

PAGE DE GARDE DU DOSSIER PROFESSIONNEL
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SERVICES INFORMATIQUES AUX
ORGANISATIONS
Session 2026


DOSSIER PROFESSIONNEL

NOM : SENEPART

Prénom : Luc

Établissement de formation (sur un seul des deux exemplaires du dossier)

Visa du représentant de l'équipe pédagogique attestant la réalité des activités professionnelles décrites dans le dossier (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :

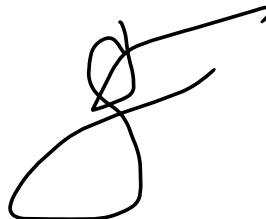
Nom et qualité du signataire	Date	Signature
BOLLIN Antonin Formateur SIO SISR	23/04/2026	

Attestation sur l'honneur pour les candidats individuels (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :

Je soussigné(e), Nom SENEPART , Prénom Luc , certifie que les activités décrites ainsi que les différentes informations reproduites dans ce dossier reflètent les activités professionnelles que j'ai personnellement réalisées au cours de ma formation.

Fait à La Roche sur Yon
Date 28/04/2026

Signature



ATTESTATION DE TRAVAIL



ATTESTATION

Je soussignée, Madame Salomé LAURANTIN, agissant en qualité de Responsable des ressources humaines du site de Saint-Paul-Mont-Pénil de la société WINNCARE France dont le siège est situé 4 Le Pas du Château 85670 Saint-Paul-Mont-Pénil, certifie que :

Monsieur Luc SENEPART, demeurant 2D Rue de l'Espérance – Porte D – 85170 Le Poiré sur Vie, travaille dans notre société depuis le 02/09/2024, au titre d'un contrat d'apprentissage.

A ce jour, Monsieur Luc SENEPART fait partie de nos effectifs et ne fait l'objet d'aucune procédure de départ.

Cette attestation est délivrée à la demande de l'intéressé pour servir et valoir ce que de droit.

Saint Paul Mont Penit,
Le 08 octobre 2025

Madame Salomé LAURANTIN,
RRH Site



REMERCIEMENTS

Je souhaiterais tout d'abord exprimer mes remerciements envers l'équipe informatique du groupe WINNCARE avec qui j'ai pu travailler et accroître mes compétences et mes connaissances.

Je commence par remercier mon responsable Julien BILLAUD, pour m'avoir pris sous son aile et m'avoir fait confiance pendant ces 2 années d'alternance. Grâce à son expérience et ses conseils j'ai pu acquérir des compétences qui me seront utiles dans le futur, son accompagnement au cours de ces deux années m'ont aussi permis de prendre confiance en moi dans le travail que j'avais à fournir.

Je poursuis par remercier Julien GUYONNET responsable infrastructure et réseau, Pierre BATY apprenti infrastructure et réseau (bac +4) et Hudaïfa EL-BOUZIDI apprenti chef de projet (bac +5), qui m'ont aussi accompagnés lors de mon alternance et avec qui j'ai aussi pu apprendre beaucoup de choses.

Je remercie également tout les employés de WINNCARE avec lesquels j'ai pu travailler. Toutes ces personnes ont permis à mon intégration au sein de l'entreprise et ont contribué à mon bien-être.

Je termine par remercier toutes l'équipe de formateur du CFA, grâce à qui j'ai aussi pu apprendre et accroître mes compétences.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	3
SOMMAIRE	4
PRESENTATION PERSONNELLE	6
PRESENTATION DE MON MAÎTRE D'APPRENTISSAGE	7
PRESENTATION ENTREPRISE	8
Qui sommes-nous ?	8
Quelques chiffre	8
Nos localisations	8
Dates clés	9
Quelques innovations	10
Concurrence et positionnement	11
SERVICE IT	12
ACTIVITÉS	13
Activité 1 :	13
Compétences mises en œuvre :	13
Contexte :	13
Diagramme de Gantt :	13
Détail des étapes de l'activité :	14
Difficultés rencontrées	20
Axes d'améliorations	20
Conclusion	20
Activité 2 :	21
Compétences mises en œuvre	21
Contexte :	21
Détails des étapes de l'activité	21
Difficultés rencontrées	25
Axes d'amélioration	25
Conclusion	25
Activités 3 :	26

Compétences mises en œuvre :	26
Contexte :	26
Détails des étapes de l'activité :	26
Difficulté rencontrée :	32
Axes d'amélioration :	32
Conclusion :	32
CONCLUSION FINALE	33
TABLEAU DE COMPETENCES	34

PRESENTATION PERSONNELLE

SENEPART Luc, étudiant en BTS SIO à la Fab'Academy de la Roche sur Yon, je suis actuellement en alternance au sein du groupe WINNCARE à Saint-Paul-Mont-Penit au poste de Service Client Informatique.

Après le collège je me suis orienté vers le métier de cuisinier, après 2 années de CAP en Cuisine j'ai obtenu mon diplôme, mais je ne me voyais pas continuer dans cette filière la, je me suis donc réorienté vers un BAC PRO Système Numérique option Réseaux Informatique et Systèmes Communicants (RISC). J'ai passé mon année de seconde en BAC Général et Technologique au lycée De Lattre de Tassigny à la Roche sur Yon, pour ensuite aller en BAC PRO SN RISC au lycée Jean Monnet aux Herbiers où j'ai effectué mes années de première et terminale.

Après l'obtention de mon BAC PRO, je me suis donc tourné vers le BTS SIO option SISR car c'est ce qui me semblait être la suite logique dans la poursuite de mes études.

Pour la suite je souhaiterais continuer sur un BAC +4 Administrateur Systèmes et Réseaux à l'ENI afin de renforcer mes acquis et continué à développer mes connaissances.

PRESENTATION DE MON MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

Que fait-il ? :

Mon apprentissage à été encadré par Julien BILLAUD, actuellement au poste de Responsable Helpdesk depuis 2021, il a sous sa responsabilité deux apprentis, Yoan LUCET en première année de BTS SIO qui se situe sur le site de production de Nîmes, et moi-même.

Quelles études à t-il fait ? :

Julien BILLAUD possède un Bac Professionnel STI électronique (Sciences et Technologies Industrielles), un Bac Professionnel CPI (Conception de Produit Industriel) et un BTS CPI en contrat de qualification.

Comment en est-il arrivé là ? :

Embauché chez Médicatlantique en 2000 en tant que concepteur R&D, il s'est proposé pour s'occuper, à mi-temps, de l'informatique de l'entreprise. Suite au rachat de Médicatlantique par WINNCARE et l'arrivée d'Emmanuel BONNETOT au poste de DSI Groupe, il a du faire le choix entre reprendre son poste à la R&D à temps plein ou rejoindre l'équipe Informatique à temps plein supervisée par Emmanuel BONNETOT. Son choix a été de poursuivre au sein de l'IT WINNCARE. Quelques années plus tard, suite à son investissement au sein du service IT, Emmanuel BONNETOT lui a proposé de prendre le poste de Responsable Helpdesk.

PRESENTATION ENTREPRISE

Qui sommes-nous ?

WINNCARE est une entreprise mondiale spécialisée dans l'équipement médicale pour les professionnels depuis plus de 40 ans. WINNCARE fait parti des leaders Européen dans son domaine.

Quelques chiffre

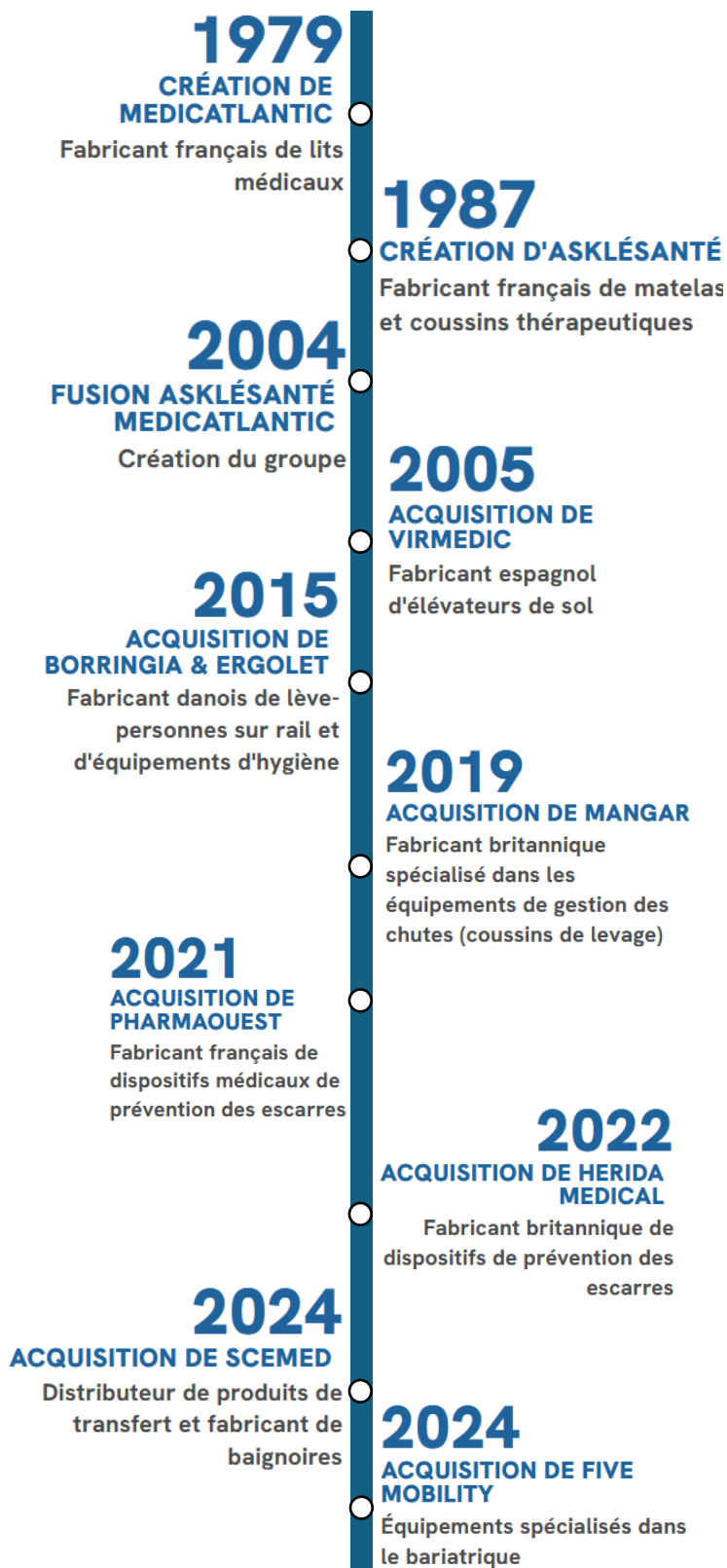
- 11 sites de production, 5 filiales en Europe
- 850 employés en Europe
- Ventes des produits dans plus de 50 pays
- ~ 150 millions € de chiffre d'affaire

Nos localisations

- WINNCARE compte 4 site de production en France (Vendée, Gard, Nord et Ile-et-Vilaine) et son siège social (Hauts-de-Seine).
- 2 site de production en Angleterre (Presteigne et Harlow).
- 1 site de production en Pologne (Lubska).
- 1 site de production au Danemark (Tårnborgevej).
- 1 site de production en Espagne (Valence).
- 2 site de production en Tunisie (Ksour Essef).



Dates clés



Quelques innovations

X'PRESS LOW :

Lit conçu pour faciliter le montage, transport et stockage de celui-ci.

Innovation :

Le lit se replie sur lui-même ce qui lui permet donc d'être transporté plus facilement par exemple dans les ascenseurs. De plus ça permet de gagner de la place lors du stockage.



AXTAIR ONE PLUS :

Matelas conçus pour la prévention d'escarre(s).

Innovation :

Le matelas se gonfle à différent endroit au fur et à mesure de la journée pour que le patient alité ne soit pas sur les mêmes points d'appuis toute la journée



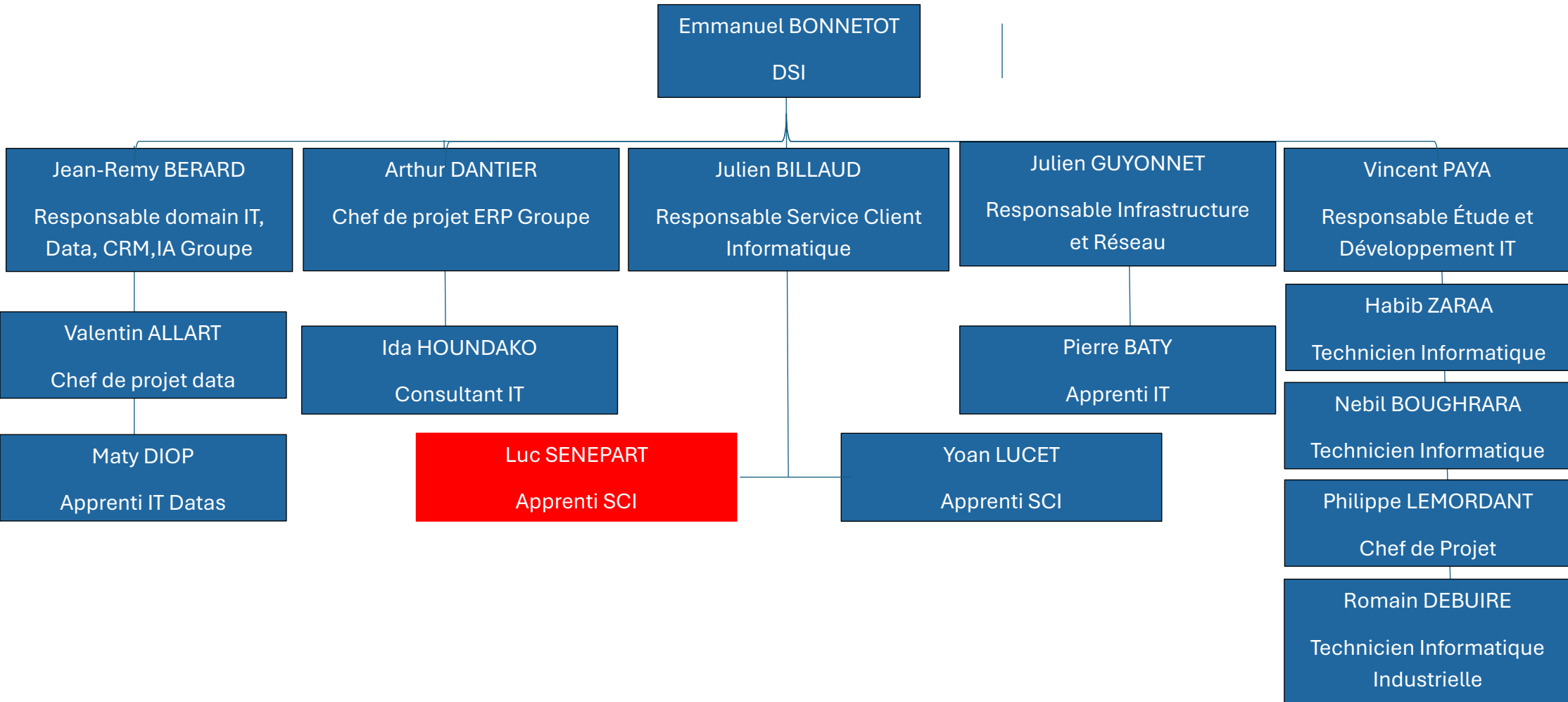
Concurrence et positionnement

Le groupe Winnocare est un acteur majeur européen dans le domaine du matériel médical pour les personnes dépendantes, notamment les lits médicalisés, matelas de prévention des escarres, aides à la mobilité et au transfert. Ses produits sont principalement destinés aux EHPAD, établissements de santé et au maintien à domicile.

Winnocare évolue sur un marché concurrentiel face à des entreprises reconnues comme Arjo, Invacare, LINET, Hill-Rom, Stieglmeyer ou encore Drive DeVilbiss Healthcare. Ces groupes, souvent de dimension internationale, proposent des équipements similaires, parfois avec une couverture plus large du secteur hospitalier.

Le positionnement de Winnocare se distingue par une forte spécialisation sur la dépendance et la prévention, ainsi qu'une offre complète centrée sur le confort du patient et la sécurité des soignants. Contrairement aux grands groupes généralistes, Winnocare mise sur une expertise ciblée, une proximité avec les établissements européens et une stratégie de croissance par acquisitions, ce qui lui permet de consolider sa place de leader européen de niche dans le matériel médical spécialisé.

SERVICE IT



ACTIVITÉS

Avertissement !

Les informations confidentiels tels que les adresses IP, les noms de serveurs et les identifiants de connexions sont floutés à des fins de sécurité.

Activité 1 :

Installation d'imprimante sur un serveur d'impression

Compétences mises en œuvre :

- Gérer le patrimoine informatique
- Travailler en mode projet
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

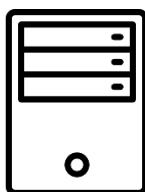
Contexte :

L'atelier peinture de l'usine avait besoin d'une imprimante afin de pouvoir imprimer les feuilles de suivis de stock et d'avancement.

Matériel et outils utilisés :



Imprimante Brother
HL-L2445DW



Serveur Windows
2012 R2 (Serveur
d'impression



NAS Synology
(Réservation DHCP)

Diagramme de Gantt :

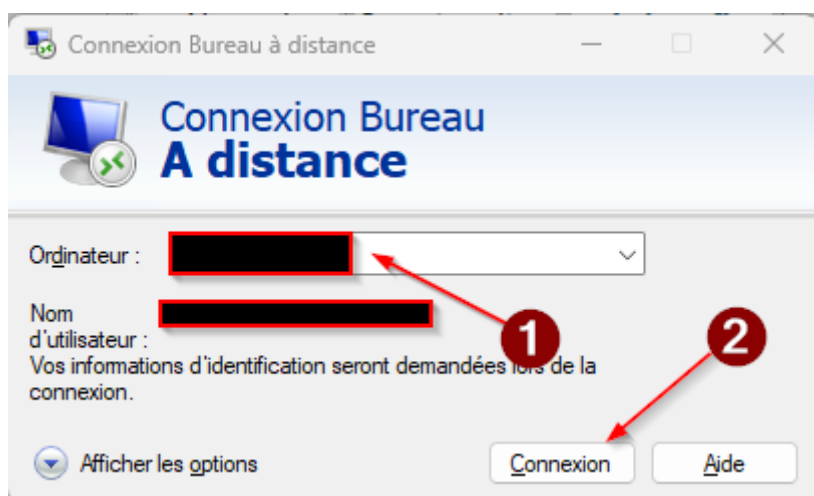
	10 min	20 min	30 min	40 min	50 min
Réservation DHCP sur NAS Synology (par le service Admin Réseaux)					
Installation du pilote de l'imprimante sur le serveur d'impression					
Création de l'imprimante sur le serveur d'impression					
Installation de l'imprimante au poste peinture					
Test d'impression depuis un poste					

Détail des étapes de l'activité :

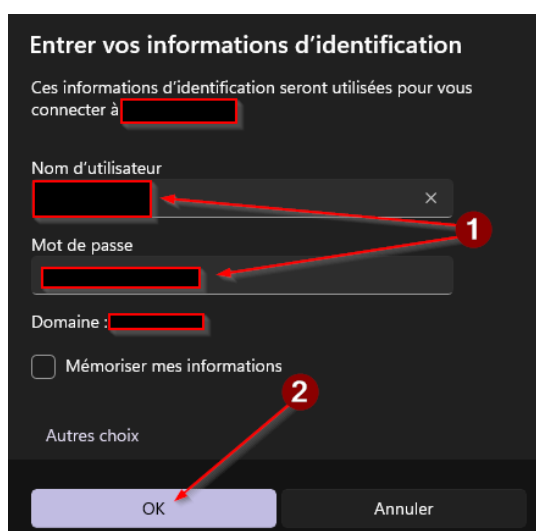
La réservation DHCP est faite en parallèle par le service des Administrateurs Systèmes et Réseaux

Etape 1 : connexion sur le serveur d'impression :

Pour se connecter au serveur d'impression, j'ai commencer par ouvrir l'application « Connexion Bureau à Distance », puis j'ai rentré l'adresse du serveur (1)



J'ai ensuite entré mes identifiants de connexion (1)



Etape 2 : Installer les pilotes sur le serveur d'impression

Pour commencer, j'ai été chercher les pilotes de l'imprimante sur internet (ici pour une Brother HL-L2445DW)

ÉTAPE 1: Sélectionnez la famille du système d'exploitation

Windows
 Mac
 Linux
 Mobile

ÉTAPE 2: Sélectionnez la version du système d'exploitation

Windows 11
 Windows Server 2019
 Windows 10 (32-bit)
 Windows Server 2016
 Windows 10 (64-bit)
 Windows Server 2012 R2 (64-bit)
 Windows Server 2022
 Windows Server 2012 (64-bit)

[? Comment identifier votre système d'exploitation](#)

OK



Pilotes

Titre	Description	Date de publication (Version)	Taille
Pilote Imprimante	Ce téléchargement n'inclut que le pilote d'imprimante.	17/11/2023 (1.5.0.0)	31.44 MB

Une fois téléchargé, j'ai été dans « Téléchargement » j'ai copié le fichier .EXE qui venait d'être téléchargé, puis je l'ai mis dans un dossier créé spécialement pour les pilotes d'impressions sous C : **(Le dossier n'est pas créé par default il faut le créer soit même)**

Depwizard_14438	21/02/2025 09:37	Application	37 837
testfile	13/02/2023 14:54	Adobe Acrobat D...	79
waptagent	04/04/2024 16:17	Application	44 082
Y22B_C1-hostm-150	21/02/2025 09:30	Application	32 190

Musique	1-Pilotes drivers copieur imprimantes	23/08/2023 14:12	Dossier de fichiers
Téléchargements	waptdeploy	10/04/2020 14:38	Dossier de fichiers
Vidéos	temp	06/05/2024 10:15	Dossier de fichiers
Disque local (C:)	Scripts	02/01/2024 13:36	Dossier de fichiers

J'ai créé un dossier par marque d'imprimantes :

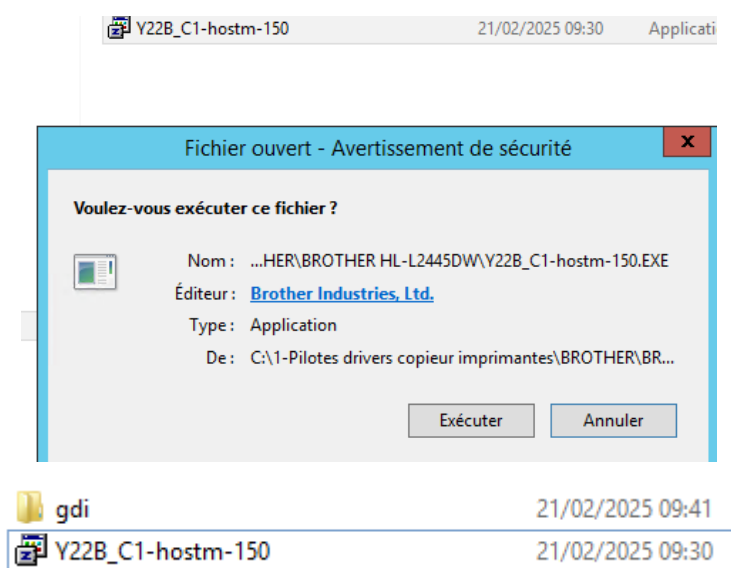
BROTHER	17/04/2023 15:48	Dossier de fichiers
Epson	16/05/2023 14:32	Dossier de fichiers

J'ai créé un dossier avec le modèle de l'imprimante pour s'y retrouver plus facilement :

BROTHER HL-L2445DW	21/02/2025 09:41	Dossier de fichiers
--------------------	------------------	---------------------

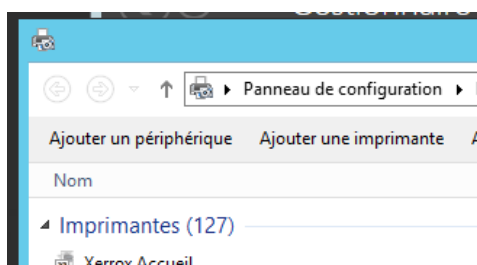
Puis

j'ai copier le fichier et après l'avoir exécuté un fichier nommé « gdi » apparait :



Etape 3 : Création de l'imprimante dans le serveur d'impression

Pour créer l'imprimante j'ai été dans « Périphériques et imprimantes » et fait « Ajouter une imprimante » :



J'ai cliqué sur « L'imprimante que je veux n'est pas répertoriée » :

→ L'imprimante que je veux n'est pas répertoriée

J'ai cliqué sur « Ajouter une imprimante locale ou réseau en tant qu'administrateur » :

 **Ajouter une imprimante locale ou réseau en tant qu'administrateur**
Utilisez cette option pour rouvrir l'Assistant Ajout d'imprimante en tant qu'administrateur.

J'ai cliqué une nouvelle fois sur « L'imprimante que je veux n'est pas répertoriée » :

→ L'imprimante que je veux n'est pas répertoriée

Dans mon cas l'imprimante et en Wifi donc je choisis « Ajouter une imprimante à l'aide d'une adresse TCP/IP ip ou d'un nom d'hôte » :

<http://ordinateur/printers/imprimante/.printer>

Ajouter une imprimante à l'aide d'une adresse TCP/IP ou d'un nom d'hôte





Je choisis le type de périphérique, donc « Périphérique TCP/IP » et l'adresse IP de l'imprimante :


Type de périphérique :

Nom d'hôte ou adresse IP :

Nom du port :

Par la suite je suis allé dans disque fournis :

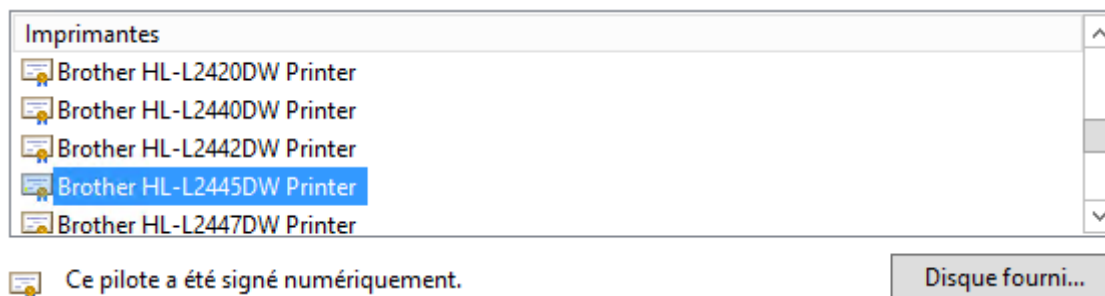
Fabricant	Imprimantes
Avery Dennison	 Avery 64-04 Version : 2021.1.0.0 [05/03/2021]
Barcode Printer	 Avery 64-04 Version : 7.4.2.0 [03/08/2016]
Brother	 Avery 64-04 RFID Version : 2021.1.0.0 [05/03/2021]
Canon	 Avery 64-04 RFID Version : 7.4.2.0 [03/08/2016]
Dell	

 Ce pilote a une signature Authenticode(tm). Disque fourni...

J'ai donc été dans recherche le fichier « gdi » et j'ai sélectionné le fichier « BROHL22A » en suivant le chemin suivant C:\1 – Pilotes drivers copieur imprimantes\Brother\Brother HL-L2445DW\gdi

x86	21/02/2025 09:41	Dossier de
brium22a	06/11/2023 10:50	Informati
BROHL22A	06/11/2023 10:50	Informati
HttpToUsbBridqe	06/11/2023 10:49	Informati

Je viens ensuite sélectionner le modèle de l'imprimante et je finalise l'installation de l'imprimante en mettant le nom que je souhaite :



Entrer un nom d'imprimante

Nom de l'imprimante :

FRPSTP193BROPEI

L'imprimante est bien ajoutée dans le serveur.

Microsoft XPS Document Writer	Microsoft XPS Document Writer v4
FRPSTPO47	Brother MFC-L3750CDW XML Paper
FRPSTP193BROPEI	Brother HL-L2445DW Printer
FRPSTP191	ZDesigner ZD421-300dpi ZPL
FRPSTP190	ZDesigner ZD421-300dpi ZPL

Mise en place de l'imprimantes en production :



Difficultés rencontrées

Au cours de cette activités plusieurs difficultés ont été rencontrées :

- L'utilisation du serveur d'impression était une première pour moi, il a donc fallut que je m'approprie l'outils serveur d'impression Windows.
- Aucune procédure n'était faite pour ajouter un pilote sur le serveur, il as donc fallut que je cherche une solution pour effectué la tâche.

Axes d'améliorations

- Création d'une procédure pour ajouter un pilote sur le serveur d'impression

Conclusion

Cette activité avait pour objectif d'assurer la mise en production une imprimante à des fin de suivie de fabrication.

L'ajout des pilotes sur le serveur Windows permet une installation simplifiée de pilotes d'impression aux poste clients, une réduction des intervention manuelles et du temps de mise en place sur un poste pour les techniciens. L'imprimantes a été installée en respectant les bonnes pratique (Pilote compatible, port d'impression...).

Cette activités m'as permis de comprendre l'intérêt du serveur d'impression, comme la gestion centralisée de toutes les imprimantes, la sécurité apportée et la facilitation de la maintenance de celle-ci.

Enfin cette activités m'as également aidé à renforcer mes compétences technique sur Windows Server, la gestion des imprimantes sur un serveurs. De plus ça a permis au développement de mon autonomie car aucune procédure n'était faites pour m'aider à réaliser cette tâche

Activité 2 :

Inventaire du nouveau matériel lors de sa réception

Compétences mises en œuvre

- Gérer le patrimoine informatique

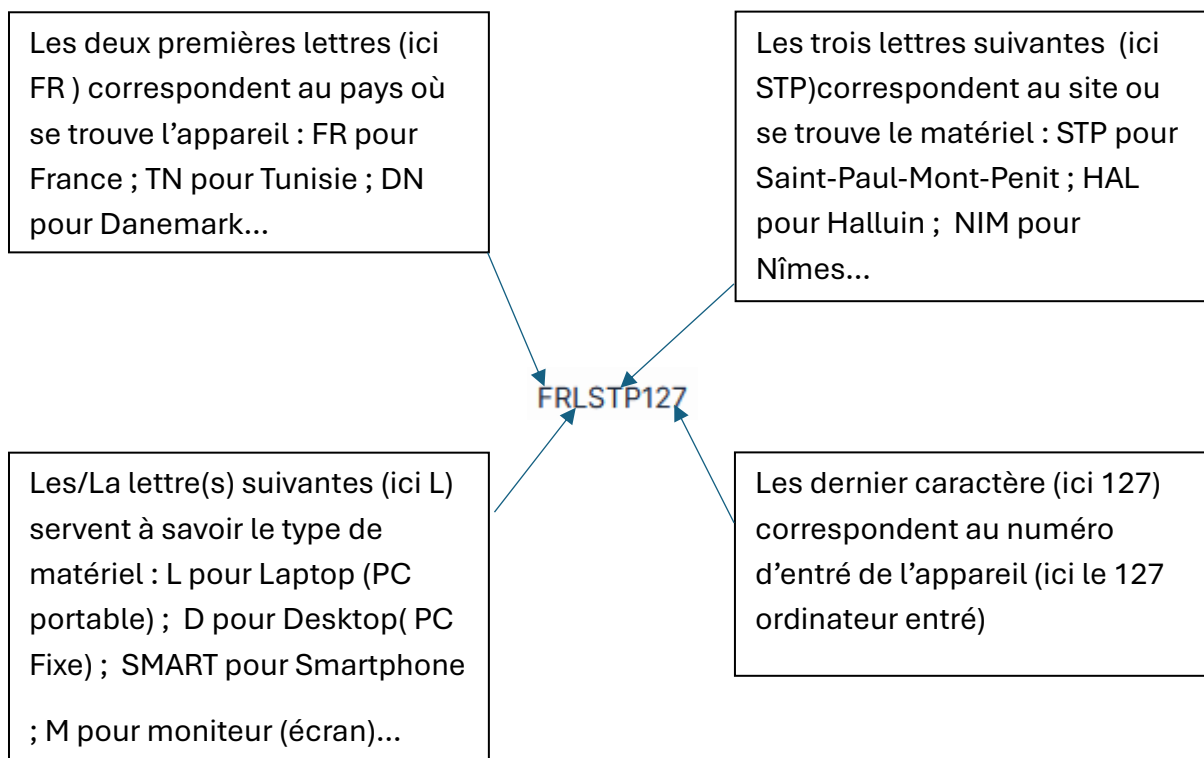
Contexte :

Nous devons procéder au renouvellement de 50 téléphones appartenant aux cadres et aux commerciaux. Afin de gagner du temps lors de la préparation des nouveaux appareils, nous avons rajoutés tout les téléphones dans notre stock lorsque que nous les avons reçu.

Avoir un inventaire à jours et bien géré est un point important pour nous, avec environ 500 postes informatiques, plus de 200 téléphones mobiles, des casques, des écrans... Il est primordiale d'avoir un inventaire à jour et bien tenu. Il n'y a que les claviers et les souris qu'on ne rajoute pas dans l'inventaire.

Détails des étapes de l'activité

Chez nous l'inventaire ce fait de la manière suivante :



Sur cet exemple c'est un PC portable qui est sur le site de Saint-Paul-Mont-Penit (Vendée) en France et qui porte le numéro de série 127.

Chaque appareil à une étiquette ou il y a le nom de la personne as qui appartient l'appareil, le nom de l'appareil, et le numéro du standard en cas de perte.

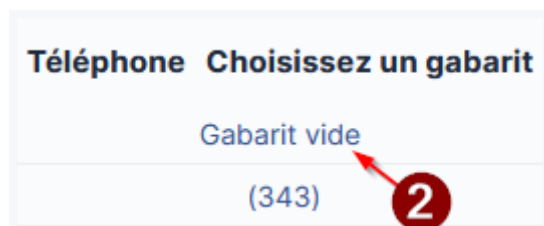


Toutes les informations de l'appareil (Nom du poste, nom du propriétaire, numéro de serie...) sont stockés dans GLPI.

Nom	FRLPHW283	Statut	En production
Lieu	FR > Saint-Paul-Mont-Penit	Type d'ordinateur	Notebook
Responsable technique	-----	Fabricant	Dell Inc.
Groupe technique	-----	Modèle	Latitude 5430
Usager numéro		Numéro de série	8HL7TT3
Usager		Numéro d'inventaire	283
Utilisateur	[REDACTED]	Réseau	-----
Groupe	-----	UUID	4C4C4544-0048-4C10-8037-B8C04F545433
Commentaires	[REDACTED]	Source de mise à jour	GLPI Native Inventory

Mise en situation pour l'inventaire d'un téléphone :

Je commence par créer un gabarit dans GLPI pour ne pas avoir à ajouter les informations similaires à tout les téléphones (Nom, lieu, état, marque du téléphone...) :



Ajout des informations similaires de tout les téléphones :

Nom	FRSMARTXXX	Statut	En stock
Lieu	FR > Saint-Paul-Mont-Petit	Type de téléphone	Smartphone
Technicien responsable	-----	Fabricant	Apple Inc.
Groupe responsable	-----	Modèle	Iphone 16e
Usager numéro		Numéro de série	
Usager		Numéro d'inventaire	
Utilisateur	Saint Paul Stock	Type de gestion	Gestion unitaire
Groupe	-----	UUID	
Commentaires		Marque	
Source de mise à jour	-----	Nombre de lignes	0
Type d'alimentation de téléphone	-----	Ports	<input type="checkbox"/> Casque <input type="checkbox"/> Haut parleur

Vérification de la présence du gabarit :



Nom	FRSMARTXXX	Statut	En stock
Lieu	FR > Saint-Paul-Mont-Petit	Type de téléphone	Smartphone
Technicien responsable	-----	Fabricant	Apple Inc.
Groupe responsable	-----	Modèle	Iphone 16e
Usager numéro		Numéro de série	
Usager		Numéro d'inventaire	
Utilisateur	Saint Paul Stock	Type de gestion	Gestion unitaire
Groupe	-----	UUID	
Commentaires		Marque	
Source de mise à jour	-----	Nombre de lignes	0
Type d'alimentation de téléphone	-----	Ports	<input type="checkbox"/> Casque <input type="checkbox"/> Haut parleur

Gabarit créé et prêt à être utilisé

Une fois le gabarit prêt je commence par mettre le numéro d'inventaire sur la boîte du téléphone, ça nous permet de connaître directement le numéro d'inventaire du téléphone pour ne pas avoir à le rechercher par le numéro de série:



Ensuite dans GLPI je viens rajouter les informations du téléphone aux gabarit (numéro inventaire, numéro de série, son statut actuelle...)

Nom	FRSMARTHAL235	Statut	Réservé - Préparation
Lieu	FR > Halluin	Type de téléphone	-----
Responsable technique	-----	Fabricant	Apple Inc.
Groupe technique	-----	Modèle	Iphone 13
Usager numéro	██████████	Numéro de série	SFHJRW2G57X
Usager		Numéro d'inventaire	235
Utilisateur	██████████	Type de gestion	Gestion unitaire
Groupe	-----	UUID	
Commentaires	██	Marque	
Source de mise à jour	-----	Nombre de lignes	0
Type d'alimentation de téléphone	-----	Ports	<input type="checkbox"/> Casque <input type="checkbox"/> Haut parleur

Cette étape est à recommencer pour tout les téléphones.

Difficultés rencontrées

Au cours de cette activités plusieurs difficultés ont été rencontrées :

- Ne pas se perdre dans les numéro d'inventaire pour ne pas attribuer de fois le même numéro à deux téléphones différents.
- Vouloir se précipiter dans cette tâche qui peut paraître simple, le fait de vouloir aller vite m'as fait commettre quelque erreur qui m'ont fait plus perdre de temps qu'en gagner

Axes d'amélioration

- Utilisation d'une douchette pour scanner les codes barre des numéros de série pour ne pas les rentrer à la main
- Remplacer le numéro d'inventaire qui ne « représente rien » par exemple par le numéro de série, cela éviterai de mettre le même numéro d'inventaire à deux téléphones
- Ne pas aller trop vite lors de cette tâche pour éviter les erreurs et donc perdre du temps

Conclusion

Cette activité avait pour objectif de rajouter dans notre inventaire (GLPI) les 50 téléphones destinés au renouvellement des anciens appareils des commerciaux et des cadres.

L'ajout des appareils dans GLPI nous permet de mieux pourvoir gérer notre parc informatique, grâce à cet inventaire nous pouvons connaitre les informations importante sur chaque appareil de notre parcs informatique (Type d'appareils, qui l'utilise, suivie complet de l'appareil).

Cette activité m'as permis de comprendre l'intérêt d'avoir un inventaire bien tenu et à jour et de voir la manière de fonctionnement d'un inventaire sur GLPI

Enfin cette activité m'as également aidé à améliorer mon organisation de travail, développer mes compétences en terme de gestion de parc informatique.

Activités 3 :

Répondre à la demande d'un utilisateur sur GLPI

Compétences mises en œuvre :

- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

Contexte :

Un utilisateur a ouvert un ticket car il souhaite avoir accès à une macros sur Outlook. Cette macros permet d'envoyer des pièces jointes reçu par mail directement vers notre ERP sans avoir à l'enregistrer sur le PC puis le charger dans l'ERP à la main.

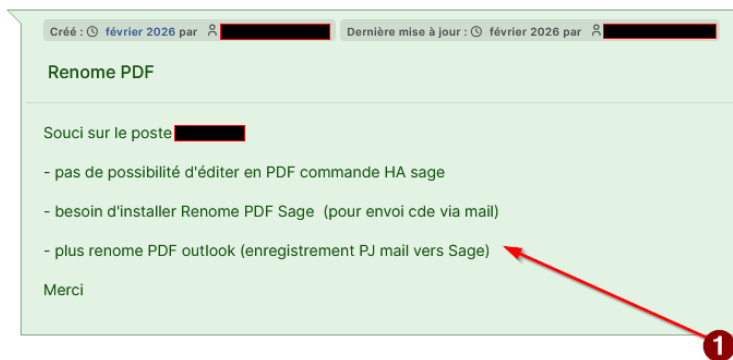
Détails des étapes de l'activité :

Ticket ouvert par l'utilisateur :



11720 Renome PDF ● Clos 02-02-2026 16:01 Haute [redacted] SENEPART Luc i Applicatif metier 03-02-2026 16:01 Winncare_Group France Incident FR > Saint-Paul-Mont-Penit

Affectation du ticket au technicien :



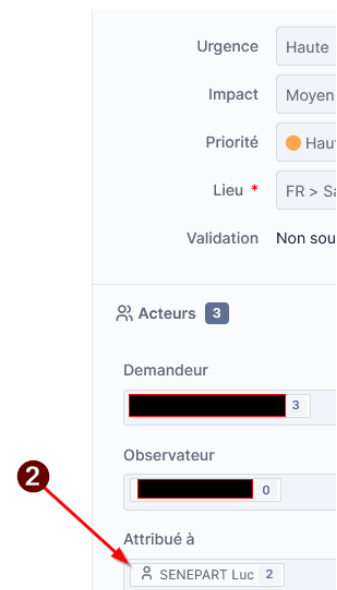
Créé : février 2026 par [redacted] Dernière mise à jour : février 2026 par [redacted]

Renome PDF

Souci sur le poste [redacted]

- pas de possibilité d'éditer en PDF commande HA sage
- besoin d'installer Renome PDF Sage (pour envoi cde via mail)
- plus renome PDF outlook (enregistrement PJ mail vers Sage)

Merci



Urgence Haute

Impact Moyen

Priorité Haute

Lieu FR > Saint-Paul-Mont-Penit

Validation Non sou

Acteurs 3

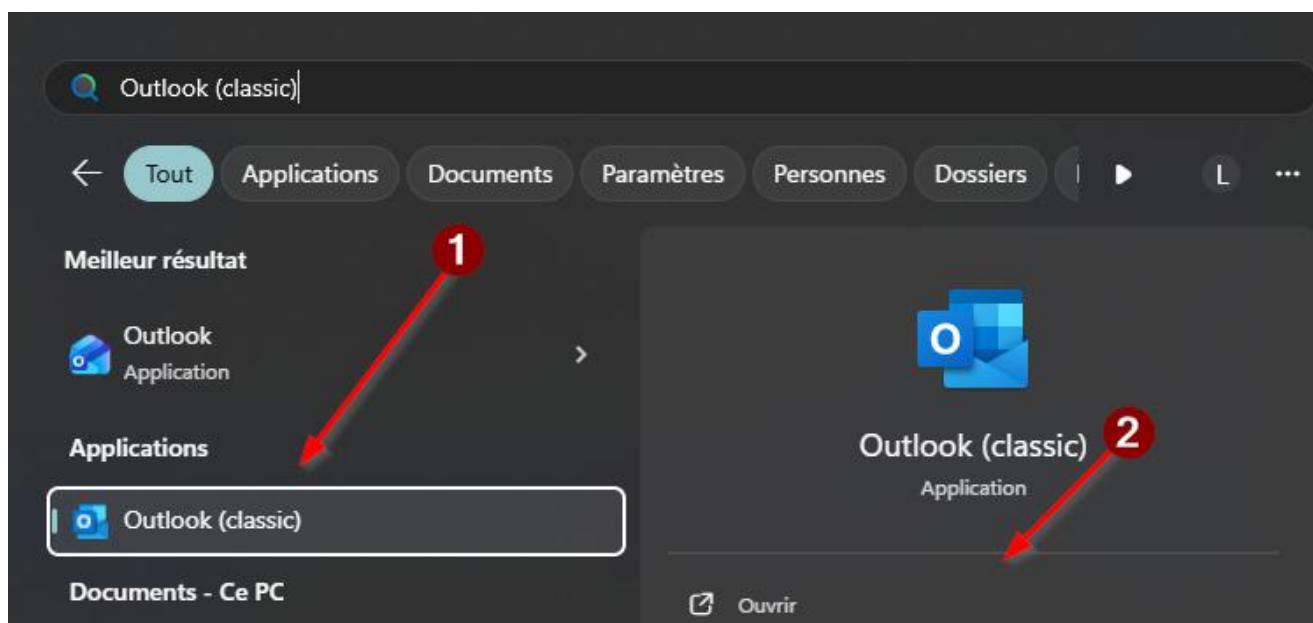
Demandeur [redacted] 3

Observateur [redacted] 0

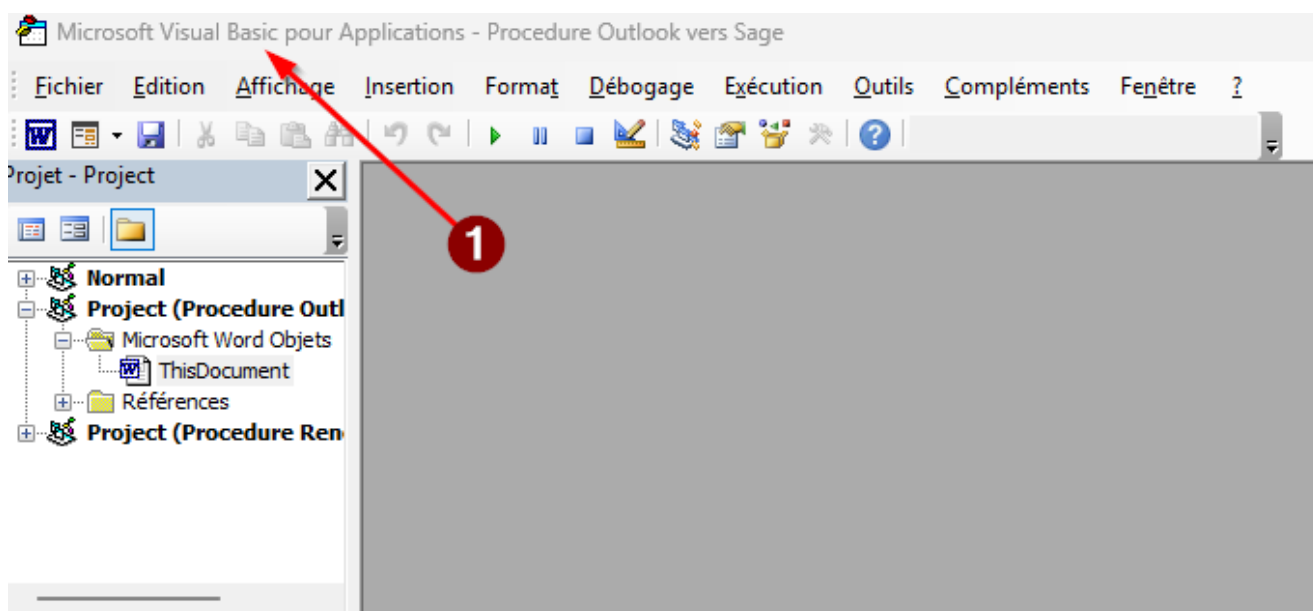
Attribué à SENEPART Luc 2

Intervention fait sur le poste de l'utilisateur :

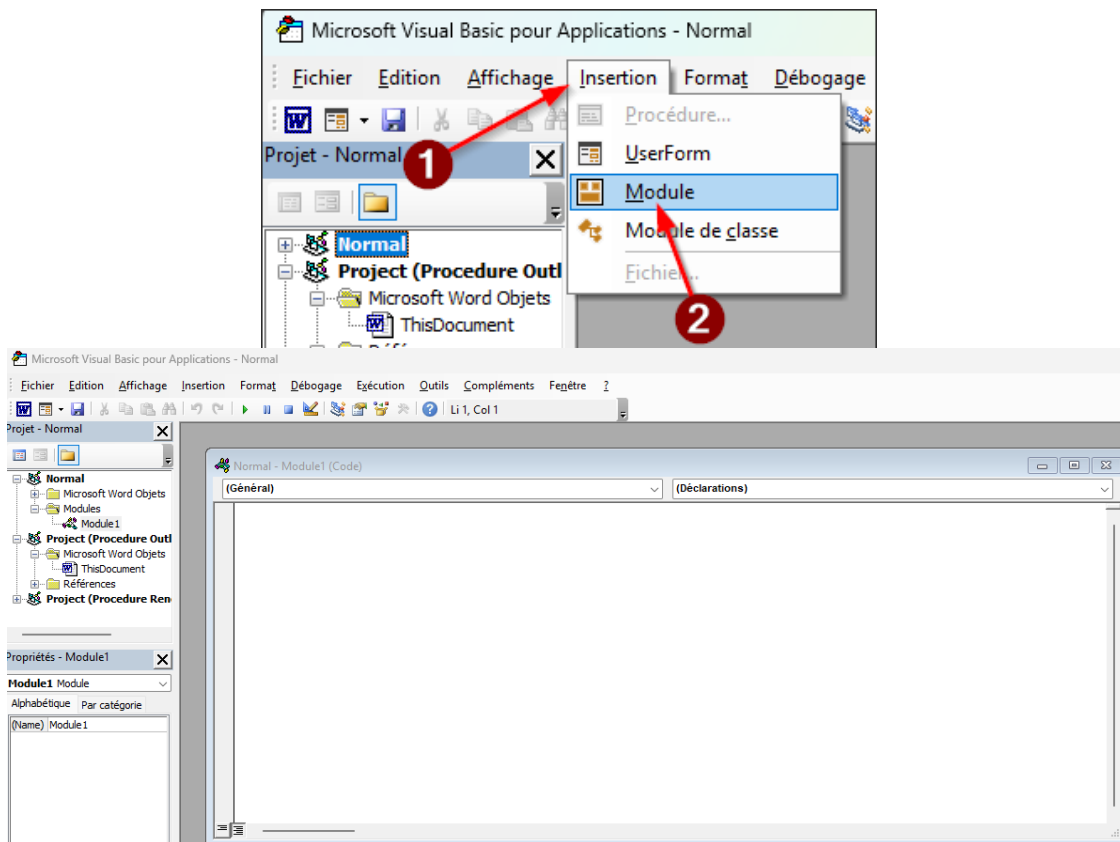
Ouverture de « Outlook (classic) » :



Une fois ouvert j'ai fais les touches « alt + F11 » pour ouvrir « Microsoft Visual Basic » :



Création du module pour créer la macros :



J'ai été dans le chemin réseau qui contenait le fichier avec le script à copier et j'ai ouvrir le fichier « Outlook .txt » :

004	15/11/2022 16:16	Dossier de fichiers	
026	18/08/2025 11:53	Dossier de fichiers	
027	18/08/2025 11:54	Dossier de fichiers	
ImpSIH	20/04/2026 23:00	Dossier de fichiers	
Old	29/04/2022 11:09	Dossier de fichiers	
tmp	21/04/2026 18:27	Dossier de fichiers	
ajouter a sage x3.reg	15/09/2025 10:27	Inscription dans le...	1 Ko
Install.bat	12/09/2019 11:08	Fichier de comma...	1 Ko
Outlook.txt	12/11/2025 16:07	Fichier TXT	3 Ko
SageX3 (Pièce jointe).vbs	16/09/2025 15:21	Fichier de script V...	55 Ko

```

Dim myolApp As New Outlook.Application
Dim myOlExp As Outlook.Explorer
Dim myOlSel As Outlook.Selection
Dim MsgTxt As String
Dim x As Integer
MsgTxt = "Vous devez selectionner un seul mail"
Set myOlExp = myolApp.ActiveExplorer
Set myOlSel = myOlExp.Selection
x = myOlSel.Count
If x <> 1 Then
    MsgBox MsgTxt
    Exit Sub
End If

Set Objitem = myOlSel.Item(x)

Objitem.SaveAs "C:\temp\mail.msg"

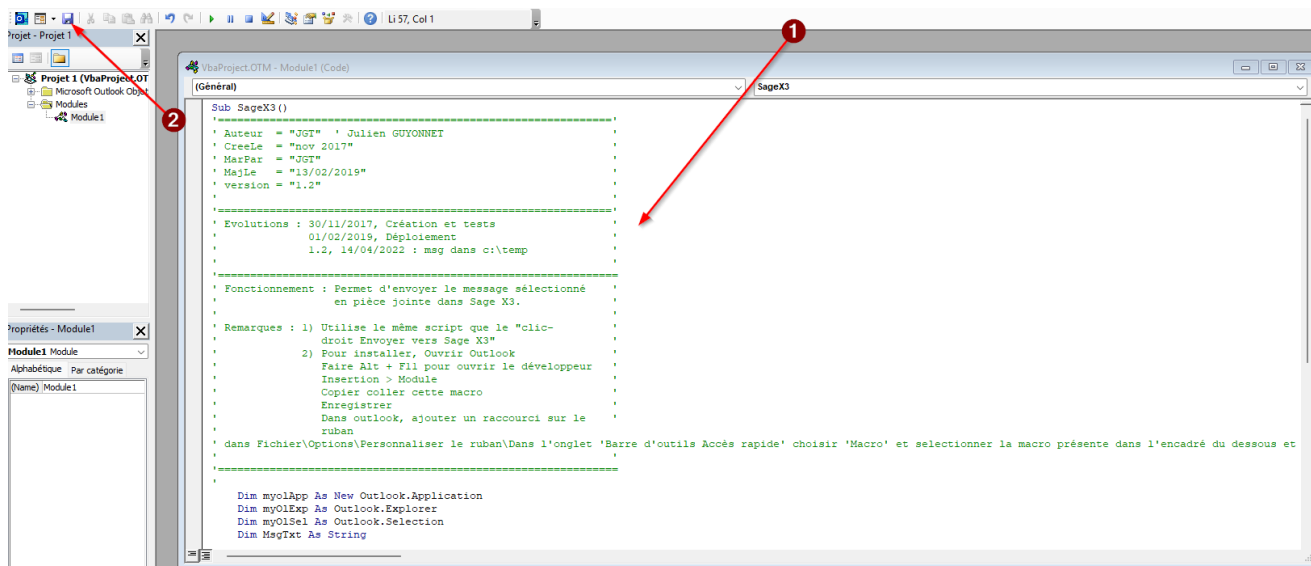
strProgramName = "C:\Windows\System32\wscript.exe"
strArgument1 = "\\srv-x3\attachments\SageX3 (Pièce jointe).vbs"
strArgument2 = "C:\temp\mail.msg"

Call Shell(""" & strProgramName & "" "" & strArgument1 & "" "" & strArgument2 & """" , vbNormalFocus)

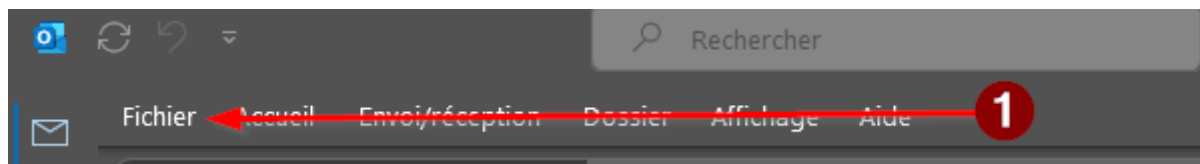
End Sub

```

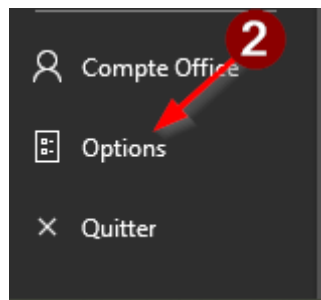
J'ai copier tout le contenu du fichier et je l'ai collé dans la fenêtre module de Outlook et j'ai enregistré le module :



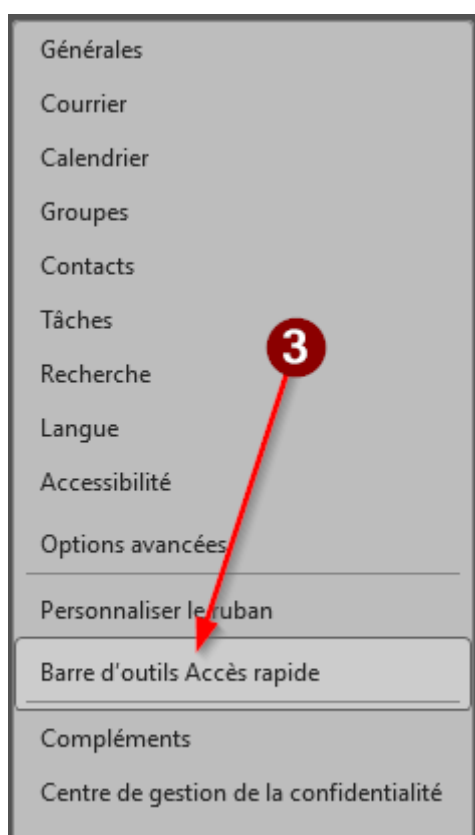
Dans Outlook j'ai cliqué sur « Fichier » :



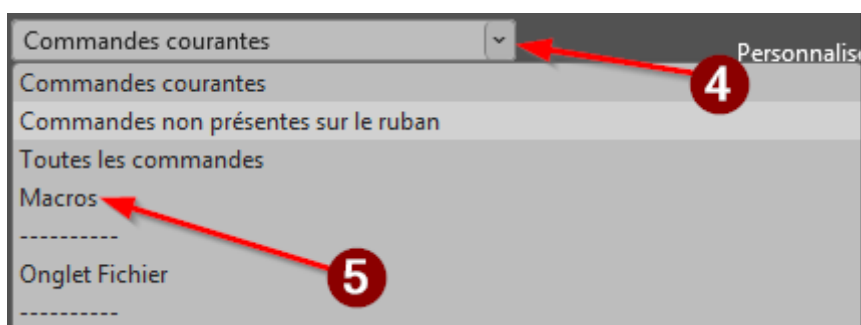
J'ai été dans « Option » :



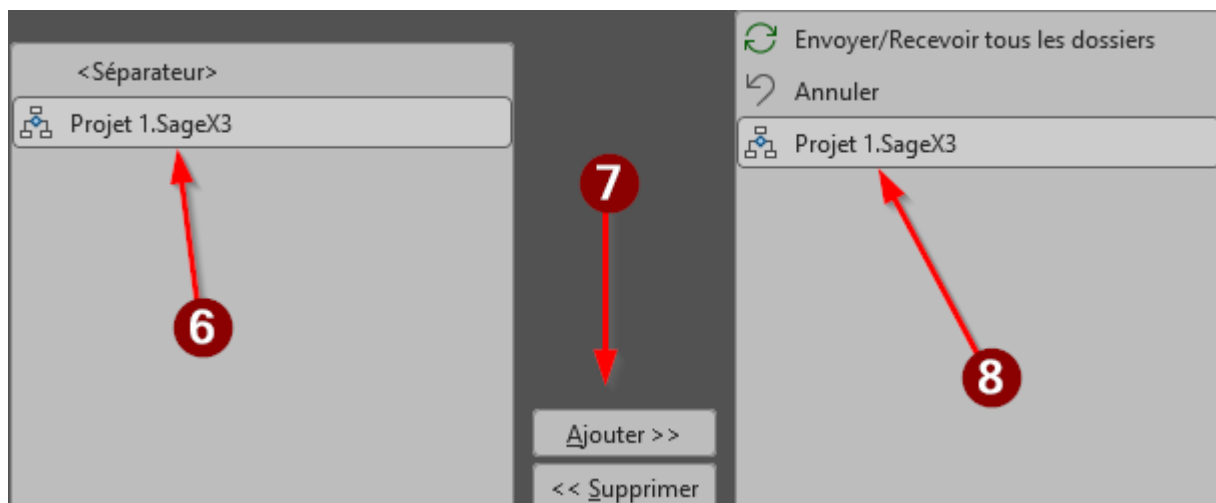
« Barre d'outils Accès rapide » :



J'ai changé « Commandes courantes » par « Macros » :



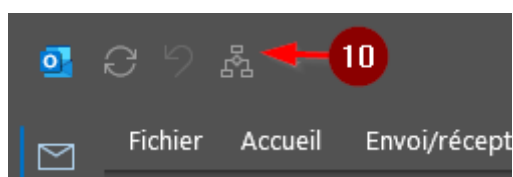
J'ai passé « Projet 1.SageX3 » de l'autre côté pour l'ajouter à la barre d'accès rapide :



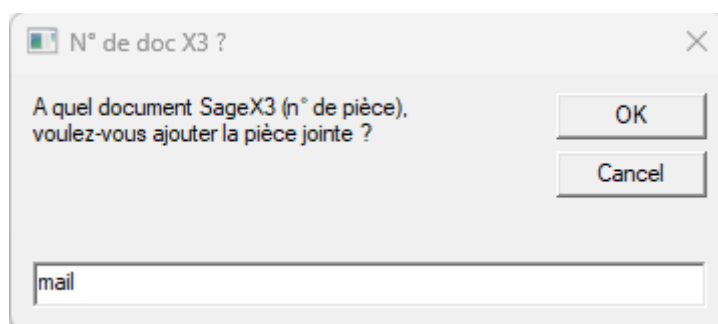
Validation du changement :



Dans la page d'accueil d'Outlook j'ai vérifié que la macro apparaisse en haut à gauche :



J'ai cliqué sur la macro, la petite fenêtre c'est ouvert, la macro est donc fonctionnel :



Pour finir j'ai mis un commentaire sur le ticket et je l'ai cloturé :

The image shows two screenshots from a ticketing system. The left screenshot shows a ticket titled "Renome PDF" with a description in French: "Souci sur le poste [redacted]", "- pas de possibilité d'éditer en PDF commande HA sage", "- besoin d'installer Renome PDF Sage (pour envoi cde via mail)", "- plus renome PDF outlook (enregistrement PJ mail vers Sage)", and "Merci". Below it is a comment from "SENEPART Luc" dated February 2026, which says: "Envoyer vers SAGE x3 déjà présent : Clic droit sur le PDF -> Afficher d'autres options -> Envoyer vers SageX3 RenommPDF ajouté aussi (problème configuration) -> OK Ajout de la macros dans outlook." The right screenshot shows the ticket details for "Ticket" with fields for "Entité", "Date d'ouverture", "Date de résolution", "Date de fermeture", "Type", "Catégorie", "Statut", "Source de la demande", "Urgence", "Impact", "Priorité", and "Lieu". The "Statut" is set to "Clos". A red arrow labeled "2" points from the "Statut" field to the "Clos" button, and another red arrow labeled "1" points from the "Statut" field to the "Rouvrir" button.

Difficulté rencontrée :

- Première fois que j'ajoutais une macro dans Outlook il fallait donc que j'apprenne par moi-même à le faire.

Axes d'amélioration :

- Aucune procédure était faite pour l'ajout de macros dans Outlook (procédure à créer)

Conclusion :

Cette activité avait pour but de répondre à la demande d'un utilisateur en passant par l'outils GLPI.

GLPI nous sert à mieux gérer les demandes des utilisateurs en créant un ticket. Il sert à garder un suivis sur l'avancé de la demande et avoir un historique des demandes passées. Les outils de ticketing sont des logiciels indispensable dans la gestion des tâches quotidiennes des techniciens informatique.

L'installation de la macros sur Outlook m'as permis de découvrir de nouvelles fonctionnalités sur les outils Microsoft. L'ajout de la macro à été fait en autonomie ce qui m'as permis de développer mon côté autonome.

CONCLUSION FINALE

Pour conclure, ces deux années d'apprentissage au sein de l'entreprise WINNCARE m'ont permis de découvrir le métier de technicien support. Grâce aux différentes missions qui m'ont été proposées, j'ai pu développer mes compétences professionnelles et mes qualités de technicien support.

De plus les deux années passées à l'UIMM m'ont permis de mettre en place une infrastructure réseau similaire à celle que l'on peut trouver en entreprise, ce qui m'a fait découvrir des nouvelles solutions pour chaque besoin lié à une infrastructure d'entreprise. Ces deux années m'ont fait acquérir des connaissances de technicien système et réseau.

Je souhaite donc poursuivre mes études en BAC +4 Administrateur Systèmes et Réseaux à l'ENI de Nantes, cette formation me permettra d'accroître mes compétences dans ce domaine.

TABLEAU DE COMPETENCES

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2026

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom : SENEPART Luc Centre de formation : Fab'Academy Pays de la Loire Adresse URL du portfolio : https://luc.senepart.formation-esiac.fr/		N° candidat : 02302802374 Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM					
<i>Compétences mises en œuvre</i> <i>Réalisations professionnelles</i> <i>(intitulé et liste des documents et productions associés)</i>	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 numériques • Expliquer des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique • Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service • Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique • Gérer des sauvegardés • Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques 	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter, suivre et orienter des demandes • Traiter des demandes concernant les services réseau et systèmes applicatifs • Traiter 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 économiques • Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur impact • 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 projet • Planifier les activités • Evaluer 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 service • Déployer un service • Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel • Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle • Gérer son identité professionnelle • Développer son projet professionnel
Réalisation en cours de formation							
Création d'un portfolio depuis Wordpress	11/2025 au 30/04/2026	x		x	x	x	
Mise en place de GLPI	24/02/25 au 09/03/25	x	x				
Mise en place serveur DHCP / DNS / AD-DS	20/01/25 au 26/01/25	x			x	x	
Configuration Routeur Vlan / ACL / DHCP	22/09/25 au 03/09/25	x	x		x	x	
Mise en place d'un serveur Proxmox (Pendant JPO)	01/02/25	x	x		x	x	
Création et amélioration d'un profil LinkedIn	24/09/2025						x
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Support Utilisateurs	02/09/24 au 31/08/26	x	x		x		
Mise en place de tablette PC et d'imprimantes en production	13/01/2025 au 15/01/2025	x	x		x	x	
Préparation de postes / téléphones	02/09/24 au 31/08/26	x			x	x	
Mise à jour de tout les postes vers Windows 11 24H2	26/05/2025 au 29/09/2025						
Mise en place d'une imprimantes en production	17/02/2025		x		x	x	
Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année							
Support Utilisateurs	02/09/24 au 31/08/26	x	x		x		
Préparation de poste / téléphones	02/09/24 au 31/08/26	x			x	x	
Création d'un wifi Machines Outils	18/03/2025		x		x	x	
Mise à jour de tout les postes vers Windows 11 24H2	26/05/2025 au 29/09/2025						
Inventaire du nouveau matériel lors de sa reception	17/11/2025	x					
Prise en charge d'un ticket sur GLPI	02/02/2026		x			x	
Remonté de bug et anomalie sur le site web	16/10/2025			x			x