

DOSSIER E5

SUPPORT ET MISE À DISPOSITION DES SERVICES INFORMATIQUES



PROG/NOV

BRECHET Enzo

BTS SIO – SISR

2024-2026


**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

Contrat d'apprentissage
(art. L6211-1 et suivants du code du travail)

(Lire ATTENTIVEMENT la notice Cerfa avant de remplir ce document)



N° 10103*11

Mode contractuel de l'apprentissage A durée limitée

L'EMPLOYEUR	<input checked="" type="checkbox"/> employeur privé <input type="checkbox"/> employeur « public »*
--------------------	--

Nom et prénom ou dénomination :

PROGINOV

Adresse de l'établissement d'exécution du contrat :

N° : Voie : PARC D ACTIVITES DE TOURNEBRIDE

Complément :

Code Postal : 44118

Commune : LA CHEVROLIERE

Téléphone : 0251709393

Courriel : jloirat@proginov.com

N°SIRET de l'établissement d'exécution du contrat :

40350374100031

Type d'employeur : Entreprise inscrite uniquement au registre du commerce et des sociétés

Employeur spécifique : Aucun de ces cas

Code activité de l'entreprise (NAF) : 5829C

Effectif total salarié de l'entreprise : 286

Code IDCC de la convention collective applicable :

1486

*Pour les employeurs du secteur public, adhésion de l'apprenti au régime spécifique d'assurance chômage :

L'APPRENTI(E)

Nom de naissance de l'apprenti(e) : BRECHET

Nom d'usage : BRECHET

Le premier prénom de l'apprenti(e) selon l'état civil : ENZO

NIR de l'apprenti(e) :

Date de naissance : 26/10/2005

Adresse de l'apprenti(e) :

Sexe : M F Département de naissance : 85

N° : 3 Voie : L'ESPÉRANCE

Commune de naissance : CHALLANS

Complément :

Nationalité : Française Régime social : URSSAF

Code Postal : 44650

Déclare être inscrit sur la liste des sportifs de haut

Commune : TOUVOIS

niveau : oui non

Téléphone : 0251709393

Déclare bénéficier de la reconnaissance travailleur

Courriel : ebrechet@proginov.com

handicapé : oui non

Représentant légal (si l'apprenti est mineur non émancipé)

Situation avant ce contrat : 1 - Scolaire

Nom de naissance et prénom :

Dernier diplôme ou titre préparé : 41- Baccalauréat pro-

Adresse du représentant légal :

fessionnel

N° : Voie :

Dernière classe / année suivie : L'apprenti a suivi la

Complément :

dernière année du cycle de formation et a obtenu le

Code Postal :

diplôme ou titre

Commune :

Intitulé précis du dernier diplôme ou titre préparé :

Courriel : _____ @ _____

Bac Pro SN

LE MAÎTRE D'APPRENTISSAGE

Maître d'apprentissage n°1

Nom de naissance : FLORAC

Maître d'apprentissage n°2

Nom de naissance : BAHUAUD

Prénom : BENJAMIN

Prénom : KEVIN

Date de naissance : 20/03/1990

Date de naissance : 14/10/1987

Courriel : bflorac@proginov.com

Courriel : kbahuaud@proginov.com

Emploi occupé : Technicien de support

Emploi occupé : Technicien de support

Diplôme ou titre le plus élevé obtenu :

Diplôme ou titre le plus élevé obtenu :

Administrateur Systèmes et Réseaux

Licence Pro

Niveau de diplôme ou titre le plus élevé obtenu : Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur

Niveau de diplôme ou titre le plus élevé obtenu : Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur

LE CONTRAT

Type de contrat ou d'avenant : 22 - Nouveau contrat avec un apprenti qui a terminé son précédent contrat auprès d'un autre employeur Type de dérogation : à renseigner si une dérogation existe pour ce contrat

Numéro du contrat précédent ou du contrat sur lequel porte l'avenant : 085202109077536

Date de conclusion
(date de signature du présent contrat)
29/05/2024

Date de début d'exécution du
contrat :
01/07/2024

Date de début de formation
pratique chez l'employeur :
01/07/2024

Si avenant, date d'effet :
Date de fin du contrat ou de la période
d'apprentissage : 31/08/2026

Durée hebdomadaire du travail :
35 heures 0 minutes

Travail sur machines dangereuses ou exposition à des risques particuliers : oui non
* Indiquer SMIC ou SMC (salaire minimum conventionnel)

Rémunération

1^{re} année, du 01/07/2024 au 30/06/2025 : 58% du SMIC ; du ___/___ au ___/___ : ___% du ___

2^e année, du 01/07/2025 au 30/06/2026 : 58% du SMIC ; du ___/___ au ___/___ : ___% du ___

3^e année, du 01/07/2026 au 31/08/2026 : 68% du SMIC ; du ___/___ au ___/___ : ___% du ___

4^e année, du ___/___ au ___/___ : ___% du ___ ; du ___/___ au ___/___ : ___% du ___

Salaire brut mensuel à l'embauche : 1 024,82 € / mois Caisse de retraite complémentaire : MALAKOFF MED-ERIC

Avantages en nature, le cas échéant : Nourriture : Logement : Autre : Autres

LA FORMATION

CFA d'entreprise : oui non

Dénomination du CFA responsable :

AFPI PAYS DE LA LOIRE

N° UAI du CFA : 0440096R

N° SIRET du CFA : 78835426400095

Adresse du CFA responsable :

N° : 9 Voie : RUE DE L HALBRANE

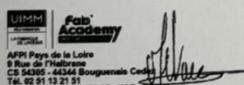
Complément : CS 54305

Code Postal : 44344

Commune : BOUGUENAIS CEDEX

Si le CFA responsable est le lieu de formation principal
cochez la case ci-contre

Visa du CFA (cachet et signature du directeur)



Diplôme ou titre visé par l'apprenti : 54- Brevet de Technicien Supérieur

Intitulé précis : SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS OPTION A SOLUTIONS D'INFRASTRUCTURE, SYSTEMES ET RESEAUX (BTS)

Code du diplôme : 32032613

Code RNCP : RNCP35340

Organisation de la formation en CFA :

Date de début du cycle de formation : 09/09/2024

Date prévue de la fin des épreuves ou examens :

10/07/2026

Durée de la formation : 1 350 heure(s)

Lieu principal de réalisation de la formation si différent du CFA responsable :

Dénomination du lieu de formation principal :

N° UAI : N° SIRET :

Adresse du lieu de formation principal :

N° : Voie :

Complément :

Code Postal :

Commune :

L'employeur atteste disposer de l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au dépôt du contrat

Fait à La Chevrolière

Signature de l'employeur

Signature de l'apprenti(e)

*Signature du représentant légal
de l'apprenti(e) mineur(e)*

CADRE RÉSERVÉ À L'ORGANISME EN CHARGE DU DÉPÔT DU CONTRAT

Nom de l'organisme :

Date de réception du dossier complet : ___/___/___

Numéro de dépôt :

N°SIRET de l'organisme :

Date de la décision:

Numéro d'avenant :

Pour remplir le contrat et pour plus d'informations sur le traitement des données reportez-vous à la notice FA 14

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2026

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom : BRECHET Enzo				N° candidat : 02542580670	
TITRE				Option : SISR	
Adresse URL du portfolio : https://enzo.brechet.formation-esiac.fr					
Compétences mises en œuvre	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux besoins 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
<i>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</i>	<i>Periode (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)</i>	<i>Coordonner, suivre et décliner des demandes clients, spécifier les besoins et tirer des demandes concernant les applications.</i>	<i>Participer à la conception de l'image de l'entreprise et interroger les managers ou les responsables du secteur pour élaborer une charte de communication.</i>	<i>Participer au déploiement et à la mise en place d'un service.</i>	<i>Organiser son développement professionnel.</i>
Réalisation en cours de formation					
Mise en place d'un hyperviseur de type 1	x	x			x
Mise en place d'un cluster RDSS avec AD, partages réseau et un serveur de fichier	x	x			x
Installation et configuration d'un serveur GLPI avec déploiement d'agents et intégration Active Directory	x	x			x
Déploiement d'un serveur Active Directory (AD) et Windows Server Update Services (WSUS)	x	x			x
MAQUETTE OASIS -- Mise en place d'un serveur AD + DHCP + DNS + GLPI + NEXTCLOUD	x	x			x
MAQUETTE OASIS -- Mise en place de Vans ethypervisur de type 1 (switch iROCK/Relais DHCP/cluster serveur web WORDPRESS HA)	x	x			x
Mise en place du VLSM, OSPF, DHCP centralisé DMZ avec ACL, syslog et SNMP sur Cisco Packettracer	x	x			x
Création d'un site web intranet à l'aide de Wordpress			x	x	x
Mise en place veille technologique					x
Portfolio			x	x	x
Réalisations en milieu professionnel					
Migration ClientServeur vers ClientHebergeur	2025	x	x	x	x
Démarrage Client	2025	x	x	x	x
Ticketing	2024-2026	x	x		x
Problème de connexion à l'application héberge	2024-2026	x	x		x
Création/Modification Suppression utilisateur	2024-2026	x	x		x
Gestion d'incident des liens opérateurs client	2024-2026	x	x		x
Gestion d'alertes	2025-2026	x	x		x
Gestions User Office 365	2025-2026	x	x		x
Gestions User Exchange Online/OnPremise	2025-2026	x	x		x

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE	5
Remerciements	6
Présentation personnelle	7
Présentation de Proginov	8
Présentation du Support Technique Proginov	9
Mes missions	10
PROJET DE MIGRATION :	11
Contexte :	11
Mes missions :	11
Solution :	12
Planning :	12
Mise en place :	12
Prérequis :	12
Procédure :	12
Développement professionnel :	21
Conclusion :	21
PROJET Portefolio :	22
Portefolio :	22
Développement Professionnel :	23

Remerciements

Je souhaite remercier toutes les personnes avec qui j'ai pu évoluer cette année au cours de ma formation au sein de la Fab'Academy du Pôle Formation de l'UIMM de Bouguenais, ainsi que mes collaborateurs au sein de Proginov :

Tout d'abord, mon maître d'apprentissage, Benjamin FLORAC, pour son accompagnement constant et sa patience tout au long de ma formation au Support Technique de Proginov. Il a su me mettre à disposition les outils dont j'avais besoin et les connaissances nécessaires au bon déroulé de ma formation.

Ensuite, tous mes collègues du Support Technique, cette équipe m'a fait grandir autant sur le point professionnel, personnel que scolaire en prenant chacun, beaucoup de leurs temps pour m'accompagner et me faire monter en compétence. Travailler à leurs côtés a été un réel plaisir.

Aussi, Olivier CHIRON, responsable de la formation Professionnelle de la classe de BTS SIO. Son apprentissage sur toutes les bases de l'Informatique m'a été précieux, et son accompagnement ainsi que sa disponibilité sur ces deux années ont permis une évolution constante pour la formation.

Enfin, mes camarades de classe avec qui j'ai passé ces deux années, ont permis à la classe d'avancer de la même manière tout au long de la formation et ont su s'entraider et fournir chacun leurs expériences pour apprendre de nouvelles compétences.

Présentation personnelle

Je suis Enzo BRECHET, actuellement au Support Informatique de Proginov et en 2nde année de BTS SIO Option A : SISR.

Après avoir réalisé un BAC Pro SN (Option RISC) en alternance à Addix Informatique, j'ai passé 6 mois en DEC Informatique (En développement) au CEGEP de Saint Félicien, mais qui ne s'est pas continué, car je souhaitais réaliser une formation en alternance. J'ai donc intégré Proginov le 1 Avril 2024 en CDD puis le 1 Juillet 2024 en apprentissage.

J'ai découvert ma passion pour l'informatique en primaire grâce à des vidéos sur comment monter un ordinateur, par la suite j'ai donc intégré la filière Pro SN, j'ai alors compris que c'est dans le réseau/système que je voulais faire mes études et mon travail. C'est pourquoi le BTS SIO correspondait parfaitement à ce qui m'intéressait dans ce grand domaine.

À l'heure actuelle, je suis toujours en poste au Support Technique de Proginov, accompagné de mon équipe afin de répondre aux différentes demandes, incidents et projets de nos clients. J'y effectue des missions de dépannage, de support informatique et de mise en place de solutions pour des utilisateurs.

Présentation de Proginov

Proginov est une entreprise française fondée par Michel Martin en 1996, spécialisée dans l'édition de logiciels de gestion (ERP) et l'hébergement.

Sa suite applicative s'articule autour de la gestion commerciale et industrielle, la comptabilité et finance, la paie et RH.

En 2001, l'entreprise agrandit déjà ses locaux et lance ses activités d'hébergement en mode SaaS.

En 2012, la demande des salariés lors de la bourse annuelle aux actions est à nouveau très forte. Une 2e augmentation de capital à hauteur de 3 200 000 € est donc mise en place.

2012, c'est également l'année de l'obtention de l'agrément d'hébergeur de données de santé à caractère personnel. Et en 2013, la mise en service du datacenter 2 double la capacité d'hébergement.

Proginov choisit d'anticiper sa croissance et acquiert 4 ha de terrain en 2015 sur le site de la Chevrolière, portant ainsi sa réserve foncière à 7 ha. Dès 2016, un nouveau bâtiment est construit. Il peut accueillir 130 personnes supplémentaires. Proginov passe ainsi le cap des 200 salariés cette année-là.

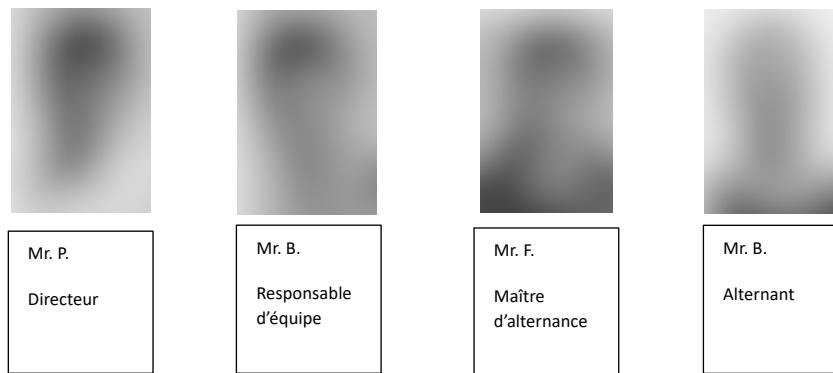
En 2020, Proginov obtient sa certification ISO 27001 et HDS (Hébergement de Données de Santé) pour ses services d'hébergement.

Présentation du Support Technique Proginov

Mon maître d'Apprentissage, Benjamin FLORAC, est chef de projet pour nos clients depuis maintenant 12 ans. Il a commencé au support client comme la plupart de l'équipe.

Le Support s'organisant sous formes de différents pôles :

- Le Support Client, est là pour traiter les demandes/incidents de ceux-ci.
Les clients peuvent nous créer des tickets depuis le Proginov Ticket, en nous envoyant un mail ou alors en appelant le Standard qui les redirigera vers nous en créant un ticket dans notre outil de ticketing « La GRC ».
- Les Chefs de Projet Client, s'occupent aussi des certains tickets fait pour le support (si ceux-ci relevé de modification propre au client), mais principalement des demandes de Projet (Ajout de l'outil Proginov sur un nouveau site/demande de modification sur du paramétrage existant/migration de messagerie ou de licence).
- Le Support Interne, traite-les problèmes/demandes interne a Proginov (Problèmes de sessions bloquées ou poste défectueux).
- L'équipe Suivi de Production, est présente pour la gestion des liens MPLS client.



Mes missions

Mes différentes missions en tant qu'alternant technicien informatique sont diverses et variées, elles consistent à répondre aux besoins et incidents de tous types de clients. Ces missions peuvent aller de la création d'accès pour de nouveaux utilisateurs jusqu'au dépannage d'incidents sur des lignes opérateurs.

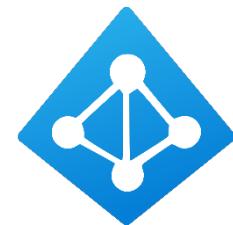
Je réalise ces missions en utilisant la GRC (outil de ticketting).

Cet outil permet d'avoir un suivi sur les différentes demandes et incidents en cours, avec un système de criticité.



Au cours de ces 2 années, j'ai été amené à apprendre beaucoup de technologies comme des bases d'administration Office 365, l'utilisation d'Active Directory, le fonctionnement des différents logiciels internes.

J'ai eu l'occasion de faire de la Chefferie de Projet sous l'aide de mon tuteur Benjamin.



PROJET DE MIGRATION :

Contexte :

Nos clients utilisant Proginov en Client Serveur, devaient être migrés vers notre hébergement.

Cela consista à récupérer les données actuelles sur leur serveur puis de les intégrer à nos serveurs.

Mes missions :

Pour ce projet de migration, j'ai eu pour missions de :

- Prendre contact avec le client
- Faire une analyse technique des besoins clients
- Planifier la date de migration
- Créer le client sur nos serveurs
- Coordonner les équipes concerner par l'intégration/vérification.
- Le jour J récupérer les données puis les transmettre aux équipes
- Enfin la vie courante du client

Solution :

Nos clients ayant l'application Proginov RH en client-serveur (C/s) devait passer en client héberge (ASP = Application Service Provider) car les mises à jour allaient être arrêtées.

Nous avons donc dû passer certains en ASP pour la partie RH.

Planning :

Les chefs de projets étaient avisés de cette migration une fois le devis signé par le client.

Ils nous transféraient donc les documents nécessaires pour contacter le client et convenir de la date pour faire la migration.

Mise en place :

Prérequis :

En amont nous devions contacter le client pour faire une analyse technique et planifier une date pour la migration.

Celle-ci nous permettait de connaître le besoin du client et valider le devis avec lui.

Signature du Devis.

Signature de l'Analyse Client.

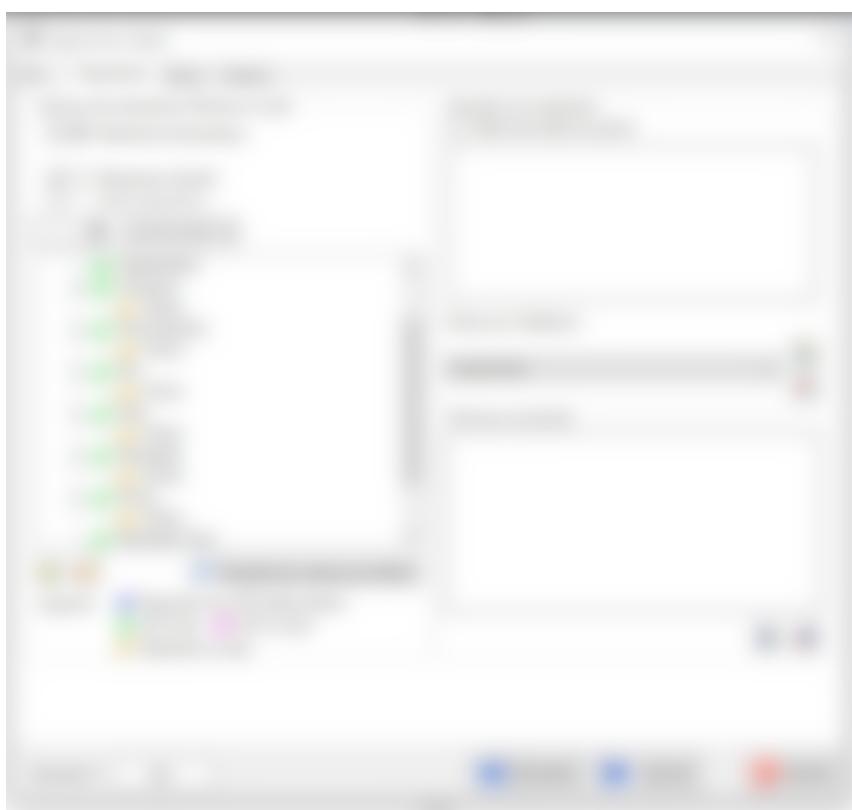
Procédure :

Dans un premier temps avant la prise de mains chez le client, nous devons créer l'OU du client pour ensuite tout paramétrier :

Ensuite il faut renseigner quel serveur de bases nous allons utiliser pour ce client.

Ci-dessous il faut que je renseigne les modèles de bases. Elles vont être créées et ensuite elles vont nous permettre de nous connecter sur l'environnement client.

Une fois cette partie terminée, l'OU client est créé dans notre AD et les bases sont démarrées.



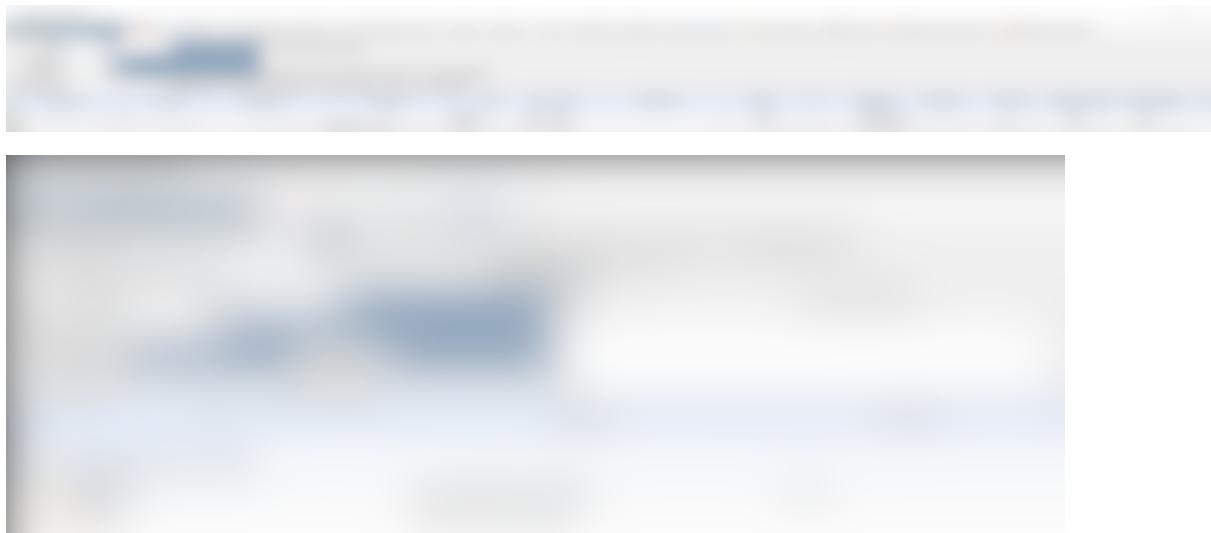


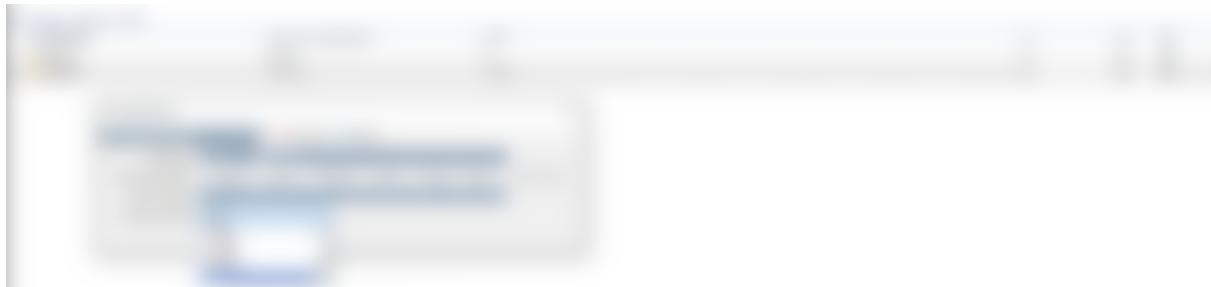
Nous pouvons alors passer à la création de la licence pour l'application.

Nous devons lancer la Gestion de Licences ensuite chercher le code client dans la recherche.

Nous allons donc créer une nouvelle licence pour notre client qui passe en hébergée.

Il faut ensuite ajouter la licence dans l'administration des bases pour que l'application puisse être démarrée.

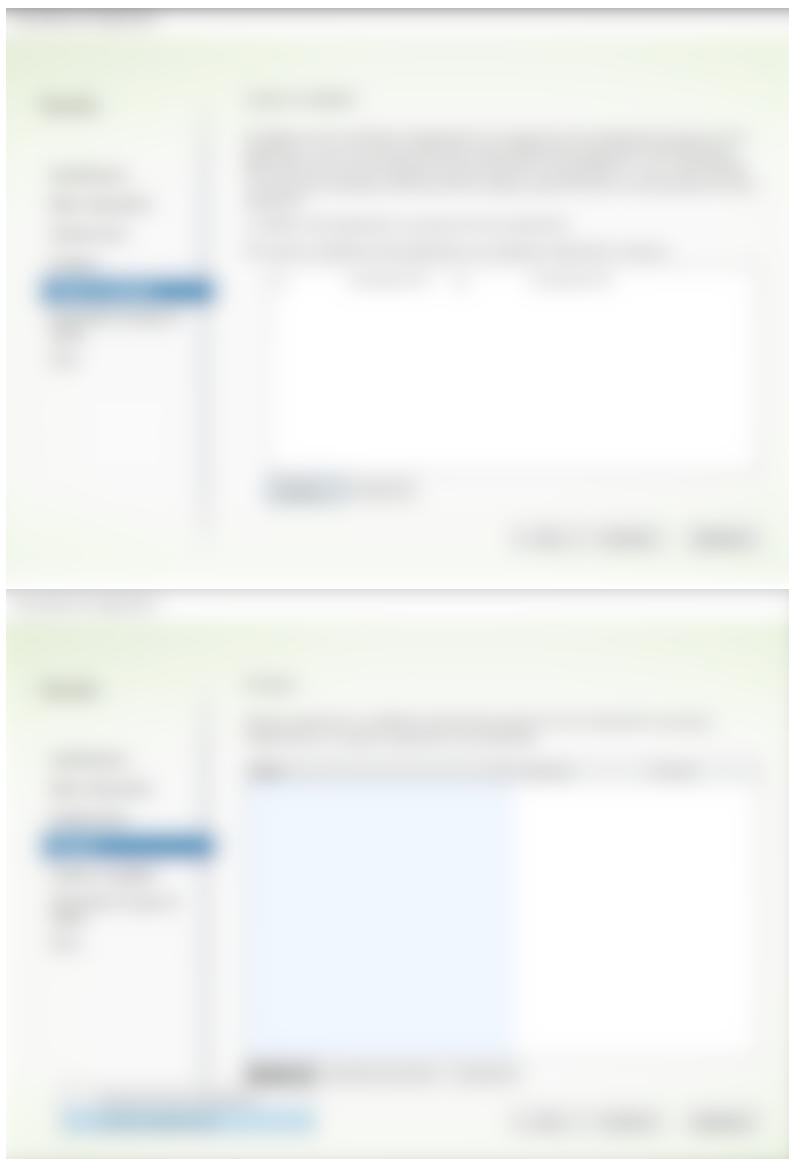


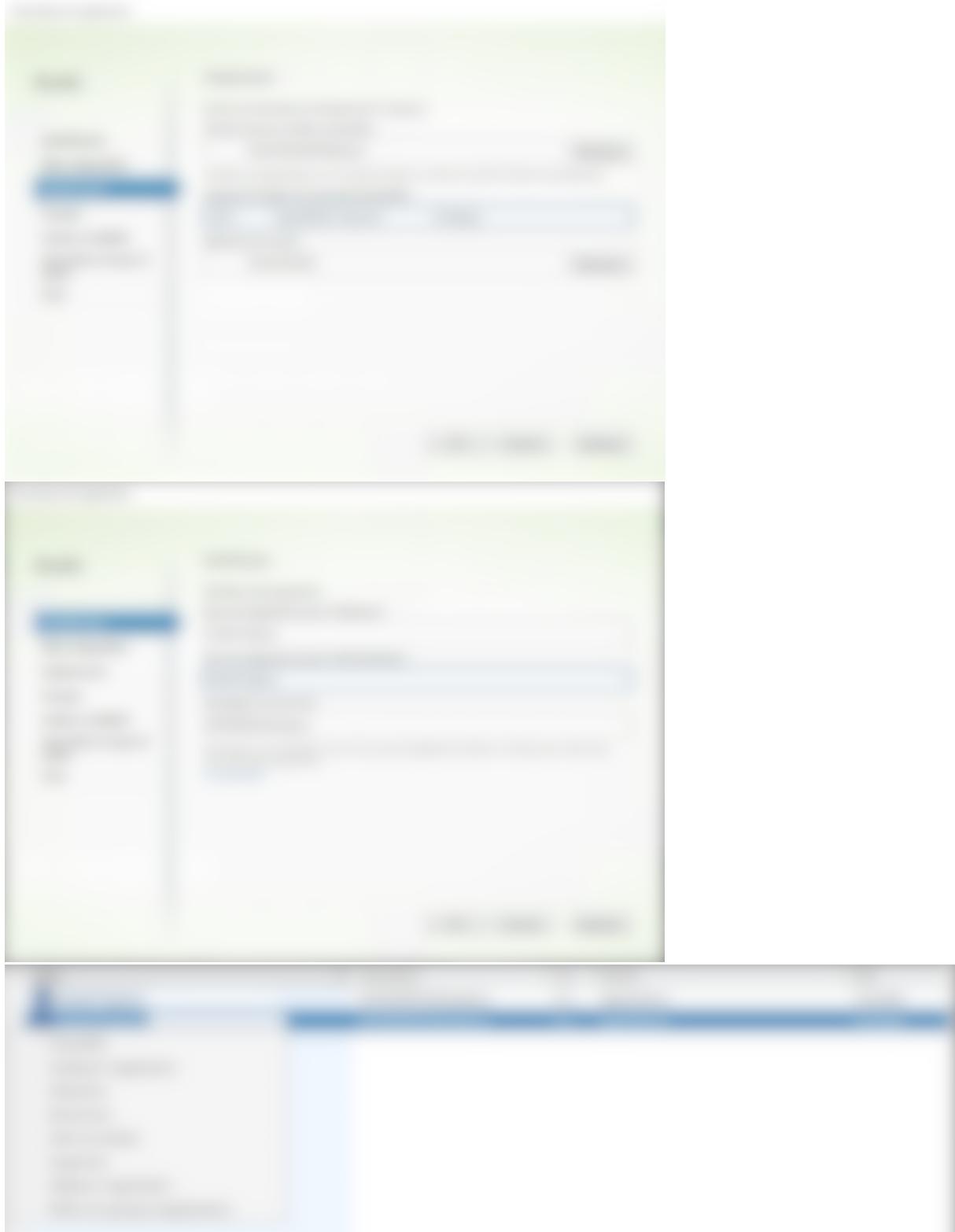


Il faut ensuite créer le raccourci de l'application dans le client Citrix pour les utilisateurs.

Pour faire cela il faut se rendre sur Citrix Director (Application Citrix sur un serveur), puis nous allons copier-coller dans un 1^{er} temps une application d'un client similaire.

Après cela il faut modifier les chemins d'accès aux bases/dossier de configuration (Config.sys, un aperçu dans la partie Création de l'OU Client) et les groupes de droits.









Une fois la partie Application Citrix terminée il nous faut tester la connexion avec un profil test pour voir si tout se lance correctement.

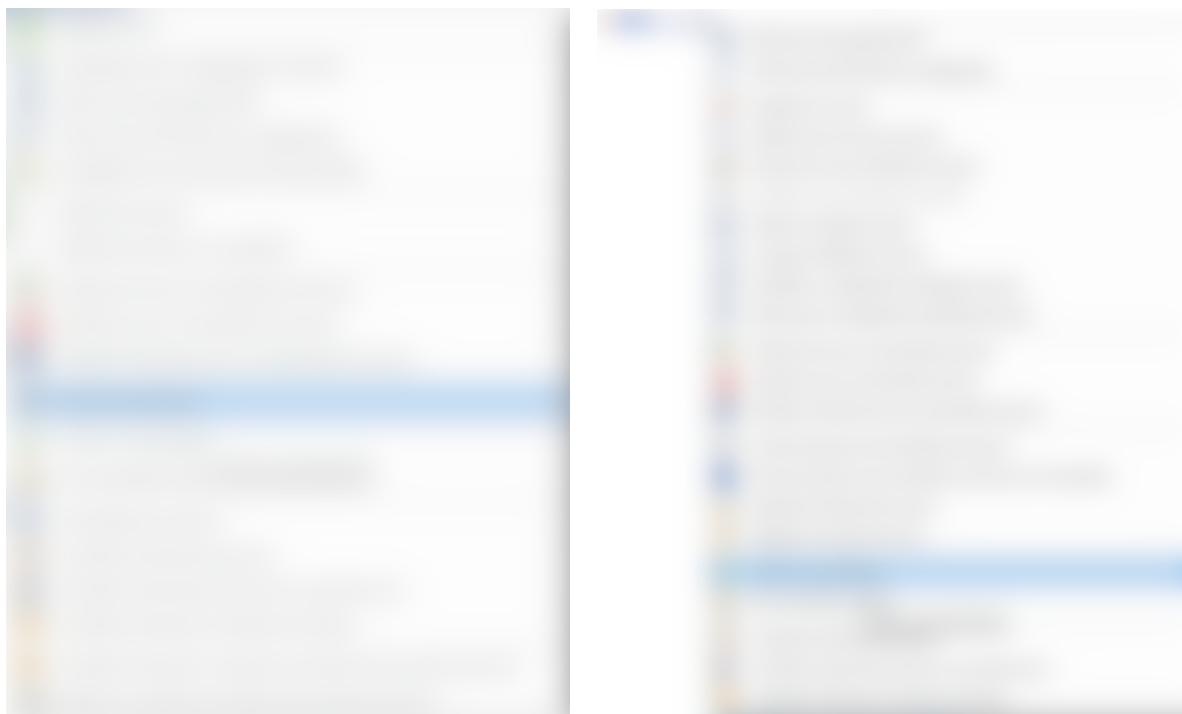
Dès que le test est fait, il reste à créer un Agent BATCH pour le client, il faut donc créer un pool pour accueillir un Commander BATCH qui va gérer les Agent BATCH.

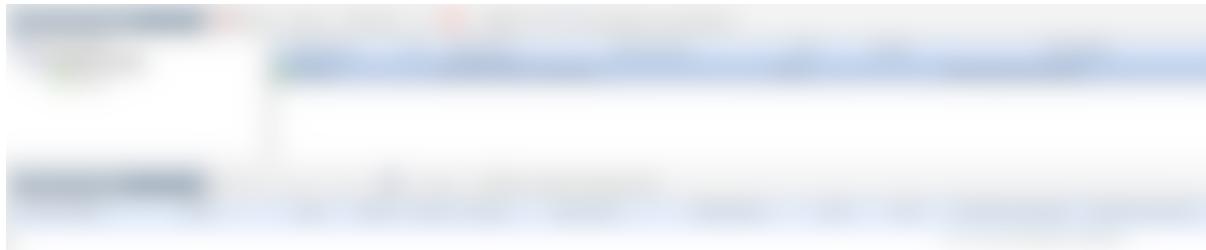
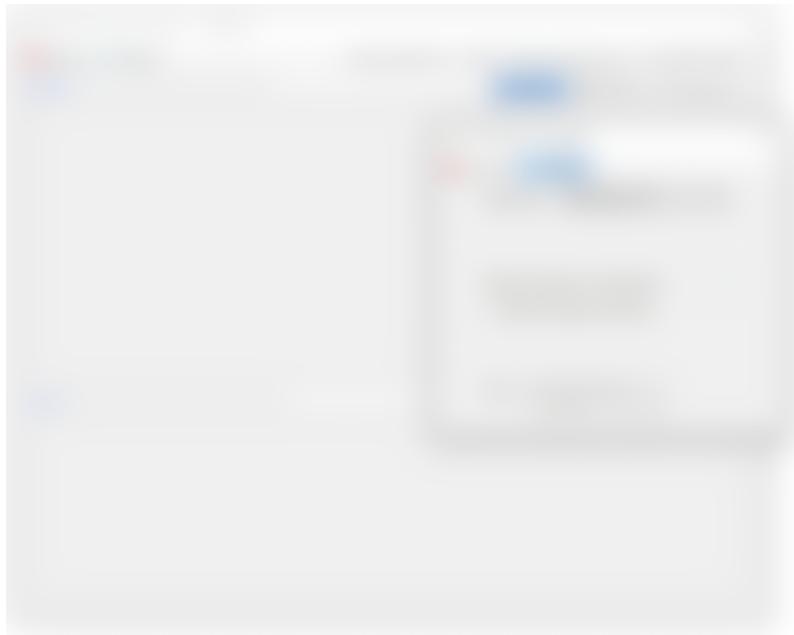
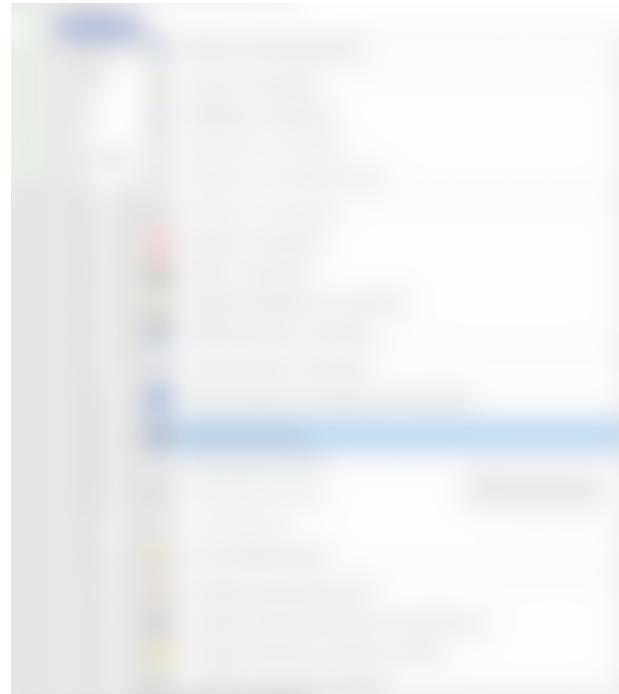
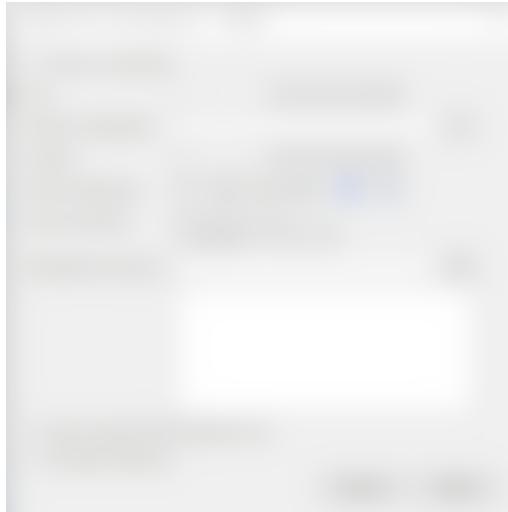
Pour cela il faut que je me rapproche de l'équipe hébergement pour qu'ils me disent sur quel serveur je peux créer un pool.

Nous allons dire que le serveur BATCH est le 038 et allons créer un pool batch.

Après que le pool soit créé nous allons créer le Commander et une fois créé, démarrer celui-ci.

Enfin, nous pouvons créer l'agent qui va permettre au client de faire des automatisations d'éditions...





Le jour J de la migration j'appelle le client à l'heure convenue au préalable.

Je prends la main sur le serveur de bases Client (ou sur un poste ayant accès aux bases via un partage de fichier).

J'arrête les bases pour pouvoir les migrer vers nos serveurs.

Une fois les bases copiées, je donne la suite au Support Prowin qui s'occupe de faire l'intégration de celle-ci dans nos bases.

Pendant ce temps je prends la main sur le(s) poste(s) du client qui vont devoir se connecter à Proginov pour y installer le client Citrix Workspace qui fait le lien entre leur(s) poste(s) et leurs applications hébergées.

Le mode de connexion est via un navigateur web, ils doivent renseigner leur login (exemple : fab_enzo).

Pour le mot de passe nous leur fournissons un mot de passe temporaire pour qu'ils puissent le changer à la 1ere connexion et le personnaliser.

Enfin nous leurs donnons un lien QR code pour un token virtuel, il est là pour rendre la connexion plus sécurisée.

Une fois la connexion effectuée, nous lançons le Portail Proginov.

Une fois sur le portail nous nous occupons de connecter les imprimantes du client et les tester.

Nous connectons leurs licences Office pour qu'ils puissent avoir accès à Word, Excel...

Pour la partie messagerie cela dépend du devis, si le client possède déjà une messagerie alors nous devons paramétrier un relais SMTP qui lui permet l'envoi de mail depuis Proginov, ou alors nous devons créer un tenant Microsoft et nous fournissons/maintenons la messagerie du client.

Pour des raisons de confidentialités je ne peux fournir d'images pour la création de tenant Microsoft.

Une fois que toute cette partie est effectuée, je contacte le chef de projet RH pour qu'il s'occupe des vérifications sur la migration des données client dans notre application RH.

Et finalement, quand toutes ces étapes sont terminées nous passons à la vie courante du client et restons à disposition de celui-ci.

Développement professionnel :

Cette migration m'a beaucoup apporté, j'ai dû prendre plus de notes de mes interventions avec le client pour avoir un suivi optimal et de savoir comment opérer pour être le plus efficace possible.

J'ai aussi grâce à celle-ci pu prendre en confiance auprès des clients lors des appels.

J'ai appris à maîtriser mon sujet et ne pas déborder.

Ces m'ont aussi permises de mieux connaître mon environnement et sortir de ma zone de confort.

Conclusion :

Ayant fait 6 migrations de client-serveur vers client hébergé, avec différentes versions de bases et chacune des difficultés rencontrées comme :

La partie Office/Licence ou Messagerie/Microsoft,

Problème de connexion d'imprimantes...

PROJET Portefolio :

Portefolio :

Dans le contexte actuel et grâce à la Fab'Academy, j'ai eu à ma disposition WordPress pour pouvoir développer ma présence en ligne.

Via ce moyen de communication, toutes les informations concernant mon parcours scolaire et professionnel avec mes documents de projet, sont en libre accès.

Vous pouvez voir aussi un lien LinkedIn dans celui-ci pour me contacter.

Voici le lien d'accès : <https://enzo.brechet.formation-esiac.fr>.

Développement Professionnel :

Tous ces projets m'ont permis de prendre confiance en moi et donc d'être plus serein dans le monde du travail.

Je suis très reconnaissant des compétences que j'ai acquises au fil de ma formation au CFA et à Proginov.

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom : BRECHET Enzo			
TITRE			
Adresse URL du portfolio : https://enzo.brechet.formation-esiac.fr			
Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)			
Réalisation en cours de formation			
Mise en place d'un hyperviseur de type 1		x	x
Mise en place d'un cluster RDS avec AD, partages réseau et un serveur de fichier		x	x
Installation et configuration d'un serveur GLPI avec déploiement d'agents et intégration Active Directory		x	x
Déploiement d'un serveur Active Directory (AD) et Windows Server Update Services (WSUS)		x	x
MAQUETTE OASIS → Mise en place d'un serveur AD + DHCP + DNS + GLPI + NEXTCLOUD		x	x
MAQUETTE OASIS → Mise en place de Vlans et hypervisur de type 1 (switch /RODC /Relais DHCP /cluster serveur web WORDPRESS HA)		x	x
Mise en place du VLSM, OSPF, DHCP centralisé, DMZ avec ACL, syslog et SNMP sur Cisco Packet tracer		x	x
Création d'un site web intranet à l'aide de Wordpress			
Mise en place veille technologique			
Portfolio			
Réalisations en milieu professionnel			
Migration Client Serveur vers Client Heberge	2025	x	x
Demarrage Client	2025	x	x
Ticketing	2024-2026	x	x
Probleme de connexion a l'application heberge	2024-2026	x	x
Creation/Modification/Suppression utilisateur	2024-2026	x	x
Gestion d'incident des liens operateurs client	2024-2026	x	x
Gestion d'alertes	2025-2026	x	x
Gestions User Office 365	2025-2026	x	x
Gestions User Exchange Online/OnPremise	2025-2026	x	x