



Mon rapport de stage

Réparation et configuration des pc et des smartphones

Ayman boudjemaa

Du 03/03 Au 11/04

1. Présentation de l'entreprise

Repar U est une boutique de services informatiques implantée à Béziers, spécialisée dans la réparation de matériels électroniques (ordinateurs, téléphones, tablettes), la vente d'accessoires, ainsi que des prestations complémentaires comme l'impression, la numérisation de documents.

L'entreprise se distingue par sa proximité avec les clients, son adaptabilité et la diversité de ses services. Elle s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels, dans un esprit de réactivité et d'accompagnement personnalisé.

2. Objectifs du stage

Ce stage de quatre semaines (mars à avril 2025) avait pour principaux objectifs :

- Mettre en pratique mes compétences en maintenance et support informatique
- Découvrir le fonctionnement réel d'un point de service technique
- Développer mon autonomie dans la prise en charge de pannes diverses
- Renforcer ma capacité à communiquer avec une clientèle variée

3. Missions réalisées

3.1 Interventions techniques

Au cours de mon stage, j'ai été amené à réaliser de nombreuses interventions techniques :

Remplacement de composants : disques SSD, barrettes de RAM, blocs d'alimentation

Nettoyage complet des machines : dépoussiérage interne, suppression de logiciels indésirables, nettoyage des fichiers temporaires

Changement de système d'exploitation (Linux vers Windows ou inversement) :

Le changement de système d'exploitation d'un ordinateur, que ce soit de Windows vers Linux ou de Linux vers Windows, nécessite rigueur, préparation et attention aux données de l'utilisateur.

Étapes communes de préparation :

1. Sauvegarde des données existantes (documents, images, fichiers importants)
2. Création d'un support bootable avec l'ISO du système souhaité (via Rufus ou Ventoy)
3. Vérification de la compatibilité matérielle (processeur, RAM, pilotes disponibles)
4. Accès au BIOS/UEFI et modification de l'ordre de démarrage pour démarrer sur la clé USB

Installation de Windows après Linux :

1. Démarrage sur la clé USB contenant l'ISO de Windows 10 ou 11
2. Suppression des partitions Linux via l'outil d'installation Windows
3. Création d'une nouvelle partition NTFS
4. Lancement de l'installation de Windows
5. Installation des pilotes réseau et carte graphique après redémarrage
6. Activation de Windows si une licence est disponible
7. Installation des logiciels de base (navigateur, antivirus, suite bureautique)

Installation de Linux après Windows :

1. Démarrage sur la clé USB avec Ubuntu ou autre distribution Linux
2. Suppression des partitions Windows si l'utilisateur veut uniquement Linux
(ou création d'un dual-boot si besoin)
3. Création d'une ou plusieurs partitions Linux (/ , swap, /home)
4. Lancement de l'installation du système
5. Sélection du fuseau horaire, langue et configuration de l'utilisateur
6. Installation des pilotes, mises à jour système et logiciels (GParted, navigateur, etc.)

- Sauvegarde, transfert et récupération de données clients
- Optimisation logicielle : gestion du démarrage, suppression de virus, défragmentation

3.2 Étude de cas : Problème DNS empêchant la navigation Internet

Un client a rapporté un ordinateur qui ne parvenait plus à accéder à Internet malgré une connexion Ethernet active. Le message affiché dans le navigateur était : "Ce site est inaccessible – ERR_NAME_NOT_RESOLVED".

Après vérification, l'adresse IP attribuée à l'ordinateur était correcte (192.168.1.45), mais le serveur DNS utilisé par défaut (192.168.1.1) — celui de la box — ne répondait plus.

Étapes de résolution :

1. Ouverture des paramètres réseau de Windows
2. Accès aux propriétés de l'adaptateur Ethernet actif
3. Modification manuelle des paramètres IPv4
4. Remplacement du DNS de la box par :
 - DNS préféré : 1.1.1.1 (Cloudflare)
 - DNS secondaire : 8.8.8.8 (Google)
5. Redémarrage du navigateur et tests de navigation

Résultat : la navigation Internet a été rétablie.

Dépannage de démarrage bloqué (bootloop Windows)

Ce type d'intervention est courant en boutique : l'utilisateur signale que son PC redémarre en boucle ou ne dépasse pas l'écran de chargement.

Étapes du dépannage :

Accès au menu de récupération avancé (touche F8 ou via USB bootable)

Tentative de réparation automatique via l'outil Windows

Si échec, accès à l'invite de commande pour :

Réparation du boot avec bootrec /fixboot et bootrec /rebuildbcd

Vérification du disque avec chkdsk /f

Test du disque dur avec CrystalDiskInfo ou autre outil pour détection de secteurs défectueux

Si le système est irrécupérable :

Sauvegarde des données via une clé Linux live

Réinstallation complète du système

Problème d'impression réseau / imprimante introuvable

Un client n'arrivait plus à imprimer depuis son ordinateur connecté en Wi-Fi, alors que l'imprimante était connectée à la box. Le message affiché était :

"Imprimante hors ligne" ou "Aucune imprimante détectée".

Étapes du dépannage :

Vérification de la connectivité réseau

Ping de l'adresse IP de l'imprimante depuis le PC

Si échec alors il faudra redémarrage de la box et de l'imprimante

Détection de l'imprimante sur le réseau

Ouverture des paramètres Windows > Périphériques > Imprimantes

Suppression de l'imprimante ancienne s'il y avait un doublon

Ajout manuel d'une imprimante réseau via IP

Réinstallation du pilote

Téléchargement du driver depuis le site du fabricant (HP, Epson...)

Installation en mode administrateur

Test d'impression d'une page vierge

4. Accueil client et communication

En plus de l'aspect technique, j'ai eu un rôle actif dans l'accueil et le suivi client :

- Accueil en boutique, prise en charge des demandes
- Écoute des problèmes exposés, parfois non techniques
- Explication claire des pannes détectées et des réparations proposées
- Remise du matériel réparé avec démonstration
- Accompagnement personnalisé : création de sessions, configuration, conseils d'usage

Cette partie du travail m'a beaucoup appris sur la relation humaine dans un contexte technique : adapter son discours, faire preuve de patience, vulgariser des concepts complexes, tout en gardant un ton rassurant et professionnel.

5. Compétences développées

Durant ces quatre semaines, j'ai pu consolider et développer des compétences dans plusieurs domaines :

- Matériel : démontage, remplacement, test de composants
- Systèmes d'exploitation : installation propre, paramétrage,
- Réseau : configuration IP, changement de DNS, dépannage de base
- Support utilisateur : diagnostic, écoute, restitution pédagogique
- Autonomie : prise d'initiative, gestion de planning simple

6. Conclusion

Ce stage chez Repar U a été pour moi une véritable immersion dans la réalité du métier de technicien informatique. J'ai eu l'opportunité de travailler en toute autonomie sur des interventions concrètes, d'échanger avec des clients et de gérer des situations variées.

L'expérience a renforcé mon attrait pour les métiers du support informatique et de la maintenance, et m'a préparé à évoluer dans un environnement technique exigeant mais enrichissant.