'ai principalement travaillé avec Lionel sur les aspects techniques, tout en échangeant avec Stéphane afin de comprendre les besoins des clients et le suivi des interventions.

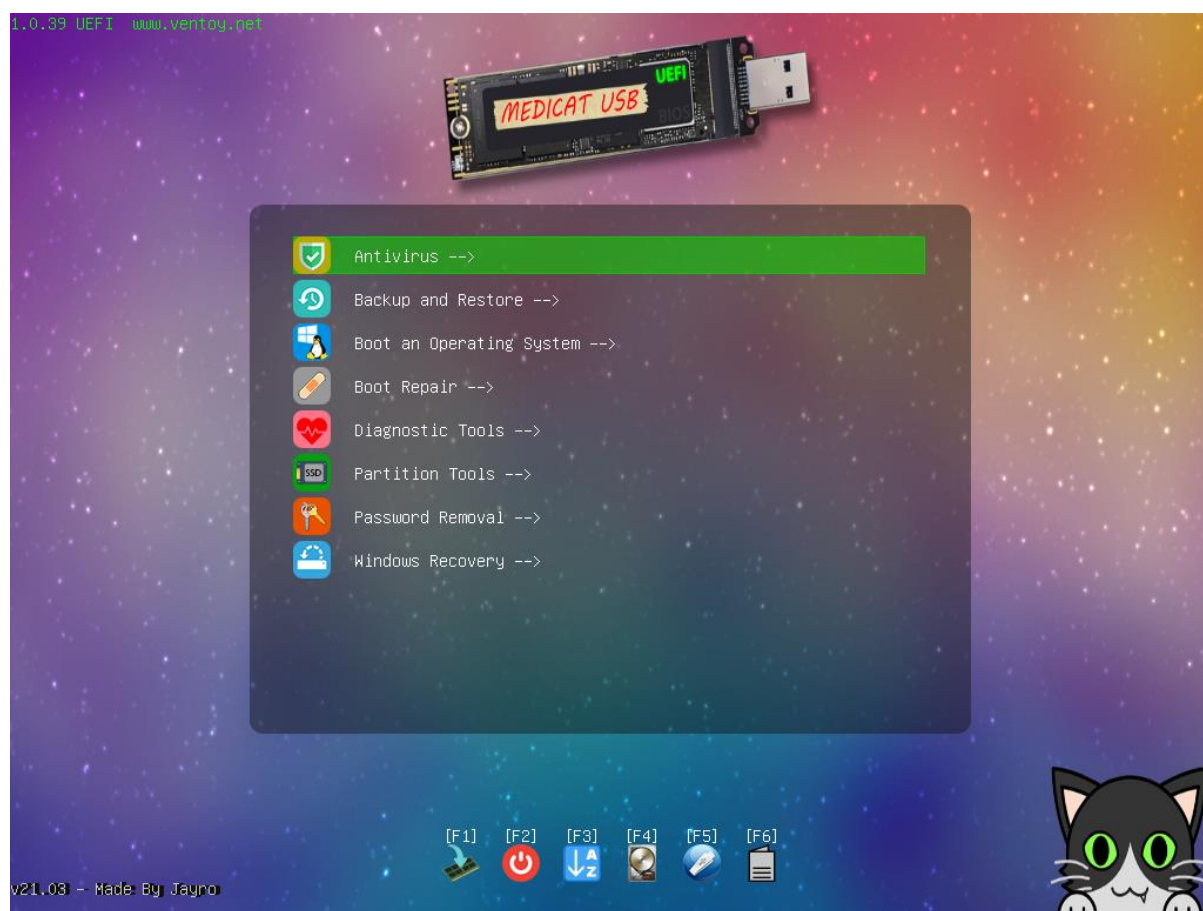
## Contexte général du stage

Le stage avait pour objectif d'assurer le support technique aux utilisateurs, la maintenance des systèmes informatiques et la sécurisation des données. Les interventions concernaient aussi bien des problèmes logiciels que matériels, principalement chez des particuliers.

## Mission 1 – Dépannage et maintenance de postes Windows

Au cours de mon stage, j'ai pris en charge de nombreux postes Windows présentant des ralentissements importants, des erreurs système ou des infections par des logiciels malveillants.

Après un diagnostic, j'utilisais l'outil **Medikat** afin d'intervenir hors du système installé. Cet outil m'a permis d'analyser les postes, de supprimer les menaces détectées et de restaurer un fonctionnement plus fluide.

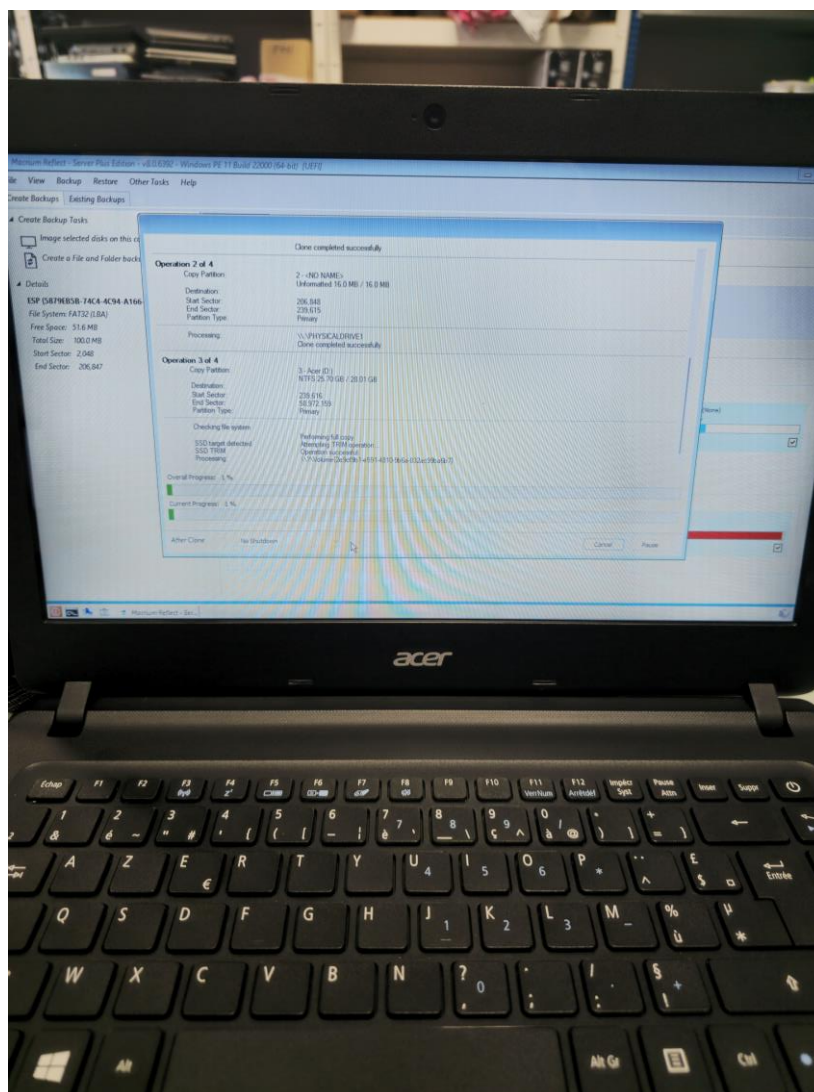


J'ai également effectué des interventions sur les comptes utilisateurs, notamment lors de problèmes de sessions temporaires ou de droits d'accès incorrects. Lorsque des erreurs disque étaient suspectées, des outils intégrés à Windows étaient utilisés afin de vérifier et réparer le système de fichiers.

Ces interventions ont renforcé mes compétences en diagnostic logiciel, en sécurisation des postes Windows et en utilisation d'outils professionnels.

## Mission 2 – Installation système, stockage et sécurité des données

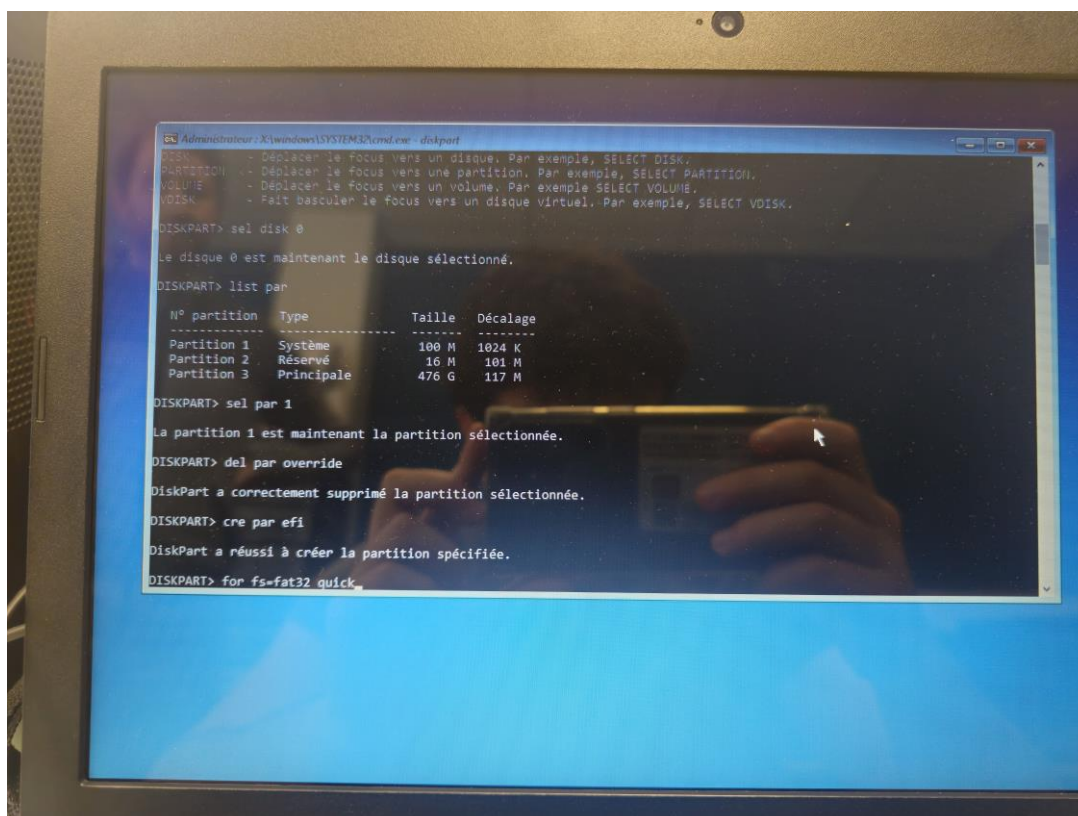
Lors de certaines interventions, des disques n'étaient pas détectés lors de l'installation de Windows 11. Afin de résoudre ce problème, j'ai utilisé le pilote **Intel Rapid Storage**, uniquement pour permettre la détection des disques par l'installateur. Ainsi que des transferts de données sur d'ancien disque défectueux



Sur certains postes, les données étaient protégées par **BitLocker**. J'ai participé à la gestion de ces situations en tenant compte des clés de récupération afin de garantir un accès sécurisé aux données sans perte d'informations.

Cette mission m'a permis de comprendre l'importance des pilotes de stockage et les enjeux liés à la sécurité des données.





## Mission 3 – Gestion de la messagerie électronique

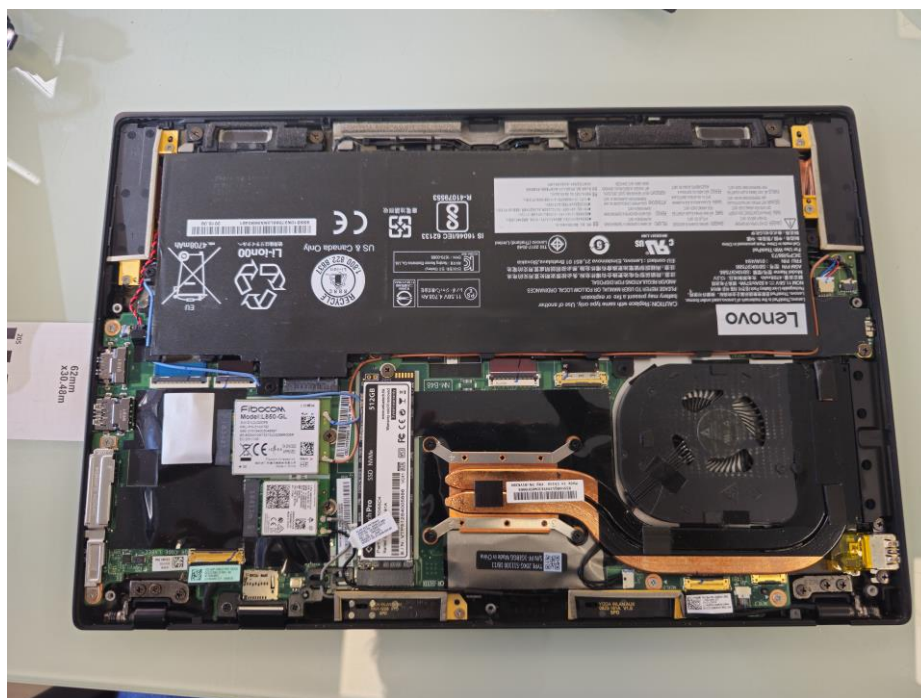
Une partie des interventions concernait la messagerie électronique. J'ai configuré des règles de filtrage anti-spam via le client de messagerie **Thunderbird** afin de limiter la réception de mails indésirables.

J'ai également effectué des redirections de boîtes mail via la plateforme **OVH**, en réalisant des tests d'envoi et de réception pour garantir le bon fonctionnement du service.

Ces interventions, principalement chez des particuliers, m'ont permis de développer ma relation client et ma capacité à expliquer simplement les manipulations réalisées.

## Mission 4 – Maintenance matérielle et périphériques

Mon stage comprenait une part importante de maintenance matérielle. J'ai réalisé des interventions sur des ordinateurs portables présentant des problèmes de ventilation, de bruit excessif ou de surchauffe. Après démontage, les systèmes de refroidissement étaient nettoyés ou les ventilateurs remplacés.



J'ai également été amené à intervenir sur des unités centrales en atelier pour effectuer des opérations de diagnostic matériel, de vérification des composants internes et de remplacement de pièces défectueuses lorsque cela était nécessaire. Ces interventions nécessitaient une manipulation rigoureuse des composants (alimentation, carte mère, câblage, stockage).





J'ai également procédé au remplacement de dalles d'écrans et à l'installation d'écrans externes lorsque le matériel était trop ancien ou défectueux.

Enfin, j'ai assuré le dépannage d'imprimantes chez des particuliers, principalement pour des problèmes de pilotes ou de bourrage papier. En cas de problème réseau plus complexe, Lionel intervenait ensuite sur site.

Cette mission m'a permis de gagner en autonomie et en rigueur lors des interventions matérielles.

## Difficultés globales rencontrées

Les principales difficultés rencontrées durant mon stage concernaient la gestion du temps nécessaire pour diagnostiquer et réparer certains problèmes. Certaines

interventions devaient être réalisées dans des délais relativement courts, notamment lorsque les clients avaient un besoin urgent de récupérer leur matériel fonctionnel.

Il était parfois nécessaire d'analyser rapidement une situation technique complexe tout en garantissant un travail rigoureux et sécurisé, notamment lorsqu'il s'agissait de données sensibles. Cette contrainte m'a appris à mieux organiser mon travail, à prioriser les tâches et à optimiser mes méthodes de diagnostic afin d'intervenir de manière efficace tout en respectant les délais imposés.

## **Bilan et conclusion**

Ce stage chez Micro d-clic m'a permis de mettre en pratique mes connaissances théoriques et d'acquérir de nouvelles compétences techniques et professionnelles. J'ai développé mon autonomie, mon sens des responsabilités et ma compréhension du métier de technicien informatique.

Ce stage m'a également permis d'améliorer ma communication orale lors des interventions auprès des clients. J'ai appris à expliquer clairement les problèmes rencontrés, les solutions mises en place et les recommandations à suivre, en adaptant mon discours au niveau technique de chaque utilisateur. Cette expérience m'a aidé à gagner en assurance et en professionnalisme face aux clients.