

# Synthèse - Stage 2ème Année

## Lieu / Contexte :

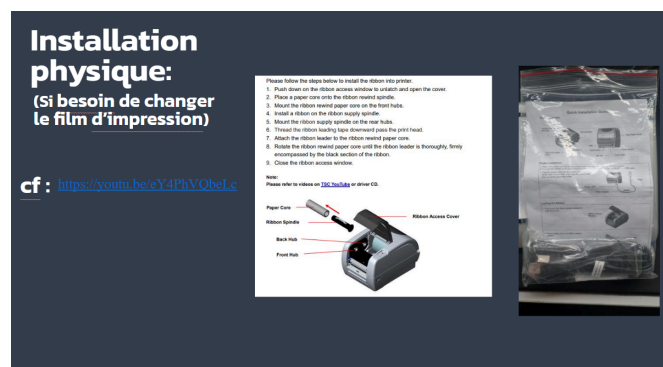
J'ai effectué mon deuxième stage chez Quadri-Concept, entreprise de services informatiques et infogérance (support, administration systèmes et réseaux, MCO/MCS). Intégré à l'équipe technique (15 personnes) aux côtés des techniciens support et des administrateurs.

## Objectifs :

- Prise en main de la plateforme de gestion de tickets Atera.
- Participation aux interventions sur site avec accompagnement.
- Réalisation des tâches techniques et documentation associée.

## Projet principal :

- Étude et test de clés de sécurité YubiKey et Winkeo pour authentification MFA alternative.
- Analyse des fonctionnalités, compatibilité Microsoft 365, VPN WatchGuard et FortiClient.
- Difficultés : matériel incomplet ou échantillons défectueux → contact fournisseur et attente de modèles neufs.
- Documentation interne rédigée comparant les solutions.



<https://delenne.org/wp-content/uploads/2026/03/La-cle-de-securite-YubiKey-5-NFC.pdf>

## Activités et compétences mobilisées :

- Observation et accompagnement des techniciens support.
- Prise en main d'Atera, résolution de tickets simples.
- Installation/configuration d'équipements (imprimante TTP-247, bornes Wi-Fi, onduleurs).
- Déploiement et intégration de postes clients au domaine, antivirus et agents RMM.

-Documentation des procédures et capitalisation d'expérience.

-Déplacements sur sites variés : EPHAD Saint Barthélémy, Hôtel Résidence Les Mèdes, Villa Sainte Anne, Village de Vacances « Le Vert Bois », Anderson Consulting.

Difficultés / Solutions :

-Clés YubiKey/Winkeo défectueuses → contact commercial et demande de modèles neufs.

-Limites techniques liées à l'intégration FIDO non encore supportée officiellement par certains services (WatchGuard).

Conclusion :

Stage riche en expériences pratiques sur le support, avec une forte implication dans la documentation.

Activités*	Compétences et Bloc associé
Observation du travail des techniciens support en bureau  Travail en autonomie avec accompagnement ponctuel du tuteur  Rédaction de procédures internes et documentation d'interventions	1.6 Organiser son développement professionnel : Mettre en place son environnement d'apprentissage, observer et capitaliser l'expérience,  1.6 Organiser son développement professionnel : Développer son projet professionnel et capitaliser l'expérience  1.6 Organiser son développement professionnel : Capitaliser l'expérience, documenter pour l'équipe
Prise en main du logiciel de gestion des tickets (Atera)  <u>EPHAD Saint Barthélémy</u> →  Clé Yubikey + Clés Winkeo	1.5 Mettre à disposition un service informatique : Assurer le traitement d'un incident, suivre la procédure support, mettre en place une solution d'authentification sécurisée  1.5 Mettre à disposition un service informatique : configurer un poste, intégrer au domaine, réinstaller les agents EPDR
Résolution de tickets	1.2 Répondre aux incidents et aux demandes : Traiter des demandes réseau et système, applicatives
Clé Yubikey + Clés Winkeo	1.4 Travailler en mode projet Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet

**Intervention sur site au Village de Vacances "Le Vert Bois" CHEMINOT →**

**Hôtel Résidence Les Mèdes →**

**Villa Sainte Anne →**

**Anderson Consulting →**

**EPHAD Saint Barthélemy →**

**Vérification des infrastructures clients et suivi des tickets sur Atera**

**1.1 Gérer le patrimoine informatique : Inventaire des postes et équipements, vérification de l'état du matériel et préparation d'un devis**

**1.1 Gérer le patrimoine informatique : Consultation et vérification du matériel, logiciels et applications déployées**