



13 avenue d'Estienne d'Orves
06000



58 boulevard de la
croisette, 06400

RAPPORT DE STAGE

TECHNICIEN SYSTÈMES ET RÉSEAUX

RÉALISÉ PAR AHSEN ASSIKA

DU 13/01 → 14/02 2025

*Maître de stage : M.Oliveira Miguel, Directeur des systèmes
d'informations du Carlton Cannes*

Année scolaire : 2024-2025

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier **M.Oliveira**, mon tuteur de stage qui m'a permis d'avoir cette opportunité unique. Grâce à lui, j'ai été en mesure de d'enrichir mon expérience dans le monde professionnel informatique, de découvrir un environnement exigeant et aussi également de valider mon année académique.

Je tiens ensuite à remercier particulièrement **le service informatique**, de m'avoir accueilli et formé au quotidien au sein du Carlton Cannes. Leur conseil avisés, leur incroyable ambiance et la confiance qu'ils m'ont accordés lors de certaines interventions, ont fortement contribué à la réussite de ce stage.

Merci également à toute l'équipe du **Carlton**, à **mes proches**, qui m'ont soutenus pendant cette période de près ou de loin et m'ont épaulé dans la rédaction de ce rapport.

Table des matières

I- INTRODUCTION

II- PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

- Carlton Cannes, a Regent Hotel**
- Organisation interne de l'hôtel**

III- CAHIER DES CHARGES

IV- PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE SUIVIE POUR MENER À BIEN LE PROJET

V- PRÉSENTATION DE LA SOLUTION TECHNIQUE MISE EN OEUVRE

VI- BILAN

INTRODUCTION

Dans le cadre de ma formation en BTS SIO option SISR, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage au **Carlton Cannes, a Regent Hotel**. Ce stage m'a permis d'évoluer dans un environnement de luxe, exigeant et structuré, tout en développant mes compétences en maintenance informatique, en assistance aux utilisateurs et en gestion des infrastructures IT.

J'ai choisi cet établissement pour la diversité des défis techniques qu'il propose et pour son organisation rigoureuse, qui représente un modèle idéal pour comprendre les enjeux technologiques d'une grande structure. Mon objectif était d'observer et d'assimiler les méthodes techniques et organisationnelles en place, afin d'enrichir mes connaissances et de me préparer aux exigences du domaine des réseaux informatiques.

Ce rapport présentera d'abord une **description du Carlton Cannes**, son organisation interne et plus particulièrement son **service informatique**. Ensuite, je détaillerai le **cahier des charges** ainsi que la **démarche suivie** pour mener à bien mon projet, en mettant en avant les fonctionnalités attendues et les tâches effectuées. Une **présentation de la solution technique mise en œuvre** viendra illustrer les choix adoptés et les résultats obtenus. Enfin, je proposerai un **bilan du projet et une conclusion personnelle**, mettant en perspective les compétences acquises et les enseignements tirés de cette expérience.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

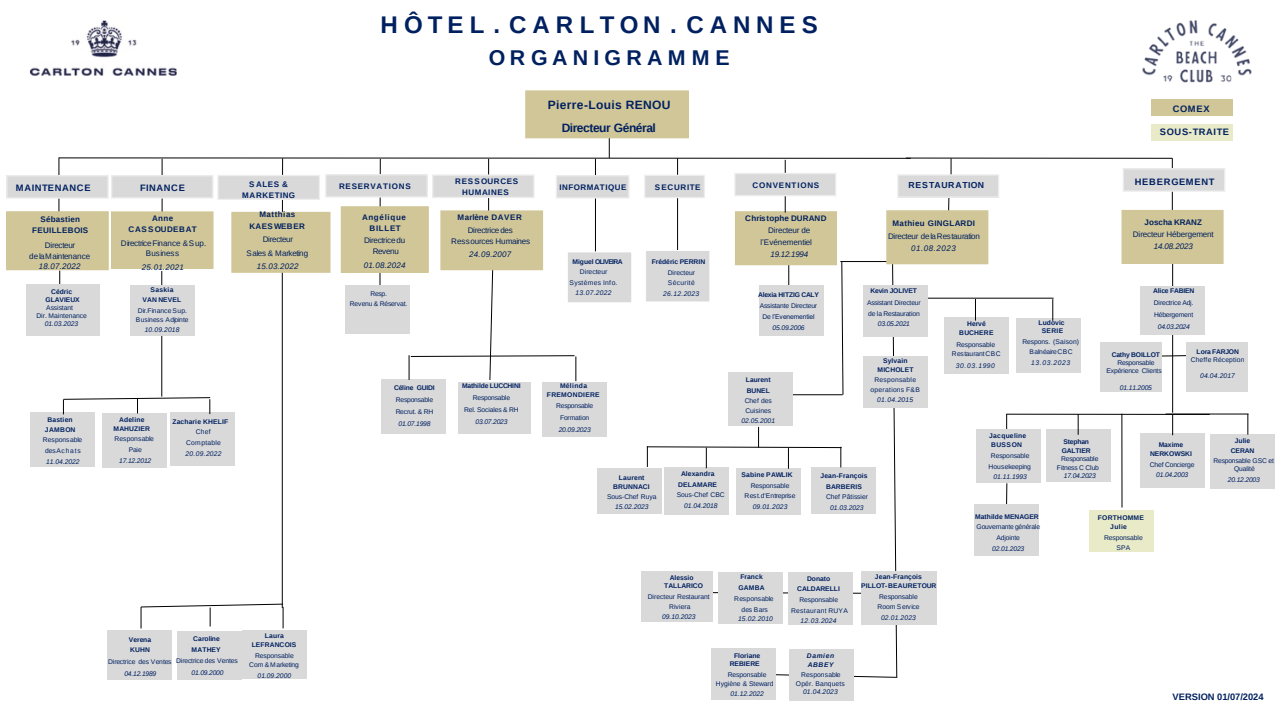
CARLTON CANNES, a REGENT HOTEL

Le Carlton Cannes, situé sur la célèbre Croisette, est un établissement de luxe emblématique de la Côte d'Azur. Fondé en 1913, il est reconnu pour son architecture Belle Époque et son dôme emblématique. L'hôtel, aujourd'hui intégré au groupe Regent Hotels & Resorts (IHG) après sa rénovation en 2022, incarne le luxe et l'élégance.

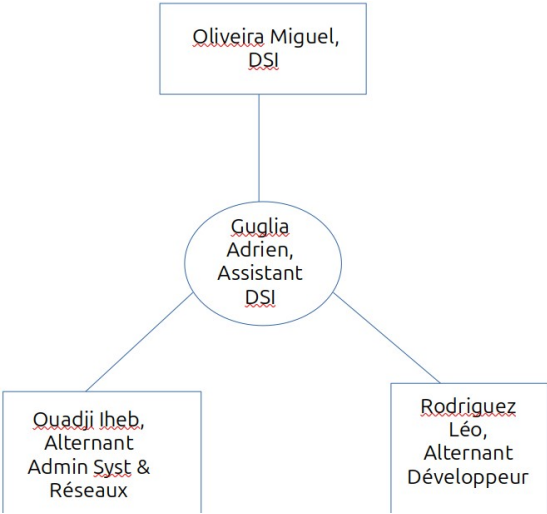
Avec ses chambres et suites luxueuses, ses espaces dédiés aux événements tels que les mariages, les conférences, et ses services exclusifs comme la plage privée et la gastronomie raffinée, le Carlton joue un rôle central lors d'événements prestigieux comme le Festival de Cannes, attirant célébrités et personnalités internationales.



ORGANISATION INTERNE DE L'HÔTEL



Organigramme de l'hôtel



Organigramme du service informatique

L'hôtel ne souhaitant pas divulguer des informations détaillées, nous resterons donc vague quant aux équipements/configurations. L'hôtel comporte une salle serveur, une soixante-dizaine de racks, des commutateurs dont une bonne quantité de cœurs et une redondance mise en place pour la continuité de service, un nombre conséquent de bornes WIFI réparti dans les locaux de l'hôtel. Un organigramme de tous les services sera disponible en annexe. L'hôtel a environ 8 réseaux WIFI, en rajoute/supprime en fonction des besoins. Des VLANS sont utilisés, tous isolés les uns les autres dans différents réseaux. Pour la gestion des équipements, le logiciel CISCO Meraki est utilisé, d'ailleurs tous les équipements réseaux du Carlton Cannes viennent du fabricant CISCO. Une image globale des branchements des commutateurs sera disponible en annexe.

CAHIER DES CHARGES

Ma période de stage étant jugée trop courte, je n'ai pas eu de cahier de charges à proprement dit. C'était plus un stage d'observation dans une grande structure de luxe, avec énormément de support aux utilisateurs. J'étais donc amené à découvrir un peu de tout ce qui était mené comme activités à l'hôtel, notamment la maintenance des équipements, le support aux utilisateurs, l'organisation mise en place au niveau technique, humain et matériel ainsi que le travail dans un milieu très exigeant. Cependant, j'ai profité de cette « liberté » pour développer des projets personnels et m'informer sur des potentiels besoins à l'hôtel en discutant avec les employés.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE SUIVIE POUR MENER À BIEN LE PROJET // PRÉSENTATION DE LA SOLUTION TECHNIQUE MISE EN ŒUVRE

Pour cette partie, des contextes de situations seront exposés ainsi que la démarche utilisée pour régler le problème. Cette « liste » n'est pas exhaustive, ce ne sont qu'une partie des réalisations effectuées dans le cadre du stage, à noter la répétition de certaines tâches similaires qui ne sont pas mis en avant.

- ➔ Lors de mon arrivée, nous avons procédé à une identification des bornes Wi-Fi au niveau de l'architecture de l'hôtel pour une meilleure portée (Cisco) avec un professionnel. Nous avons convenu de la longueur et des types de câbles à utiliser. En effet, certains câbles étaient défectueux car le débit censé être de 1000mb/s était à 100mb/s. Il fallait donc changer ces câbles et en rajouter de nouveaux pour couvrir + de zones dans le but d'améliorer la portée du WIFI.
Pour ce faire, il a fallu débrancher les anciens et installer de nouveaux câbles Ethernet au fur et à mesure dans les endroits touchés en faisant attention de ne pas les abîmer.
- ➔ Le service Réception tenait une réunion et n'arrivait pas à se connecter au WIFI. Après avoir entré le code d'accès sur le portail captif, il y avait un chargement interminable. Pour y remédier, nous avons d'abord fait oublier le wifi puis tenter une reconnexion, sans succès, la réunion devant poursuivre son cours, on a finalement opté pour un changement de WIFI. Nous sommes donc allés dans les paramètres WIFI, ajouter manuellement un WIFI, entrer le SSID, le mot de passe et tout était bon. À préciser que la plupart des WIFI de l'hôtel sont masqués hormis ceux des visiteurs.
- ➔ Le service Marketing devait accueillir une nouvelle employée et il fallait créer le compte « OPERA » de celle-ci. Opera (Oracle) est un système de gestion d'établissements (PMS) pour les hôtels, les

complexes hôteliers et les chaînes immobilières. OPERA PMS fournit tous les outils dont le personnel de l'hôtel a besoin, notamment **le traitement des réservations, l'enregistrement des entrées et sorties des clients, l'attribution des chambres, la gestion du taux d'occupation des chambres, la satisfaction des besoins des clients internes** et les fonctionnalités de comptabilité et de facturation. Nous devons donc procéder à la création du compte après avoir reçu au préalable une fiche d'informations de la RH servant de base pour la configuration du compte, des rôles à attribuer, etc. Pour y parvenir, il faut faire Setup > User Configuration > Users > New.

The 'ODH - Users' window contains a form for creating a new user and a table of existing users.

User Creation Form:

- Last Name:
- First Name:
- Login Name:
- Active: ☐
- Property:
- Department:
- Job Title:

Search:

Table of Existing Users:

Property	Employee Name	Login Name	Department	Job Title
ODH	Johnathan2 Copper	JCOOPER2		
ODH	John Doe	JOHND@LDAP.MICR	Catering	Catering Manager
ODH	Josi Fleck	JFLECK@LDAP.MICR		
ODH	Jagadish Gurajapu	JAGSSUPER		
ODH	William Johanssen	JOHAN	Guest Services	Front Office Manager
ODH	JAMIE POPE	JPOPE	Default Department	General Manager
ODH	Jenny Provost	JENNYDP	Default Department	General Manager
ODH	Jim Scandic	JS@LDAP.MICROS.C		
ODH	John Ten Eyck	JOHNT	Engineering	Front Office Staff
ODH	John Utera	JUTERA	Club house	Banquet Manager- with lo
ODH	John Utera	JOHNU	Default Department	General Manager
ODH	John Utera	JUTERA@LDAP.MICR		

Buttons: New, Edit, Unlock, Close

The 'Edit User - Timothy Underhill' window contains a detailed form for editing a user's profile.

Details Tab:

- CRO:
- Language:
- On Behalf User: ☐
- SFA Name:
- Gender: ☒ Male ☐ Female
- Last Name:
- First / Middle:
- Job Title:
- Department:
- Extension:
- VTM ID:
- Owner:
- Territory:
- Login Screen:
- Birth Date:
- Date Hired:
- Address:
- (Home Address):
- City:
- Postal Code:
- Country / State:
- Communications:

External Login Tab:

- Login Name:
- Status:
- Password:
- Confirm Password:
- Disabled Until:
- Disabled on:
- Emp. Number:
- Cashier ID:
- Report Group:
- Pass Exp Days:
- Last Pass Chg:
- Last Login:
- Grace Logins left:
- S&C Team:
- Time Zone Region:
- Subscription for Service Requests: ☐
- Recv Broadcast Msg: ☒

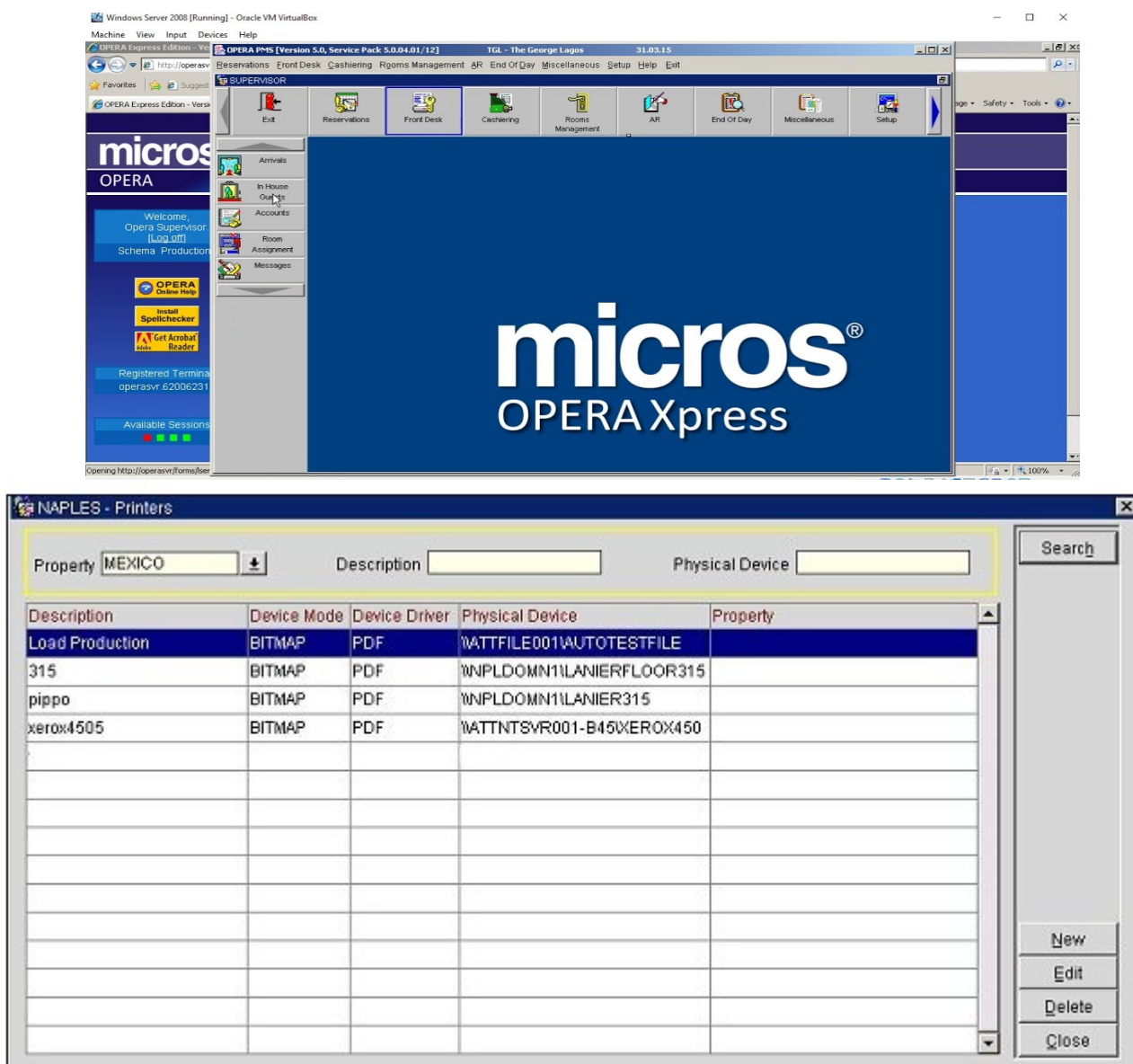
Application Access Control:

- ☒ PMS ☒ End of Day ☒ SFA ☒ OXI
- ☒ S&C ☒ Utilities ☒ OCIS ☒ OXI/HUB
- ☒ Config ☒ ORS ☒ OCM ☒ ORMS
- ☒ OBI ☐ SCBI

Buttons: Phones, Notes, BI, Goals, CBO Acc..., Prop Acc..., Permission, Notes, Save, OK, Close

Après avoir rempli les informations fournies par le service RH, on valide en appuyant sur « OK ». Le profil de l'employée est alors créé.

- Le service commercial avait un soucis au niveau de l'imprimante, elle avait été déconnectée du réseau, les employés ne pouvaient donc pas faire d'impression sur OPERA. Il a fallu donc reconnecter l'imprimante au réseau pour régler le soucis. Nous sommes donc entré dans les paramètres impression d'OPERA avec un compte administrateur : Configuration>Setup>Printers>New ; ensuite il a fallu entrer manuellement les identifiants de l'imprimante correspondante pour la reconnecter, il suffit d'effectuer un test d'impression pour vérifier que tout fonctionne.

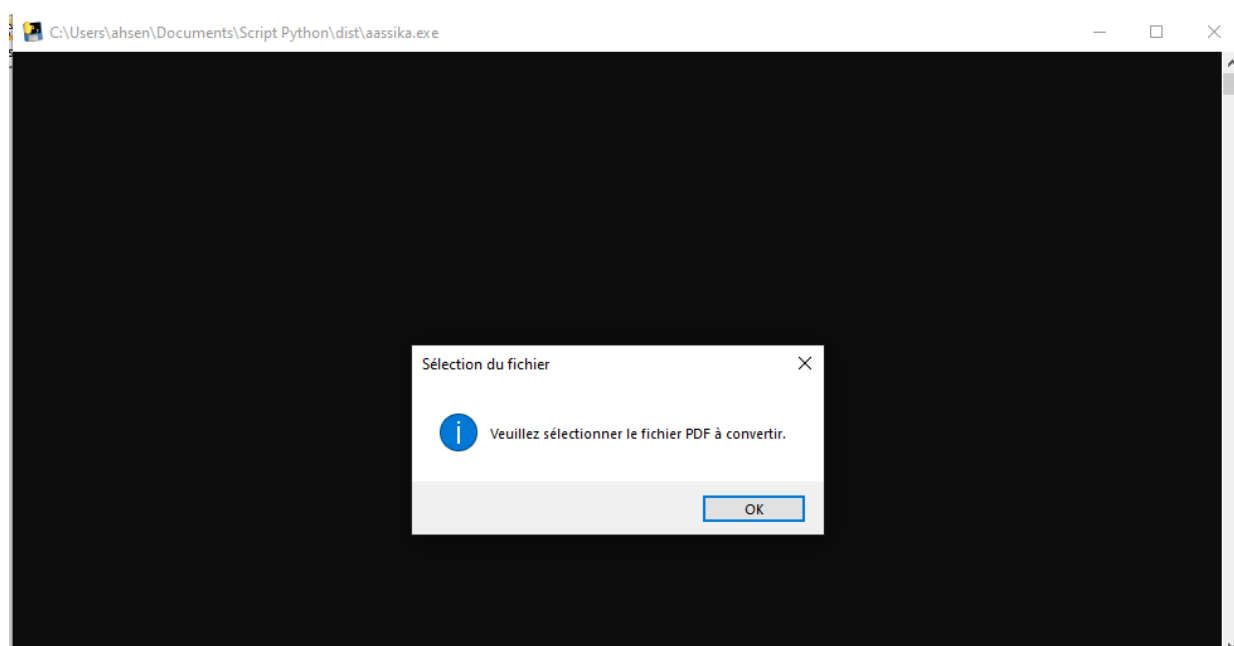


- ➔ Nous avons reçu un coup de fil venant de deux salles de réunion, précisant que les écrans de la télévision ne fonctionnaient pas (on précise que les pièces sont équipées d'objets connectés intelligents). Les câbles HDMI n'étaient pas branchés, les prises électriques et port Ethernet étaient dans un état défectueux. Les câbles étaient repartis en couleur et les ports où les brancher également pour faciliter la connexion, après avoir connecté les câbles HDMI, relia les câbles au pc et connecté les câbles Ethernet au pc et à la machine qui diffuse/projette sur la télévision les conférences il fallait tester la connectivité avec la tablette qui contrôlait toute la pièce, la première pièce tout fonctionnait cependant pour la deuxième, la télévision ne réagissait pas alors que les lumières et toutes les autres fonctionnalités étaient intactes, nous avons donc décidé de contacter la société qui les a mis en place pour plus de détails.
- ➔ Des problèmes de sécurité ont été détectés sur certains ordinateurs qui avaient des mises à jour critiques à faire ainsi que retirer Firefox, il a fallu donc migrer tous les pc vers chrome et faire les mises à jour des pc au plus vite. Pour ce faire, il faut : ouvrir chrome → cliquer sur plus en haut à droite → cliquer sur à propos de Google chrome → mettre à jour
concernant Firefox, il faut se rendre dans le menu démarrer → paramètres → applications → applications installées → cliquer sur Firefox et désinstaller
- ➔ Le pc du directeur général ne reconnaissait plus la correction multilingue sur Outlook, après vérification, tous les paramètres étaient cochés mais cela ne marchait toujours pas, nous avons donc procédé comme suit : ouvrir outlook → fichier → option → langue → choisir les langues d'édition (ajouter les langues utilisées (français, anglais), installer le pack de langue pour la langue supplémentaire) en suite → options → courrier → orthographe et

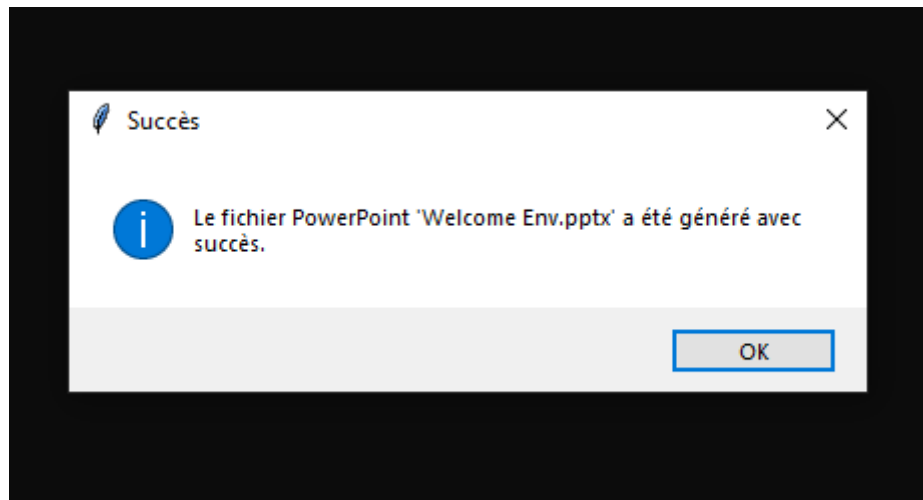
correction automatique → vérification → activer détecter automatiquement la langue ; après avoir refais la manipulation, tout était bon.

- ➔ Nous avons reçu un ticket de la part du PC sécurité, il y avait un soucis de connexion au niveau de la borne « Hexakey », c'est un système de gestion/protection de clés d'accès. Avec les permissions requises, il est possible de récupérer/déposer une clé pour un besoin particulier. Cette borne avait perdu la connexion à Internet, il était donc impossible de faire des manipulations telles que modifier les permissions, ou accéder à certains menus même avec les accès administrateurs. Pour résoudre le problème, un de mes responsables et moi sommes allés avec un pc et des câbles réseaux pour faire des tests. Les tests se sont avérés concluants sur l'ordinateur, néanmoins la machine (borne hexakey) n'avait toujours pas accès à Internet. Il a donc nécessité de contacter la compagnie pour une assistance. Celle-ci nous a donné les étapes à suivre, nous devons télécharger un fichier qui a été préalablement envoyé à mon responsable et l'envoyer par bluetooth à la machine. Ensuite il fallait installer ce fichier dans les paramètres de la borne et redémarrer la machine. Après cela, la connexion fut rétablie.
- ➔ L'assistante du directeur général de l'hôtel a sollicitée le service informatique pour automatiser la création des cartes VIP qui en vue des grands évènements serait une tâche fastidieuse à faire. L'objectif était de ressortir les noms/prénoms des VIP et les personnes qui les accompagne sur un document PowerPoint, qui affiche sur une page unique les résultats à partir d'un document pdf qui fournissait les informations sur les VIP. Pour des raisons de confidentialité, je ne peux pas fournir la liste ou le format du fichier, néanmoins je fournirai les détails du script. Le script a été écrit en Python, lors de son exécution, il demande à sélectionner un PDF puis il extrait les informations qui par la suite sont disponibles en .pptx dans le dossier où le script a été exécuté.. Le format du fichier comportait énormément d'informations et était

en pdf, il fallait extraire le texte à l'aide d'une fonction et faire en sorte qu'il mémorise le format « Nom,Prenom,Dénomination » où Dénomination désigne Monsieur/Madame etc. , il a aussi fallu faire un tri au niveau des mots, en excluant les mots susceptibles de ne pas être des noms/prénoms tels que « Executive », « Director », « Head of » etc. , après avoir relevé le format, le script parcourait deux ou trois lignes après pour vérifier si le VIP est accompagné ou non pour ensuite le ou les relever dans le résultat ; les noms/prénoms et accompagnants sont séparés par un « & ». Une fois le parcours terminé, les résultats sont affichés dans un fichier powerpoint avec les tailles, formes de police exactes des cartes VIP. Un aperçu du script sera disponible ci-dessous. Le code sera disponible sur mon portfolio.



▼ Plus tôt cette semaine (1)		
 Vip list du 11 au 13 février.pdf	10/02/2025 16:40	Micr
▼ Le mois dernier (2)		
 Vip liste du 31.01 au 02.02.pdf	31/01/2025 10:10	Micr
 vip liste du 28 au 30.01.pdf	29/01/2025 00:20	Micr



- ➔ La salle serveur et le bureau étaient remplis d'équipements défectueux, nous avons donc effectué un inventaire, un tri de tout ce qui n'était plus utilisable pour mieux organiser les équipements ainsi qu'optimiser de la place.
- ➔ Nos téléphones IP avaient souvent du mal à capter, il y avait souvent des problèmes de réseaux, le directeur a donc décidé de faire appel à une société de téléphonie pour tester le réseau et voir si le problème vient de notre réseau ou des fabricants des téléphones. La société est donc venue avec un serveur, des ordinateurs et nous avons installé les prérequis (mise en place des équipements de la société, branchement, installation des logiciels, réinitialisation d'un téléphone pour le test). Le test consistait à se déplacer dans l'hôtel pour vérifier que l'appel soit toujours de bonne qualité sans coupures, la société restait dans les locaux avec le directeur et observait les pertes de paquets sur un logiciel au cours de l'appel, ils étaient si minimes que sans le logiciel on croirait à aucune perte, même dans les sous-sols et les ascenseurs tout était correct. Les zones où il y avait des « grosses » pertes étaient celles où il n'y avait pas de bornes WIFI proche, ce qui a renforcé l'idée d'en mettre à ces emplacements.

BILAN / CONCLUSION PERSONNEL

Pour conclure, je tenais à dire que j'ai pu expérimenté des aspects du métier auxquelles je n'avais pas encore été confronté, ce fut une bonne expérience pour moi ; j'ai pu côtoyé des professionnels du milieu qui n'hésitaient pas à répondre à toutes mes questions, à me montrer et me corriger lorsque je faisais des erreurs. Je trouve aussi dommage que la période était aussi courte, j'aurai aimé en apprendre davantage sur les méthodes, la gestion organisationnelle et gagner plus d'expériences sur d'autres aspects. Je pense que c'est un pas de plus vers le monde professionnel, et je remercie encore tout ceux qui m'ont aidé à le faire.