

BOURREL Antonin

**CESI**  
ÉCOLE D'INGÉNIEURS



# Rapport de stage

## CESI A3 info FISE 2023/2024



## Table des matières

<b>Remerciements</b>	4
<b>Résumé</b>	4
<b>Résumé en anglais</b>	5
<b>Histoire de Home Alliance</b>	6
<b>Infrastructure de Home Alliance</b>	7
<b>Organigramme d'Home Alliance</b>	8
<b>Intégration du rôle informatique dans l'activité de Home Alliance</b>	9
<b>Gestion des Relations Clients (CRM) et site internet</b>	9
<b>Interaction avec le CRM CallMap</b>	9
<b>Maintenance du Parc Informatique</b>	10
<b>Gestion et Branchement des Ordinateurs</b>	10
<b>Sécurité et Évolution du Système d'Information</b>	10
<b>Conclusion : Impact Global</b>	11
<b>Présentation des missions</b>	12
<b>Intégration et prise de poste Home Alliance</b>	14
<b>Gestion du système d'information et parc informatique</b>	19
<b>CRM et sites internet</b>	25
<b>Création de contenu et support de communication</b>	38
<b>Formation</b>	46
<b>Conclusion</b>	47
<b>Glossaire</b>	48

**FICHE DE CONFIDENTIALITE**  
**Non-disclosure agreement**

2023 V02

Ce document doit être complété pour tout rapport ou mémoire diffusé à CESI Ecole d'ingénieurs et contenant des informations sur l'entreprise d'accueil.  
Ce document est établi en trois exemplaires : un sera conservé par CESI Ecole d'ingénieur, un autre par l'entreprise, le troisième devra impérativement être intégré au rapport par l'élève.  
*This page must be included in any document prepared for evaluation purposes at CESI Graduate School of Engineering and that contains information about a host company.*  
*It is produced in three copies: one for the school's records, one for the company, and one which must be included in the student's report.*

TITRE DU DOCUMENT EN FRANCAIS	Réport de stage
Title of the document in English	
NOM DE L'ETUDIANT Student's Name	BOURREL Antonin
PROGRAMME Program	CESI A3 Info FISE 2023-2024
ENTREPRISE D'ACCUEIL Host company	Home Alliance
TUTEUR DE STAGE In-company supervisor	DRENERI Pascal



**FICHE DE CONFIDENTIALITE**  
**NON-DISCLOSURE AGREEMENT**

**DIFFUSION LIBRE**  
**Full disclosure**

Les rapports / mémoires sont conservés en archives et ils peuvent être librement consultés. Ils peuvent être utilisés par les destinataires, les études peuvent faire l'objet de publication ...

*The documents are kept in the school's archives and can be consulted freely. They can be used by anyone who receives them and the studies they contain can be published...*

**DIFFUSION RESTREINTE**  
**Limited disclosure**

Les rapports / mémoires sont restitués à l'entreprise à l'issue de la soutenance. Aucune reproduction n'est autorisée. La responsabilité de cette opération est confiée au stagiaire. Les informations communiquées oralement aux membres du jury lors de la soutenance font également l'objet d'une obligation de confidentialité. A ce titre, les membres du jury s'engagent à ne pas divulguer ni utiliser, toute information qu'ils seraient amenés à connaître pendant une durée indéterminée.

*The documents will be returned to the company at the end of the oral presentation. No copies are allowed. Retrieval of the document is the sole responsibility of the student. The information communicated orally to the members of the assessment board during the oral presentation is also subject to confidentiality. The members of the board therefore commit to not divulging or using any information that may come to their knowledge for an indefinite period of time.*

Dans le cadre de la politique de lutte contre le plagiat, les rapports / mémoires seront susceptibles d'être analysés pour en vérifier les sources et ceci quel que soit le mode de diffusion prévu ci-dessus.  
*As part of our anti-plagiarism policy, it is likely that reports will be analysed to verify the sources, regardless of the level of confidentiality specified above.*

Date: 01/04/2024  
L'entreprise / The company

Date: 01/04/2024  
L'étudiant / The student

Date: 01/04/2024  
L'école / The school



*Bourrel*

## Remerciements

Merci aux salariés de Home Alliance comportant le pôle production, communication, comptabilité et direction des différentes agences pour leur accueil chaleureux et leur bienveillance. Merci à mes formateurs de l'école pour leurs transmissions de compétences et de connaissances. Merci à Monsieur Pascal DRENERI le directeur général, pour son professionnalisme, pour sa confiance et pour les compétences professionnelles transmises.

## Résumé

Home Alliance, entreprise locale indépendante, est reconnue comme le leader du service à la personne en Lorraine. Mon expérience de stage, d'une durée d'environ quatre mois, s'est principalement déroulée au sein du siège social à Laxou, me permettant également de découvrir les différentes agences et de participer à la réalisation de leurs installations.

Dès le début de ma période de stage, un accueil chaleureux de la part de tous les collaborateurs a facilité mon intégration. Cependant, un incident technique survenu dès la première semaine, un piratage informatique, m'a immédiatement plongé dans la réalisation de missions concrètes, marquant ainsi le début de mon expérience de façon inattendue.

Cette situation initiale m'a exposé à une variété de missions, régulièrement redéfinies, stimulant ma capacité d'adaptation et permettant mon évolution dans un environnement dynamique. Les missions, concrètes et dotées d'objectifs précis pour l'entreprise, ont varié, certaines étant même axées sur la communication, illustrant l'étendue de mon champ d'action.

L'élaboration de mon rapport d'étonnement, et particulièrement la section consacrée à la sécurité de l'entreprise suite à ce piratage informatique et à d'autres incidents spécifiques, a été une expérience particulièrement formatrice. Ces événements m'ont encouragé à développer une compétence essentielle : la gestion proactive. Cette approche m'a permis d'anticiper et de prévenir d'éventuels problèmes, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la stratégie de sécurité de Home Alliance.

Ce stage a été une opportunité précieuse pour mettre en application et enrichir mes compétences, notamment dans les domaines de la recherche, de l'analyse, et de la gestion proactive ainsi que l'analyse et définition des missions. Il a renforcé ma

compréhension de l'importance de l'adaptabilité, de la communication efficace, et de la sécurité dans un contexte professionnel. Mon passage chez Home Alliance a permis de consolider mon expertise technique ainsi que mes qualités personnelles, grâce à une intégration réussie et à une collaboration étroite avec les collaborateurs, tant internes qu'externes

## Résumé en anglais

Home Alliance, an independent local company, is recognized as the leader in personal services in Lorraine. My internship experience, lasting about four months, mainly took place at the headquarters in Laxou, allowing me also to discover the different agencies and to participate in the realization of their installations.

From the beginning of my internship period, a warm welcome from all the colleagues facilitated my integration. However, a technical incident that occurred in the first week, a computer hacking, immediately immersed me in the completion of concrete tasks, thus marking the start of my experience in an unexpected way.

This initial situation exposed me to a variety of tasks, regularly redefined, stimulating my adaptability and allowing my evolution in a dynamic environment. The tasks, concrete and with specific objectives for the company, varied, some even focused on communication, illustrating the extent of my field of action.

The preparation of my astonishment report, and particularly the section dedicated to the company's security following this computer hacking and other specific incidents, was a particularly formative experience. These events encouraged me to develop an essential skill: proactive management. This approach allowed me to anticipate and prevent potential problems, thus contributing to the continuous improvement of Home Alliance's security strategy.

This internship was a valuable opportunity to apply and enrich my skills, especially in the fields of research, analysis, and proactive management as well as the analysis and definition of tasks. It reinforced my understanding of the importance of adaptability, effective communication, and security in a professional context. My time at Home Alliance helped to consolidate my technical expertise as well as my personal qualities, thanks to successful integration and close collaboration with colleagues, both internal and external.

## Histoire de Home Alliance

En aout 2008, sous la direction de Pascal DRENERI débute la création de Home Alliance. Entreprise locale et indépendante issu de la Propreté industrielle.

HOME ALLIANCE SAS (société par action simplifié) a donc un capital de 40.000 euros. Son siège social est basé à Laxou (anciennement Nancy).

La société Home Alliance est donc une PME indépendante de service à la personne actuellement n°1 du multiservice en Lorraine. Cette entreprise est leader des services haut de gamme polyvalente.

En effet, depuis sa fondation en 2008, Home Alliance compte actuellement plus de 120 collaborateurs qualifiés exerçants une vaste palette de métier. Comportant des prestations reconnues, elle répond aux besoins 555 clients et emploie plus de 120 salariés.

L'entreprise s'occupe elle-même de sa ligne directrice :

- ❖ Son recrutement
- ❖ Son évolution à l'échelle régionale puis nationale
- ❖ Ses contrats avec des particuliers et professionnels

Home Alliance offre donc une gamme complète de services. Les services proposés sont divers et variés tels que :

- Ménage et repassage ;
- Petits travaux de jardinage, paysagiste ;
- Petits travaux de bricolage ;
- Garde d'enfants de 0 à 12 ans ;
- Lavage de vitres

Le secteur d'activité de l'entreprise est l'aide à la personne qui vise à soutenir et simplifier le quotidien des bénéficiaires.

Home Alliance comporte en effet deux filiales :

- Home Alliance Pro : Dédiée aux entreprises ainsi qu'aux professionnels
- All service : société de maintien à domicile pour les particuliers, fondée en 2008 et changé de nom en 2024 par Home Alliance Care.

Ces 2 filiales sont très distinctes car elles disposent de caractéristiques différentes dans leur fonction.

Les deux filiales sont distinctes car elles ont des agréments différents.

En effet, Home Alliance Pro dispose d'un agrément permettant d'exercer ces prestations pour des professionnels.

Au cours de l'année 2024, l'entreprise Home Alliance, qui supervise déjà Home Alliance Pro et All Service, entreprendra une modification notable de son identité de marque : All Service sera renommé Home Alliance Care. Ce changement s'inscrit dans une démarche stratégique bien pensée, avec pour but d'unifier et de consolider l'identité de la marque. En effet, Home Alliance incarne un concept de service à la personne. Pour maintenir sa compétitivité sur le marché à l'avenir, Home Alliance ambitionne de commercialiser son concept en formule clé en main. Elle se concentrera sur le développement du concept sans gérer directement les agences en dehors de la Lorraine, tout en percevant des redevances pour l'utilisation de la marque Home Alliance. Cette approche peut être comparée à la méthode employée par les garages AD.

## Infrastructure de Home Alliance

Home Alliance est composé de 3 agences :

Home Alliance à Metz 62 rue Haute Seille

Home Alliance care 2 rue Jeanne D'arc Nancy 5400

Home Alliance 22 rue Laxou sapinière Futur Agence Home Alliance Pont-à-Mousson

L'agence All Service, située à Essey-lès-Nancy, a clôturé son bail en mars 2024. Cette clôture a permis un réinvestissement des locaux de Nancy au 2 rue Jeanne d'arc.



**Nancy**

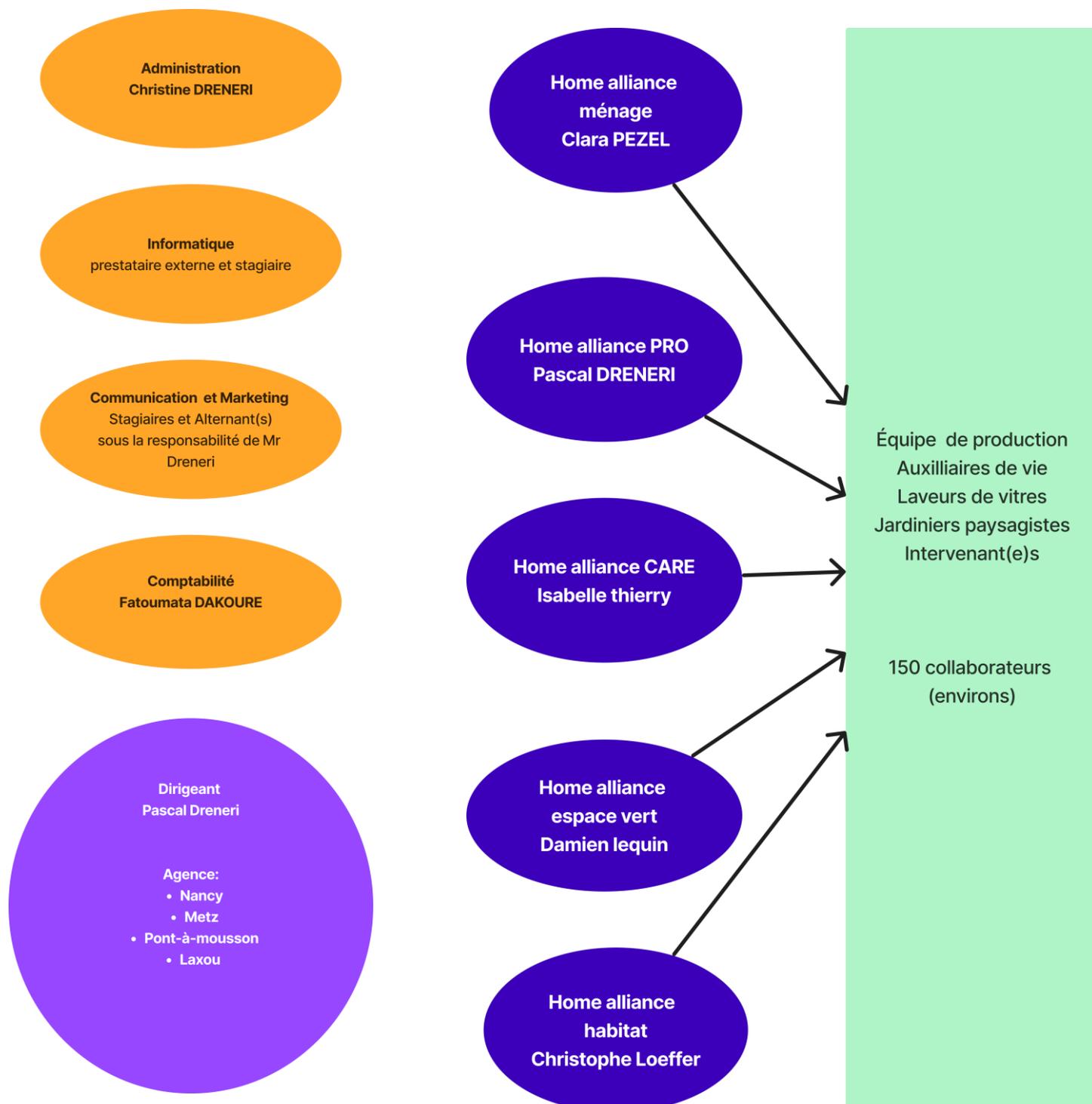


**Laxou**



**Metz**

# Organigramme d'Home Alliance



# Intégration du rôle informatique dans l'activité de Home Alliance

Au sein de l'entreprise, j'assume le statut de stagiaire informatique. J'ai en ce sens des tâches diverses et variées et doit gérer avec la collaboration de prestataire extérieur la gestion, Maintenance sécurité du système d'information de Home Alliance.

## Gestion des Relations Clients (CRM) et site internet

J'ai comme mission de gérer et optimiser le CRM (Customer Relationship Management) Web de Home Alliance, un outil crucial pour le suivi des prospects et la gestion de la clientèle. Ce système permet non seulement de stocker la liste des prospects utilisée par l'équipe de développement des affaires, mais il facilite aussi l'envoi automatique de devis et le remplissage des fiches clients. Cette automatisation des processus de vente et de suivi client augmente l'efficacité opérationnelle et contribue directement à la performance de la gestion de la clientèle, commerciale, administrative et de la comptabilité de l'entreprise. Le CRM web est ainsi relié au formulaire automatique du site internet Homealliance.fr de l'entreprise sous la responsabilité du prestataire externe Izaak. Le CRM web dispose de sa propre base de données, affichage des prospects, système de connexion sur celui-ci ainsi que son administration (dont la liste prospects). Ce CRM web dispose d'autres interactions comme celle avec callmap Mediarom.

## Interaction avec le CRM CallMap

En collaboration étroite avec le CRM Callmap, j'assure la cohérence et la fluidité des échanges de données. Le CRM Callmap, avec sa base de données distincte, est essentiel pour la réception et le traitement des informations clients. Mon rôle avec callmap est de veiller à l'intégrité et à la synchronisation des données dont celle envoyées du CRM web au CRM callmap. Ces systèmes doivent ainsi assurer une communication sans faille et une gestion clientèle optimale. Ces données sont utilisées par tous les employés de Home Alliance.

Il faut noter que

Le CRM est réalisé en PHP, html, css et js.

Le site internet vitrine est sous WordPress.

## Maintenance du Parc Informatique

### Collaboration avec Amplitude Informatique

Je gère la maintenance ainsi que la gestion du parc informatique de Home Alliance en lien avec la société Amplitude Informatique. Mon implication englobe la réparation, l'entretien et la gestion des équipements informatiques. Je résous les problèmes techniques courants tels que les dysfonctionnements d'imprimantes ou les difficultés logiciels avec des applications spécifiques comme Filezilla, Outlook... assurant ainsi la continuité des opérations quotidiennes. Amplitude s'occupe de la gestion des câblages, achat d'ordinateur ainsi que les incidents techniques ne pouvant pas être assurés par le stagiaire informatique

## Sécurité et Évolution du Système d'Information

### Hébergement web, nom de domaines, base de données, adresses courriels avec OVH

Une autre facette de ma fonction est la gestion de l'hébergement des services en ligne via OVH. Cette gestion est déterminante pour assurer la disponibilité et la sécurité des services dont le CRM web, les données avec les bases de données, la gestion des mails automatiques ... Web ainsi que la gestion des mails de l'entreprise, sites internet all Service... et le site web de Home Alliance, qui est le site vitrine de l'entreprise sur internet gérer par le prestataire Izaak comme énoncé précédemment.

### Gestion du Référencement et campagne marketing

Je contribue également au référencement et à la visibilité en ligne de Home Alliance à travers des plateformes comme Pages Jaunes et Google My Business. Ces efforts de référencement jouent un rôle clé dans le but d'attirer de nouveaux clients et le renforcement de notre présence sur le marché. En collaboration avec les salariés de Home Alliance ainsi que Madame Alexandra BIRAU qui s'occupe de la campagne publicitaire google adds.

## Gestion et Branchement des Ordinateurs

La gestion opérationnelle des ordinateurs, qui inclus leur branchement et leur configuration, relève également de ma zone de collaboration associée à Amplitude informatique. Cette gestion technique est capitale pour le bon déroulement des activités de chaque collaborateur et pour le maintien de la productivité au sein de l'entreprise.

## Conclusion : Impact Global

L'ensemble de mes tâches en tant que stagiaire informatique est vital pour le système d'information de Home Alliance. De la maintenance à l'évolution en passant par la sécurisation des infrastructures informatiques, mon travail soutient la croissance et l'efficacité de l'entreprise. Il permet de garantir une expérience client fluide et fiable, de soutenir les ambitions de développement de Home Alliance et de renforcer notre compétitivité sur le marché des services à la personne.

On peut souligner que l'informatique de l'entreprise est présente dans tous les corps de métier de l'entreprise. En effet, la communication utilise des applications informatiques telles que Sarbacane pour l'envoi de courriels informatiques de masse, Canva... Le côté administration et production utilisent le CRM web pour passer des prospects à clients, qui seront ensuite inscrits en tant que clients sur le CRM Callmap. Le pôle comptabilité utilise le logiciel de comptabilité, Outlook, Excel... L'équipe de bricolage, de lavage de vitres, de jardiniers paysagistes utilise aussi les différents outils informatiques de l'entreprise. En ce sens, l'ensemble de Home Alliance travaille en collaboration avec l'informatique.

## Présentation des missions

Mon stage au sein de Home Alliance a été marqué par les différents besoins, événements survenus ainsi que les missions quotidiennes.

Au cours de mon stage au sein de Home Alliance, j'ai été impliqué dans une série de missions centrées sur la gestion, réparation, optimisation du parc informatique et du système d'information de l'entreprise. Ces responsabilités m'ont permis de collaborer étroitement avec les équipes internes ainsi qu'avec des prestataires externes, contribuant ainsi à l'amélioration continue de l'infrastructure technique.

Ma contribution s'est articulée autour de plusieurs axes exhaustif :

- Maintenance et Optimisation du Système Informatique
- Développement et Gestion de Campagnes Marketing
- Expansion et Infrastructure Réseau
- Création de Contenus et Supports de Communication.
- Analyse de Données et Amélioration CRM
- Formation et Sécurité Informatique
- Maintien Opérationnel du Parc Informatique
- Optimisation des Processus Systèmes d'Information
- Gestion Proactive des Incidents Techniques
- Stratégies de Référencement et Gestion des Avis Google
- Développement et Suivi de Campagnes d'Emailing
- Promotion et Collecte d'Avis via Cartes de Visite
- Expansion Territoriale : Ouverture de Nouvelles Agences
- Maintenance et Dépannage de Solutions Logicielles
- Réparation et Assistance Technique à Distance
- Création et Diffusion de Supports de Communication
- Analyse et Exploitation de Données pour Campagnes Marketing
- Gestion et Amélioration du CRM et des Plateformes Web
- Élaboration de Tutoriels et Gestion de Ressources Techniques

- Personnalisation et Configuration des Systèmes des Utilisateurs
- Renforcement de la Sécurité Informatique de l'Entreprise
  
- Standardisation et Optimisation des Processus Éditoriaux
- Conception du Logo Home Alliance Care
- Sélection de cv et entretiens d'embauche

Ces activités m'ont permis de développer une approche méthodique, des compétences en analyse et de résolution de problèmes, essentielles dans le domaine de l'ingénierie informatique.

Les différentes expériences durant mon stage ont été enrichissantes, offrant une immersion dans les réalités quotidiennes du secteur des services à la personne et m'apportant une compréhension approfondie des enjeux technologiques auxquels ces entreprises sont confrontées. De ma mobilité et collaboration avec différents collaborateurs ma permis durant mon stage de découvrir tous les corps de métiers allant du corps administratif au service ressource humaines, la direction, intervenantes...

Je vous présente dans ce rapport une liste exhaustive des différentes missions auxquelles j'ai été confrontées et dans un premier temps je vous exposerai ma prise de poste au sein de l'entreprise.

Il est également important de souligner que mes missions ont été soigneusement élaborées en tenant compte des besoins spécifiques de notre clientèle, qui est souvent âgée, nécessitant une attention particulière dans l'approche et l'exécution des tâches. En outre, étant donné que plusieurs collaborateurs aussi ne sont pas nécessairement à l'aise avec la technologie, il a été essentiel d'intégrer cette considération dès le début dans la planification et le développement des différentes missions de mon stage, garantissant ainsi une approche adaptée et inclusive et parraine au sein de Home Alliance.

## Intégration et prise de poste Home Alliance

Mon stage débute au sein du siège social de Home Alliance ou je serai principalement situé à Laxou comportant notamment le pôle production, comptabilité, direction... présenter précédemment.

Mon intégration au sein de Home Alliance s'est très bien déroulée, j'ai été bien accueilli par l'ensemble des équipes. Je reçois notamment un livret d'accueil fourni à chaque nouveau collaborateur de Home Alliance.

Durant mon stage, mes missions comme présentées précédemment variaient en fonction des besoins exprimés par l'entreprise. Au cours de ma première semaine, un incident de sécurité majeur s'est produit sous forme d'un piratage, dont je ne divulguerai ni l'impact sur l'entreprise ni les pertes subies. Ce piratage, survenant en deux vagues distinctes, a compromis notre base de données via l'insertion de tables fantômes. Cela a entraîné la défaillance du site internet géré par le prestataire externe Izaak, ainsi que du site CRM dont j'étais responsable, affectant de même la base de données. Les tables fantômes ont redirigé l'affichage des pages web et les noms de domaines vers ces tables, entraînant la chute des deux sites internet.

Les mesures initiales prises par les parties prenantes consistaient à identifier les éléments et zones affectés. Parmi les premières actions, une restauration des données à partir d'une sauvegarde antérieure aux incidents de piratage a été réalisée. Parallèlement, les mots de passe de la base de données, ceux du fournisseur OVH, et l'accès au CRM ont été modifiés. Suite à l'exclusion du pirate des systèmes sensibles, une sécurisation approfondie du CRM et une analyse complète des outils informatiques ont été entreprises pour prévenir et minimiser les risques d'intrusion future.

Pour l'analyse du CRM sous ma responsabilité j'ai analysé l'ensemble des programmes sous le logiciel Lighthouse.

Ce logiciel permet une analyse générale. Cette audite est définie sur plusieurs points

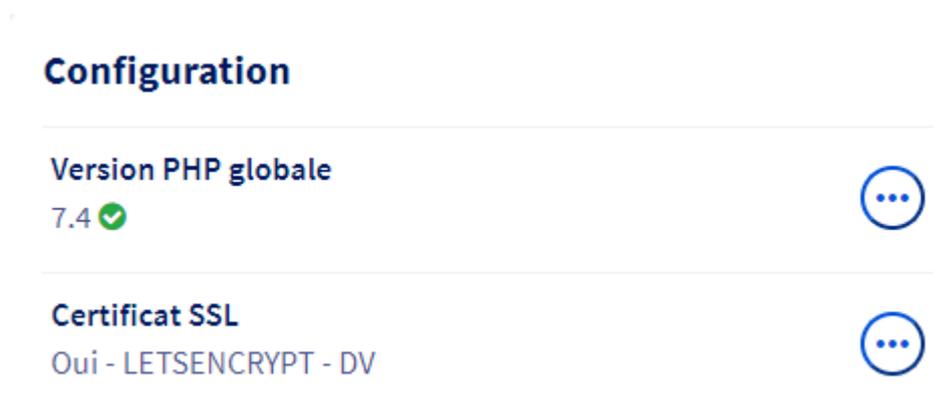
Principaux :

- Performances
- Accessibilité
- Bonne pratique
- SEO

Concernant la sécurité le passage de HTTP à HTTPS a été une décision cruciale pour renforcer la sécurité des données échangées entre le navigateur web de l'utilisateur ainsi que le serveur web. Pour cette transition j'ai dans un premier temps activé le protocole HTTPS (hyper Text Transfer Protocole Secure) qui est donc une version sécurisée du protocole HTTP. Il utilise notamment le protocole SSL/TLS permettant le chiffrement des données échangées, garantissant ainsi leur confidentialité et leur intégrité.

Pour obtenir et installer le certificat SSL/TLS, j'ai utilisé Let's Encrypt, un service largement répandu et renommé pour la fourniture de certificats SSL/TLS gratuits et automatisés. De ce fait j'ai commandé de nouveaux certificats pour l'ensemble des domaines concerner dont le CRM web.

Présentation du certificat SSL LETSENCRYPT sur l'hébergeur OVH :



Un autre aspect est l'intégration d'une fonction relative d'une session utilisateur lors de la connexion au CRM. Cette fonction `session_start()` qui est appelée au début du script pour démarrer une session PHP. Cela permet de stocker des variables de session qui peuvent être utilisées pour maintenir l'état de l'utilisateur tout au long de sa navigation sur le site ce qui permet de garantir une bonne navigation de l'utilisateur.

Il y a aussi une vérification de configuration si certaines variables de session sont définies, notamment `$_SESSION["id"]`, `$_SESSION["login"]`, `$_SESSION["typeCpt"]` si, 1 = true alors cela indique que l'utilisateur est autorisé d'accéder à certaines parties du CRM suivant son type de compte (admin, employés...). En parallèle la mise en place d'une connexion à la base de données est établie par la fonction `mysqli_connect` qui est la première étape pour interagir avec la base de données.

Les paramètres utilisés pour ce faire sont les suivants :

- Hostname = il s'agit de l'adresse du serveur de la base de données
- Username = identifiant utilisé pour se connecter à la base de données
- Password = le mot de passe associé à l'identifiant inscrit

Dans la correction est mis à jour des CRM et des sites internes, j'ai actualisé notamment les fichiers de configuration HTACCESS qui est un fichier nominatif de configuration de site internet afin de par exemple de rediriger le trafic HTTP vers HTTPS.

Extrait du fichier pour la redirection

```
RewriteEngine On
RewriteCond %{HTTPS} off
RewriteRule ^ https://%{HTTP_HOST}%{REQUEST_URI} [L,R=301]
```

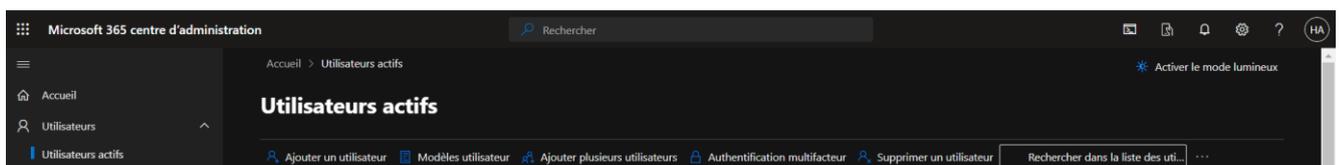
Dans le CRM web il y avait aussi un problème d'affichage de certains caractères. Une fois le problème identifié, j'ai alors remis à jour les fichiers afin d'inclure l'encodage utf-8 qui est un standard d'encodage de caractère permettant alors de représenter un éventail de caractère y compris ceux de différentes langues ainsi que des symboles spéciaux. Pour déclarer cet encodage, je l'ai ajouté dans la section <head> de mes fichiers.

Autre mesure prise : elle concerne la gestion des cookies au sein du CRM web ainsi que l'utilisation de l'attribut Secure qui indique au navigateur de ne transférer le cookie que via une connexion dite sécurisée HTTPS. Les informations transmises en HTTPS sont donc pas transmises en clair sur le réseau.

L'expiration des cookies, utilisation de HTTPONLY ainsi que la validation des données est aussi mise en place afin de protéger les cookies des attaques de script cross-site (Xss) en empêchant leur accès via l'utilisation de JavaScript. Les cookies sont aussi définis par une expiration à la fin de chaque session et les cookies persistants ont une durée de vie et ils sont supprimés après un certain délai.

Ces événements soulignent l'importance cruciale de la sécurité informatique, mettant en évidence l'impact et la nécessité de disposer d'un système d'informations sécurisé et robuste. En parallèle, j'ai entrepris une analyse, mis à jour des mots de passe et sécurisation si possible des différents outils et logiciels informatiques utilisés par Home Alliance en général. Cela comporte notamment les adresses courriels que j'ai administré au sein du centre d'administration Microsoft ainsi que Orange PRO utilisé par l'entreprise. Cette sécurisation comporte l'analyse des appareils connectés aidés par ma réalisation et schématisation de l'infrastructure réseau et du parc informatique de Home Alliance.

Extrait du Dashboard centre d'administration



Courriel automatique envoyé à chaque nouvelle connexion (identification suspecte)

 Cliquez

## Nouvelle **connexion** depuis un Windows

 [homealliancecommunication@gmail.com](mailto:homealliancecommunication@gmail.com)

Nous avons détecté une nouvelle **connexion** à votre compte Google depuis un Windows. Si c'était vous, aucune action de votre part n'est requise. Dans le cas contraire, nous vous aiderons à sécuriser votre compte.

[Consulter l'activité](#)

Vous pouvez aussi voir l'activité liée à la sécurité de votre compte ici :

<https://myaccount.google.com/notifications>

Cet e-mail vous a été envoyé pour vous informer de modifications importantes apportées à votre compte et aux services Google que vous utilisez.

© 2024 Google Ireland Ltd., Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland

Active  
A / I

Google Compte

← Activité récente liée à la sécurité de votre compte

Activités et alertes liées à la sécurité au cours des 28 derniers jours. [En savoir plus](#)

[Vous remarquez une activité inhabituelle ?](#)

22 avril 2024

10:34	Nouvelle connexion sur Windows	France Windows	>
-------	--------------------------------	-------------------	---

9 avril 2024

09:27	La connexion avec la validation en deux étapes a été désactivée	France Windows	>
-------	---	-------------------	---

8 avril 2024

13:51	Nouvelle connexion sur Apple iPhone 12	France iPhone	>
-------	--	------------------	---

09:57	Nouvelle connexion sur Mac	France Mac	>
-------	----------------------------	---------------	---

Un effort de nettoyage et de contrôle des différents systèmes et des logiciels sont réalisés en cliquant sur : page des différentes connexions qui est aussi directement accessible en cliquant sur le bouton bleu « consulter l'activité sur la capture d'écran précédente ».

L'ensemble de l'analyse de l'informatique a été mené. Des virus et logiciels malveillants ont été détectés sur certains postes informatiques. Cette démarche a permis une analyse exhaustive et un nettoyage intégral des systèmes informatiques, garantissant ainsi la pérennité et la sécurité de l'infrastructure informatique de Home Alliance. Cette mission est expliquée plus en détail dans ma partie gestion du système d'information.

L'utilisation de plusieurs logiciels d'analyse a permis d'identifier un risque majeur concernant la sécurité des adresses courriels. En conséquence, les informations de connexion ont été actualisées. La sécurisation du site web CRM a également été renforcée par le passage de HTTP à HTTPS, notamment par l'activation du protocole HTTPS ainsi que le chiffrement des données sensibles comme la connexion, gestion cookies, connexion et information base de données...

Ces logiciels comportent par exemple lighthouse outils open source développé par google afin d'analyser la qualité des pages web. Cela comprend :

Des audits pour les performances, l'accessibilité, les bonnes pratiques, le SEO (Search Engine Optimisation) et la progressivité des applications web (PWA - Progressive Web Applications).

Autre outil : le site « Have i been pwned » qui est utilisé afin de vérifier les emails pour voir si elles figurent dans des bases de données compromises. Le site inclus l'affichage des données exposées associées à cette adresse email, le type de données exposées (comme des mots de passe, des données personnelles, etc.), et la date de l'incident.

En parallèle, il y a des sites de vérifications de mots de passe comme « pwned Password » ou on peut vérifier si un mot de passe a déjà été exposé afin d'avoir une vérification au plus complet des adresses courriels en complément de mon explication dans la prochaine partie.

Autres mesures prises au niveau des adresses courriels : l'envoi d'un mail à chaque nouvelle connexion. Ce mail est très utile car il permet de visualiser la nouvelle connexion entrante et ainsi de l'approuver ou de la refuser. Les méthodes de connexion ont aussi évolué pour ajouter, en plus, la double authentification.

Ces événements soulignent l'importance cruciale de la sécurité informatique, mettant en évidence l'impact et la nécessité de disposer d'un système d'information sécurisé et robuste.

L'analyse de l'entreprise a également été facilitée par la réflexion et la réalisation de mon rapport d'étonnement, qui incluait une section dédiée à la sécurité de l'entreprise, suite aux événements survenus. Ces incidents m'ont amené à développer une compétence en gestion proactive, me permettant d'anticiper les problèmes potentiels et de mettre en place des stratégies efficaces pour les prévenir. Des mesures de plan d'incidents sont maintenant mises en place ainsi que la présence de sauvegarde régulière sur OVH.

## Gestion du système d'information et parc informatique

Durant mon stage, une de mes missions consistait à gérer le système d'information ainsi que le parc informatique. Cette tâche s'est révélée d'autant plus cruciale à la suite de l'incident survenu à mon arrivée, ainsi qu'en raison des particularités et besoins d'Home Alliance.

Ces raisons et particularités sont diverses.

L'entreprise est dépendante de son système d'information car l'informatique est utilisé en permanence par Home Alliance dans tous les corps de métiers. L'entreprise, en tant que professionnel, doit savoir assurer sa sécurité dont les informations clients et employés. En effet,

Home Alliance dispose de données sensibles comportant des RIB, devis, factures, adresses électroniques et adresses postales, numéros de téléphone ...

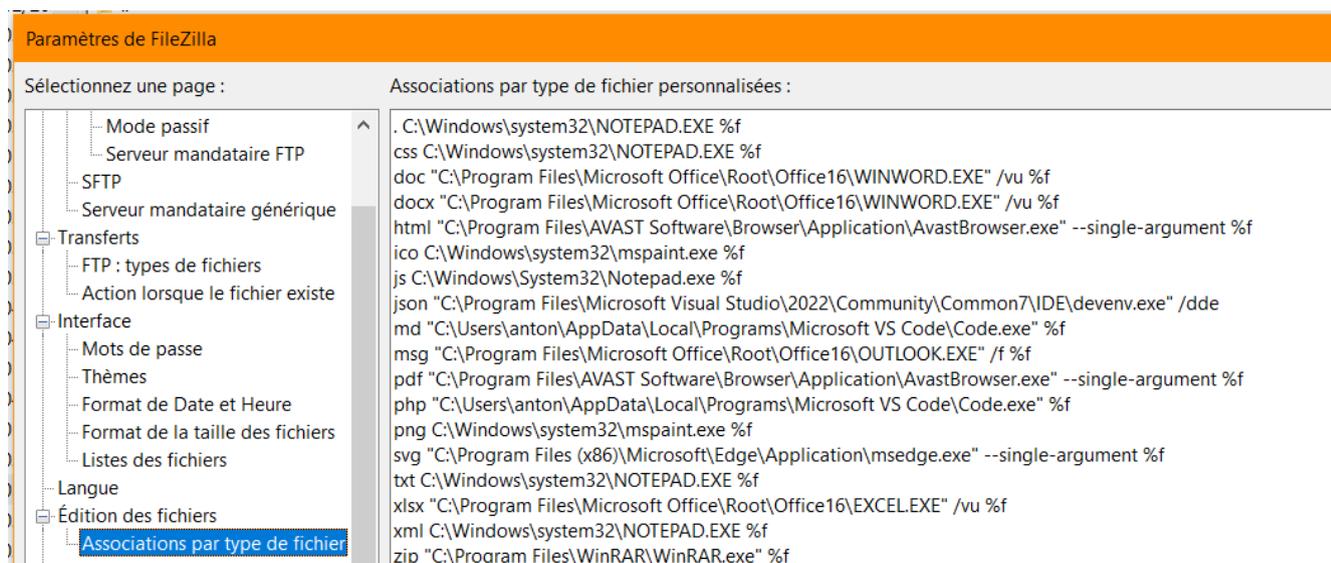
Donc, dès le début, j'ai dû réaliser la maintenance et la réparation des logiciels. En parallèle, j'ai dû évaluer l'infrastructure afin de comprendre ses forces et ses faiblesses, tout prenant en compte les retours des collaborateurs, rapport d'étonnement, utilisateurs directs du système. Mon analyse m'a permis de déterminer les améliorations nécessaires en termes d'infrastructure et de logiciels, bonnes pratiques à apporter et définir pour Home Alliance.

La maintenance quotidienne incluait la réparation de logiciels essentiels pour Home Alliance. La liste de ces logiciels, bien qu'exhaustive, incluait :

- Outlook
- FileZilla
- Suite Office, etc.

Par exemple, FileZilla présentait des problèmes de visualisation et d'édition de fichiers et de dossiers. J'ai donc analysé et standardisé les paramètres d'édition sur les postes de travail afin d'assurer une utilisation fluide et fonctionnelle. Cela incluait, par exemple, l'ouverture de fichiers .docx avec Word ou de fichiers .txt avec Notepad.

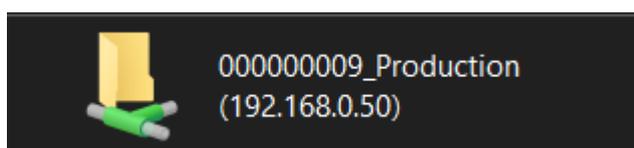
Capture d'écran de la configuration d'édition et association des fichiers :



Cette maintenance comportait le CRM ainsi que l'ensemble des postes informatiques comme expliqué dans ma prise de poste.

De plus, durant mon stage chez Home Alliance, répartis entre les sites de Laxou, Nancy, Metz et Pont-à-Mousson, j'ai assisté certains collaborateurs rencontrant des difficultés avec l'utilisation des imprimantes. J'ai géré la configuration et l'installation de différents modèles d'imprimantes, en mettant l'accent sur le scan, la connectivité, la gestion administrative, et l'installation de drivers automatiques. J'ai également créé des tutoriels pour faciliter l'accès aux périphériques d'impression par tous les utilisateurs.

Boîte de scan réaliser sur le même réseau que l'imprimante 192.168.0.50



Tutoriel vidéo d'installation de l'imprimante de manière automatique :

<https://drive.google.com/file/d/1F5PjJzH2ieD5hYOfvB9Bj9Gtt4lex9G/view?usp=sharing>

Il y a une autre vidéo pour la connexion et l'installation manuelle rapide et intuitive des différentes imprimantes.

L'imprimante dispose aussi d'un accès facile par un QR CODE pour les téléphones portables et tablettes avec une appli téléchargeable sur App Store et Google Play afin d'utiliser l'imprimante par mobile.

Ma démarche d'audit, de recherche à partir de l'infrastructure existante, tout en prenant en compte des contraintes, a permis de redéfinir l'informatique de Home Alliance. Ce qui a entraîné une infrastructure claire, ainsi que de nouvelles mesures d'amélioration comme les outils proposés.

Durant l'intégralité de mon stage, j'ai aussi entrepris une démarche d'audit des différentes ressources informatiques utilisées au sein de l'entreprise. Voici une liste exhaustive des outils et des améliorations apportées :

Logiciels :

- **Capcut** : pour le montage vidéo et intelligence artificielle pour le détourage de photos, afin d'optimiser le traitement des images et vidéos.
- **Powertoys** : offre plusieurs fonctionnalités telles que l'extraction de texte à partir de photos, l'affichage de couleurs hexadécimales, des raccourcis clavier pratiques, ainsi que la redimensionne rapide et personnalisée d'images.
- **TeamViewer** : Installation et configuration de TeamViewer sur tous les postes informatiques afin de permettre une intervention à distance en cas de besoins. Cela permet d'avoir une intervention à distance, rapide et efficace.

Imprimantes :

Ajout d'une boîte mail pour scanner et aussi pour que les scans s'envoient automatiquement à certaines personnes selon les besoins. Cette réalisation est assurée par la configuration du serveur SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) mise en place par Gmail en serveur. Cette configuration sur Gmail comporte l'utilisation du port 587 associé et utilisation de chiffrement TLS (Transport Layer Security). Le chiffrement TLS se fait directement sur l'interface d'administration de l'imprimante.

- Redéfinition des connexions à l'imprimante car pilote par default non optimal, j'ai trouvé comment le faire plus facilement grâce notamment à un driver fabriquant comme expliqué précédemment.
- Redéfinition de l'adresse IP de l'imprimante mis dans la DMZ
- Parc informatique :

Dans la gestion du parc informatique dont les ordinateurs, j'ai identifié les appareils, les matériels afin de connaître, nettoyer et mettre à jour l'ensemble des ordinateurs.

### 1. Mis à jour des pilotes

Le bon maintien des pilotes est essentiel pour la comptabilité et le fonctionnement le plus optimal du matériel. Pour ce faire, j'ai utilisé le gestionnaire de périphérique comme la capture d'écran ci-dessous.



Ce gestionnaire permet de lister les composants matériels et vérifier les versions de pilotes installés.

```
C:\Users\anton>tasklist

Nom de l'image          PID Nom de la session Numéro de s Utilisation
=====
System Idle Process    0 Services          0           8 Ko
System                  4 Services          0          3 840 Ko
Secure System          72 Services          0          40 344 Ko
Registry               132 Services          0          116 448 Ko
smss.exe               528 Services          0           1 088 Ko
csrss.exe              776 Services          0           4 940 Ko
wininit.exe            872 Services          0           5 424 Ko
csrss.exe              892 Console           1           7 784 Ko
services.exe           944 Services          0          14 900 Ko
winlogon.exe           980 Console           1          10 788 Ko
LsaIso.exe             344 Services          0           2 976 Ko
lsass.exe              556 Services          0           32 244 Ko
svchost.exe            1060 Services          0          44 056 Ko
fontdrvhost.exe       1080 Services          0           2 868 Ko
fontdrvhost.exe       1088 Console           1          12 464 Ko
WUDFHost.exe          1128 Services          0           9 000 Ko
svchost.exe            1224 Services          0          26 468 Ko
svchost.exe            1272 Services          0           8 920 Ko
WUDFHost.exe          1332 Services          0          18 168 Ko
dwm.exe                1396 Console           1          247 364 Ko
svchost.exe            1540 Services          0           6 080 Ko
svchost.exe            1564 Services          0          12 180 Ko
```

Sans pouvoir utiliser WSUS\* chaque pilote a été manuellement mis à jour.

## 2. Nettoyage des postes de travail.

J'ai entrepris sur chaque poste informatique leur analyse et leur nettoyage. Cela comporte l'analyse des disques, l'analyse des applications... Afin d'améliorer leur efficacité et leur performance.

Pour ce faire, j'ai utilisé notamment des commandes CMD voici une liste non exhaustive :

Commande « **chkdsk** » utilisée pour analyser le disque dur à la recherche d'erreurs et obtenir un rapport sur l'espace disque utilisé et disponible.

```
chkdsk C:
```

Commande « **tasklist** » utilisée afin de voir les tâches en cours comme le gestionnaire des tâches.

```
tasklist
```

L'utilisation de la commande « **del /f /s /q %temp%\\*n** » afin de supprimer les fichiers temporaires accumulés dans le dossier « **temp Windows** ». Libérant ainsi de l'espace disque et potentiellement améliorant la vitesse du système.

```
del /f /s /q %temp%\*n
```

La commande « **Ipconfig /flushdns** » est utilisée dans la gestion réseau sur les systèmes **Windows**. Cette commande est utilisée pour résoudre les problèmes réseau. Si un site web change son adresse IP ou si des entrées incorrectes sont stockées, cela peut conduire à des erreurs de connexion ou de chargements incorrects des sites. On vide le cache par cette commande et on efface ces informations obsolètes ou incorrectes.

## **Ipconfig /flushdns**

L'ensemble de ces commandes non exhaustives sont expliquées et mis en place sur chaque poste dans un dossier exécutable automatiquement et facilement.

Ces scripts sont en Bash et ils sont planifiés à l'aide du planificateur de tâches Windows. Ils sont mis en route par des déclencheurs suivant des horaires précis en prenant en compte les besoins et les contraintes de chaque collaborateur.

Pour le parc informatique, j'ai dû mettre à jour les PC. J'ai mis à jour les différents pilotes. J'ai effectué le nettoyage des postes avec l'aide de CCleaner. Ces opérations ont amélioré les performances en supprimant notamment les fichiers superflus et les entrées invalides dans le registre.

La suppression des cookies, de l'historique de navigation et des fichiers temporaires d'Internet, a renforcé la sécurité de nos données personnelles et professionnelles.

La configuration sur Windows par script Bash avec planification d'une tâche ci-dessous :

```
@echo off
```

```
setlocal
```

```
set "UserProfileDir=C:\Users\"
```

```
for /d %%x in (%UserProfileDir%*) do (
```

```
del /f /q "%%x\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\*.*"
```

```
del /f /q "%%x\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Cookies\*.*"
```

```
del /f /q "%%x\AppData\Local\Microsoft\Windows\History\*.*"
```

```
)
```

```
echo Nettoyage des traces de navigation terminé.
```

```
Endlocal
```

Ce script Basch pour Windows nettoie automatiquement les traces de navigation internet des

utilisateurs. En ce sens, il supprime les cookies, les fichiers temporaires ainsi que l'historique de navigation. À la fin du processus, il affiche un message confirmant la complétion du nettoyage.

En ce sens, dans la gestion du parc informatique il y a aussi la gestion des stocks à gérer suivant les besoins. Durant mon stage, j'ai dû réaliser des commandes afin de répondre au manque de matériels.

En collaboration avec le prestataire externe amplitude informatique pour la commande de certain matérielle.

Dans cette démarche, j'ai aussi réalisé en mission avec Mr DENEIRI de trier tous les équipements informatiques au sein des locaux. J'ai répertorié tous les matériels. J'ai réparti ces derniers dans les différents services. Par exemple à Laxou, j'ai analysé tous les éléments pour savoir s'ils étaient : endommagés ou à réparer ... Cela comportait, tous les équipements tels que les téléphones, les câblages, les ordinateurs fixes et portables ainsi que les écrans.

Cette tâche fut cruciale pour inventorier, pour organiser et pour réparer les équipements informatiques. La réparation de certains ordinateurs a permis à tous les collaborateurs de disposer d'un poste de travail. En effet, durant ma période de stage chez Home Alliance, l'entreprise connaissait une croissance constante, résultant en un nombre insuffisant de postes par rapport au nombre croissant de collaborateurs. J'ai donc dû créer de nouveaux postes pour assurer que chacun puisse travailler efficacement.

L'ensemble de la gestion du système d'information et du parc informatique a été réalisé sur l'agence de Nancy, Laxou, Metz ainsi que Pont-à-Mousson. En effet l'agence de Pont-à-Mousson a été créé durant mon stage. J'ai dû analyser et réaliser un plan d'infrastructure ainsi que la réalisation du parc informatique.

En collaboration avec orange Pro, j'ai installé la connexion wifi en Livebox ADSL cela comporte le câblage, l'installation, la configuration du wifi. En parallèle, j'ai dû connecter une nouvelle imprimante sur le réseau avec une adresse IP allouée et reliée au wifi. J'ai aussi réalisé le câblage RJ45 de certains outils informatiques.

## CRM et sites internet

Ma mission principale au sein de Home Alliance est la gestion du système d'information et du parc informatique. De cette mission découlait la Gestion et l'amélioration du CRM. En plus des éléments expliqués précédemment dans ma prise de poste, j'ai pu réaliser différentes actions.

Cela a amené un audit général des différents utilisateurs, une prise en compte des besoins et des demandes dont des mises en situation.

Le CRM est nommé **CRM liste prospect**, comme son nom l'indique, il permet d'inscrire facilement de nouveaux prospects de manière intuitive et rapide. Certains prospects sont inscrits automatiquement par le remplissage d'un formulaire sur les différents sites internet ; d'autres sont inscrits manuellement par les collaborateurs d'Home Alliance.

Dans cette démarche d'analyse du CRM, j'ai identifié le CRM sous un format backend et frontend MVC avec un modèle contrôleur ainsi que la vue pour chaque page dans les langages de programmation PHP, HTML, CSS, JS...

À la demande de mon tuteur de stage, M. DRENERI Pascal, et de Mme Clara PEZEL, responsable d'agence et attachée de direction, j'ai réalisé le parcours clients et prospects pour Home Alliance. En effet, j'ai dû analyser l'ensemble du parcours, depuis le stade de prospect jusqu'à celui du client, et comprendre ainsi les actions à mettre en place en réponse à ce parcours.

Voici un extrait du fichier Excel représentant le parcours clients. Ce fichier dispose de macros permettant d'afficher directement les SMS, les devis et les courriels automatiques envoyés.



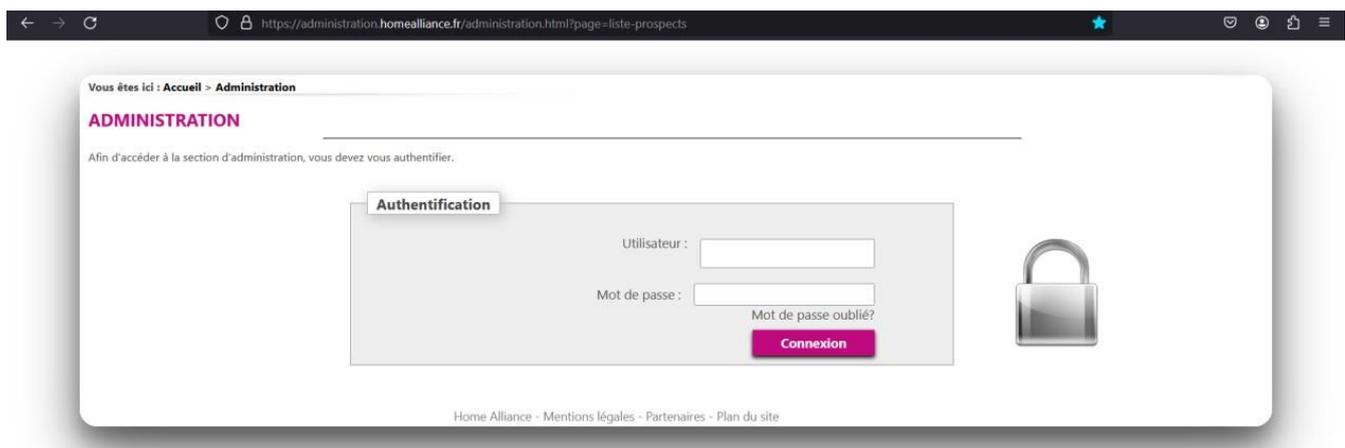
Afin d'améliorer le CRM à l'aide de l'analyse et création du parcours client des idées d'amélioration sont apparues notamment dans l'aspect visuel.

Le CRM est donc mis à jour avec un visuel plus intuitif, moderne, fluide avec une meilleure expérience « utilisateurs » en général.

En effet toutes les pages sont éditées avec des rendus visuels de changement de couleur et des agrandissements des images au survol de la souris ainsi que de nouvelles fonctionnalités.

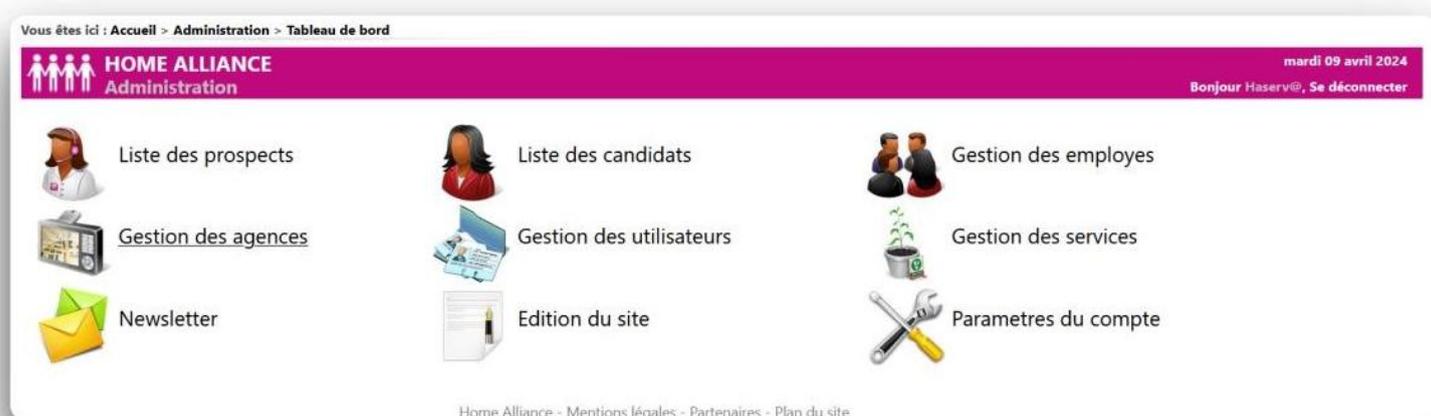
Voici une liste non exhaustive de certaines fonctionnalités ajoutées sur des pages du CRM :

Page de connexion :



- Effet d'ombrage et forme arrondie (à l'aide du **shadow** et **border radius** )
- Ajout image de cadenas
- Mis à jour des **inputs** (police, changement de couleur en orange au survol pour le bouton de connexion)
- Changement de couleur au survol de la souris (couleur en hover)
- Remplacement des images
- Nouvelle forme des inputs ainsi que la carte de connexion
- Couleur de fond changée
- Ajout d'un effet d'ombrage
- Changement de la police

## Page du Dashboard



- Remplacement de l'image prospect pour un rendu plus personnalisé pour l'entreprise
- Mis à jour de la forme de la carte avec bordure arrondie
- Couleur de fond changée
- Couleur de la carte changée en rose Home Alliance
- Ajout du logo interactif

## Page employée :

PONT A MOUSSON	Test	Pont-a-Mousson	
PIERRE	Sebastien	Laxou	
NANCY	Clara	Laxou	
METZ	Angelina	Metz	
LOEFFLER	Christophe	Laxou	
LEQUIN	Damien	Nancy	
GERONDI	Olivier	Laxou	
DRENERI	Pascal	Laxou	
DRENERI	Jules	Metz	
COLNAT	Damien	Metz	
CARE	Isabelle Home Alliance	NANCY	

Accessible depuis le Dashboard en compte administrateur voici la page « employé » permettant l'édition et la suppression d'un employé. Les employés enregistrés sont utilisés pour la transmission de fiche prospect visible ici

## Page agence :

Vous êtes ici : Accueil > Administration > Gestion des agences

**HOME ALLIANCE**  
Administration

mardi 07 mai 2024  
Bonjour Haserv®, Se déconnecter

Mode édition Normal Liste des 200 derniers prospects + Ajouter une agence Recherche :

Nom	Adresse	URL	Téléphone	Action
Pont-a-Mousson	Pl. du Paradis 54700 Pont-à-Mousson	AGENCE DE PONT METTRE LE SIT INTERNET	03.86.44.04.40	 
NANCY	2 rue Jeanne d'Arc 54000 Nancy	http://127.0.0.1/homealliance/entreprise/nos-agences.html	03.83.44.04.40	 
Metz	62 rue haute Seille 57000 Metz	http://127.0.0.1/homealliance/entreprise/nos-agences.html	03.87.17.19.99	 
Laxou	22 rue de la sapinière 54000 NANCY		03.83.44.04.40	 

Afficher 1 - 4 sur 4 enregistrements

Home Alliance - Mentions légales - Partenaires - Plan du site

Cette page est utilisée pour inscrire l'agence relative à Home Alliance. Très utile pour permettre d'avoir les localisations de chacune et pouvoir visualiser le trajet ...

## Page liste des prospects :

Vous êtes ici : Accueil > Administration > Liste des prospects

**HOME ALLIANCE**  
Administration

mardi 09 avril 2024  
Bonjour Haserv®, Se déconnecter

Afficher la liste : Prospects Liste des 200 derniers prospects + Ajouter un prospect Recherche :

Date	Prospects	Prestations	H/s   NbE	Source	Adresse	Commentaires	Etat suivi
09-04-2024 17:28	Mme PANZA Patricia 06 14 18 19 54	Jardinage		Site Web	<a href="http://36.54660.1">36.54660.1</a>	Prestation : Tondre la pelouse Fréquence : Une seule fois Date de démarrage souhaitée : Le plus vite possible Date de démarrage souhaitée : //09/04/2024	  
09-04-2024 16:53	Mme VALENTIN Mariane 06 11 98 48 90	Ménage et Repassage	H/s : 3	Agence	<a href="http://65.CHEMIN.DE.LA.POSTE.VELAYNE.EN.HAYE">65 CHEMIN DE LA POSTE VELAYNE EN HAYE</a>	3 HEURES UNIQUEMENT MENAGE APPELER MME POUR JOUR DE PREFERENCE	CHRISTINE AGENCE LAXOU   
09-04-2024 16:40	Mr CROUZIER Cedric 06 03 81 64 67	Jardinage		Site Web	<a href="http://Chemin.de.Biraucourt.54110.SOMMERVILLER">Chemin de Biraucourt 54110 SOMMERVILLER</a>	Prestation : Tondre la pelouse Fréquence : Une fois par mois Date de démarrage souhaitée : Le plus vite possible Date de démarrage souhaitée : //09/04/2024	  
09-04-2024 15:57	Mr ANOU Karim 06 30 67 89 42	Bricolage		Agence	<a href="http://2.rue.jeanne.thiebaud.clos.des.cavaliers.54500.VANDOEUVRE-LES-NANCY">2.rue.jeanne.thiebaud.clos.des.cavaliers.54500.VANDOEUVRE-LES-NANCY</a>	pied pour pergolas	  

- Mise à jour des boutons de couleur Home Alliance qui change de couleur
- Ajout du boutons source pour voir ou indiquer d'où provient le prospect. Si le prospect provient du site internet la source est indiqué directement par le web sinon il est à rentrer manuellement voici une liste non exhaustive :

- . Flyer
- . Appel téléphonique
- . Véhicules....

Dans cette page de liste prospect en cliquant dessus ou cliquant sur le bouton édit ou ajout de prospect on accède à cette fiche prospect :

The screenshot displays the 'HOME ALLIANCE Administration' interface for creating a prospect record. The page title is 'Création d'une fiche prospect'. The form is organized into several sections:

- Informations prospect** (Section Header):
  - CIVILITÉ:** Dropdown menu with 'Madame' selected.
  - NOM (NOM SOCIÉTÉ):** Text input field.
  - PRÉNOM (INTERLOCUTEUR):** Text input field.
  - PRESTATION SOUHAITÉE:** Dropdown menu with ' Ménage et Repassage ' selected.
  - HEURES / SEMAINES:** Text input field.
  - ADRESSE:** Text input field.
  - CODE POSTAL:** Text input field.
  - VILLE:** Text input field with a location icon and a green checkmark.
  - NOMBRE D'ENFANTS:** Text input field.
  - REVENUS ANNUEL:** Text input field.
  - TÉLÉPHONE FIXE:** Text input field.
  - TÉLÉPHONE PORTABLE:** Text input field.
  - ADRESSE EMAIL:** Text input field with an email icon and a checkmark.
  - ÉTAT DE SUIVI:** Large empty text area.
  - COMMENTAIRES:** Large empty text area.
  - CONTRAT / DEVIS AUTOMATIQUE:** Dropdown menu with ' Pas signé ' selected.
  - FICHE DÉJÀ CRÉÉE LE:** Text input field.
  - SOURCE:** Dropdown menu with ' Agence ' selected.
  - TRANSMETTRE À:** Dropdown menu with ' Aucun ' selected.
- Buttons:** 'Imprimer' (purple) and 'Valider' (orange) buttons at the bottom center.
- Footer:** Breadcrumb trail: '07-05-2024 16:48 > Christian 06 75 54 78 65 > Jardinage > Client > 12 Rue du Village - 41100 HEILLECOURT > souhaite un devis pour l'abattage d'un arbre > Transmis Olivier GERONDI'. A user profile icon for Olivier GERONDI is also visible.

Cette page a été mise à jour dans la présentation avec une bordure qui encadre la sélection par la souris. On peut inscrire toutes les informations ci-contre et ainsi avoir une présentation claire, simple, originale et personnalisée à Home Alliance.

L'ensemble du CRM a été revisité en termes de style et de configuration mis en place.

Aussi, une autre amélioration a été mis à jour en plus du visuel : la reconfiguration de mail automatique envoyé au client.

En effet un mail est envoyé automatiquement à chaque premier remplissage de la fiche prospect qu'elle soit faite manuellement par les services de l'agence ou sur le site internet.

Ce mail est présenté ci-dessous avec certains paramètres qui se modifient suivant la prestation demandée :



Bonjour Antonin BOURREL,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre entreprise.

Votre demande pour des prestations de ménage & repassage a été prise en compte et nous la traiterons avec la plus grande attention.

Avec 650 clients et plus de 90 collaborateurs, HOME ALLIANCE® N°1 du multiservice, s'adapte à toutes vos demandes.

Aujourd'hui la qualité reconnue de ses prestations positionne HOME ALLIANCE® comme la référence des services à domicile.

N'hésitez pas à nous contacter, nous nous ferons une joie de vous renseigner.

**Agence de Nancy :**

22 Rue de la Sapinière, Laxou  
Téléphone : 03 83 440 440

**Agence de Metz :**

62 Rue Haute Seille  
Téléphone : 03 87 171 999



MÉNAGE  
& REPASSAGE



JARDINAGE



GARDE D'ENFANTS  
& SOUTIEN SCOLAIRE



PETITS TRAVAUX  
DOMESTIQUES

Nos garanties

- ▶ Une large palette de services disponibles à tout moment. Véritable assistant de votre domicile avec plus de 11 services.
- ▶ Une agence au plus près de chez vous, évitant, tout relais vers des plateformes téléphoniques.
- ▶ Un suivi personnalisé par nos directeurs d'agence.
- ▶ La sélection d'un excellent personnel de confiance, discret et doté d'un esprit d'organisation.
- ▶ Des coéquipiers et des coéquipières, tous salariés de l'entreprise.
- ▶ Une politique sociale dynamique.
- ▶ 3 semaines d'essai sans engagement.

Ce mail automatique décrit que la demande du prospect est bien prise en compte. Si les indications sont préalablement bien insérées : un devis automatique est lui aussi envoyé.

Ce mail envoyé part dans un fichier Template de mail où l'on récupère dans un premier temps l'adresse du destinataire grâce à une méthode GET qui récupère directement dans la base de données.

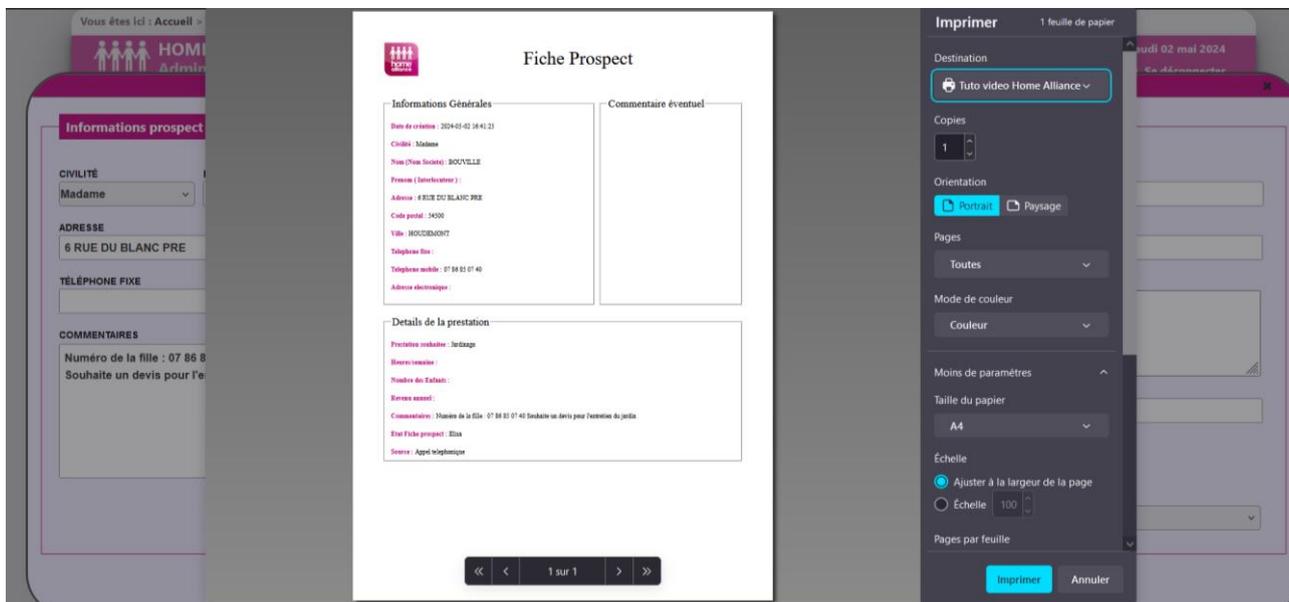
Le message quant à lui est construit en HTML pour permettre un bon formatage.

Pour le mail, il y a utilisation de PHPMAILER qui est une bibliothèque PHP facilitant l'envoi de mail, ce script inclus les paramètres d'expéditeur, le sujet, le contenu HTML, les pièces jointes ainsi que les images définies aussi par des balises CSS pour le style général du mail envoyé.

J'ai aussi effectué une autre amélioration : l'ajout de visualisation PDF, d'une fiche ainsi que son impression comportant les informations de la fiche prospect.

Cette fiche permet de visualiser facilement les informations du prospect et aussi de pouvoir l'imprimer dans le cadre d'un rendez-vous ou dans une autre utilisation.

On remarque une représentation claire et simple du prospect ainsi que l'ajout d'un encadré permettant d'ajouter un nouveau commentaire éventuel, très utile pour l'entreprise.



Sur le CRM, j'ai aussi mis à jour les devis automatiques envoyés qui disposaient de mauvais prix indiqué.

Voici une capture d'écran d'un devis « ménage et repassage » avec les mises à jour apportées :



- Ménage Repassage
- Jardinage
- Lavage de vitres
- Petit bricolage
- Garde d'enfants

## Devis Gratuit N° 1153374442

Home Alliance - Services à domicile  
Siège social : 2 Rue Jeanne D'Arc  
54000 NANCY  
Siège administratif :  
22 Rue de la Sapinière 54520 LAXOU  
54000 NANCY  
Nancy - 03 83 440 440  
Metz - 03 87 171 999  
contact@homealliance.fr

Madame AL MASRI sarah  
5 rue du général metman  
57070 METZ

Cher client,  
Nous vous remercions de votre confiance et avons plaisir à vous communiquer notre meilleure proposition..

Référence: DM 1153374442

Devis gratuit réalisé le 29/02/2024 valable jusqu'au 29/04/2024

Désignation	P.U. HT	P.U. TTC	Qté	Montant HT	TVA	Montant TTC	*CI éventuel
<b>Travaux ménagers :</b> - 2 heures de ménage par semaine soit 8.00 heures mensuelles. - Ce tarif est net, aucune majoration n'est appliquée. - Un RDV de présentation est organisé à votre domicile avec votre intervenante. - Vous bénéficiez d'une période d'essai de 3 semaines à l'issue de laquelle : nous vous garantissons la même intervenante. - Pour toute absence, une remplaçante vous est proposée. - La prestation peut être suspendue ou modifiée à tout moment. - Vous choisissez vos jours et vos horaires d'intervention. <b>Nous restons à votre disposition :</b> - Notre agence de Laxou 22 Rue De La Sapinière au 03 83 440 440 - Notre agence de Metz 62 Rue Haute Seille au 03 87 171 999. - Frais de gestion.	31.27	34.40	8.00	250.16	10.00%	275.20	142.10
	8.18	9.00	1.00	8.18	10.00%	9.00	4.5
<b>Total1:</b>	<b>31.27</b>	<b>34.40</b>	<b>8.00</b>	<b>258.34</b>	<b>25.86</b>	<b>284.20</b>	<b>142.10</b>

**Net à payer(en Euros): 284.20**

Taux TVA	Montant
10.00%	25.86

\*Crédit d'impôt éventuel : Montant TTC sous conditions d'éligibilité, après déduction fiscale de 50 % selon l'article 199 sexdecies du CGI : **142.10 Euros**

\*Home Alliance établit gratuitement un devis personnalisé et systématiquement pour toute prestation ou ensemble de prestations dont le montant est supérieur ou égal à 100 euros TTC.\*

**Merci de nous retourner 1 exemplaire daté et signé précédé de la mention "bon pour accord"**

*Nous restons à votre disposition pour toute précision.*

SAS au capital de 40 000 euros – Siret 507 435 303 – code APE 9609Z  
Agence de Nancy : 2, rue Jeanne d'Arc – 54000 NANCY  
Agence de Metz : 62 Rue Haute Seille 57000 METZ  
N° tva : FR46 507 435 303 – organisme agréé n° SAP/507435303 - RCS NANCY 2008 B 782  
Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation de traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous adressant à contact@homealliance.fr

Ce devis dispose du nouveau logo de Home Alliance, des bonnes informations de prix, de TVA, ainsi que le bon « bas de pages » avec les informations « société ». L'ensemble des informations ont un ordonnancement sous forme de case de tableau pour une meilleure lisibilité.

L'ensemble des devis est formaté sous un document PDF et envoyé automatiquement par courriel en pièce jointe. La bibliothèque utilisée est notamment **HTML12pdf** pour convertir l'ensemble du **HTML/PHP** inscrit en PDF. Offrant une portabilité excellente et une facilité de distribution par courriel.

```
<?php
ob_start();
?>
```

**ob\_start()** utilisé afin de permettre la mise en tampon de sortie. En effet tout ce qui est envoyé généralement au navigateur est stocké en mémoire. Jusqu'au moment où le collaborateur décide de l'envoyer.

Devis envoyé par le « **select présent** » dans page fiche prospect :

CONTRAT / DEVIS AUTOMATIQUE

Pas signé

Pas signé

Signé et transféré à CALLMAP

Signé et déjà présent sur CALLMAP

Devis ménage régulier

Devis garde d'enfants

Devis ménage ponctuel

Elisa

Devis ménage régulier envoyé le 30.04.24

Le début du tamponnage avec **ob\_start()** est stratégique pour capturer tout le contenu HTML généré dynamiquement, qui peut ensuite être converti en PDF sans être affiché à l'écran, assurant ainsi une génération de document à la fois sécurisée et efficace.

Dans ce devis automatique envoyé il y a la présence d'une structure HTML comme énoncé précédemment avec des styles CSS.

L'ensemble du HTML est structuré par des tables pour organiser les informations du client. Les tables sont divisées en plusieurs rangées et colonnes qui correspondent aux différents éléments du devis tels que l'identification du client, le détail des informations les prix, les Taux de TVA ...

Le CSS associé garantit que chaque partie du tableau soit bien délimité et visuellement distinct. Pour ce faire j'utilise des bordures, couleurs de fond différentes pour les entêtes (<th>), (<td>) ainsi qu'une gestion des espacements via la propriété **padding**.

Extrait de structure et style appliqué :

```
<td style="width:6%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo number_format($puht, 2, '.', ''); ?></td>
<td style="width:6%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo number_format($puttc, 2, '.', ''); ?></td>
<td style="width:5%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo $heure . ".00"; ?></td>
<td style="width:8%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo number_format($htax, 2, '.', ''); ?></td>
<td style="width:5%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo $tva . ".00%"; ?></td>
<td style="width:8%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo number_format($ttc, 2, '.', ''); ?></td>
<td style="width:9%;border-left: solid 1px ;border-right: solid 1px ;border-bottom: solid 1px ;border-top: solid 1px ;border: 1px solid black;">
<br><?php echo number_format($ttc / 2, 2, '.', ''); ?></td>
```

Après la capture et la structuration du contenu du devis en HTML, utilisant **ob\_start()** pour la gestion du tampon de sortie, la conversion du contenu HTML en PDF est gérée par la bibliothèque **HTML2PDF**. Cette bibliothèque se distingue par sa capacité à transformer avec précision et efficacité le code HTML en un format PDF structuré, ce qui est essentiel pour maintenir la fidélité du formatage dans la documentation commerciale.

Code utilisé :

```
$html2pdf = new HTML2PDF("P", "A4", "fr");
$html2pdf->setDefaultFont("Arial");
$html2pdf->writeHTML($content);
```

Dans ce code ci-dessous la première ligne configure le document PDF pour une orientation portrait (P) sur du papier au format (A4) en langue française (FR).

La police par défaut dans la seconde ligne est définie sur Arial assurant ainsi que le texte reste lisible professionnel dans le document final.

L'ensemble des calculs pour le devis est personnalisé suivant les paramètres du prospect inscrit. Les calculs financiers tels que les prix, la TVA et les totaux sont directement générés et intégrés dans le HTML à partir de la variable PHP récupéré grâce à la méthode GET, **GET**, par exemple **\$\_GET['prix']** et **\$\_GET['tva']**. Les calculs sont réalisés en amont dans le script PHP avant leur intégration dans le HTML, garantissant une précision des montants affichés dans le devis.

Exemple de méthode GET :

```
$prenom = $_GET['prenom'];
$civilite = $_GET['civilite'];
```

Exemple de calcul réalisé :

```
$puht = round($puttc / (1 + $tva / 100), 2);
$ttc = round($puttc * $heure, 2);
$htax = round($puht * $heure, 2);
```

Pour expliquer le code la première ligne, une formule divise le prix TTC par 1 plus le taux de TVA définit :  
`$puttc = 39.00; // Taux horaire TTC`  
`$tva = 10; // Taux TVA` divisé par 100.

Le tout est arrondi à deux décimales pour s'assurer que le montant est précis et conforme aux normes comptables.

Dans l'ensemble des prix affichés **Rond** est utilisé pour arrondir les montants à deux décimales, ce qui est une configuration standard pour la facturation. Ces valeurs calculées sont ensuite placées dans les cellules correspondantes des tables HTML pour afficher les montants HT et TTC, ainsi que la quantité et le taux de TVA applicable.

Le PDF généré est enregistré sur le serveur sous un nom unique, formé à partir du nom et prénom du client, ce qui permet de personnaliser chaque devis et de réduire les risques de surcharge de fichiers.

```
$html2pdf->pdf->Output('devis/' . $name2, "F");
```

La fonction **Output()** est appelée avec l'option "F" pour enregistrer le fichier sur le serveur. Ensuite, le fichier PDF est attaché et envoyé par courriel au client via un script d'envoi mail incorporé (**include 'mail.php'**).

Ce processus non seulement optimise l'efficacité administrative en automatisant la création et l'envoi de devis, mais garantit aussi la conformité des documents aux normes et réglementations commerciales, grâce à la précision des calculs et à la qualité professionnelle des documents générés.

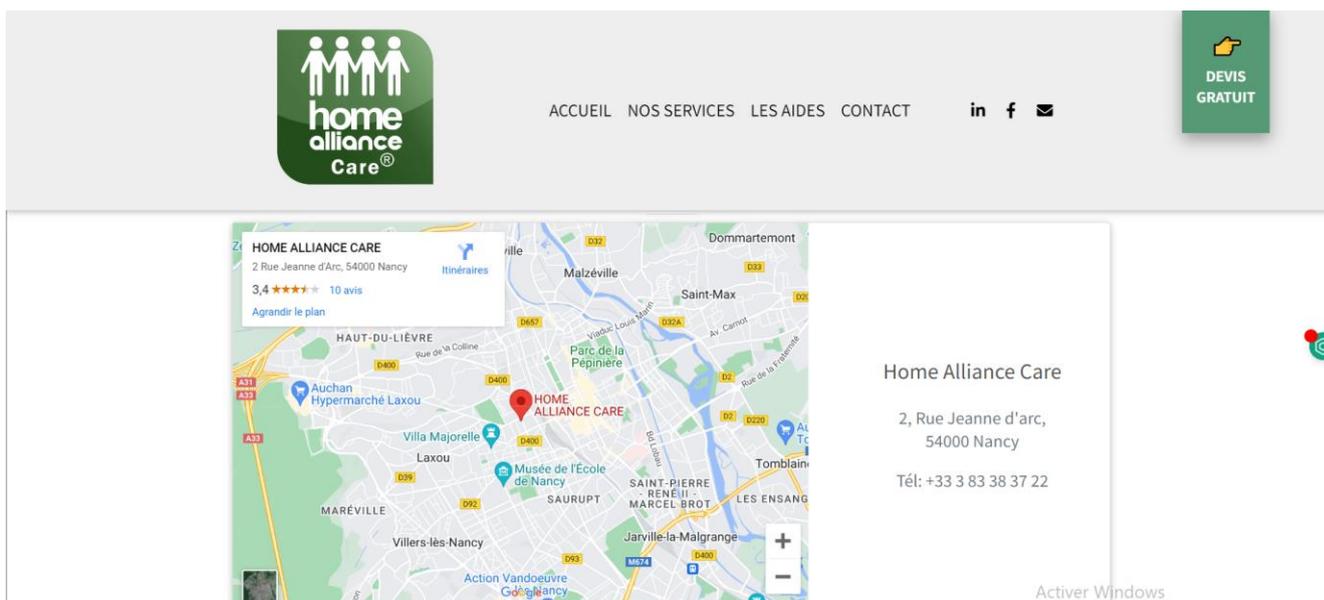
Du coté des sites internet je me suis principalement occupé dans l'amélioration ainsi que la mise à jour de l'ancienne agence ALL SERVICE passant du site à l'adresse [www.allservices-nancy.fr](http://www.allservices-nancy.fr) à [www.homealliance-care.fr](http://www.homealliance-care.fr).

Capture de la page services :



Sur les différentes pages du site internet j'ai mis à jour le logo ainsi que les différentes informations passant de ALL Service devenant Home Alliance Care.

Page contact :



Sur cette page j'ai ajouté les nouvelles informations de l'agence dont son emplacement.

Pour ce faire le programme est agencé avec un conteneur principal qui sert de cadre pour le titre et son contenu associé (Contact) agencé au centre avec un police associée.

Dans cet encadré, il y a la présence d'une intégration Google Maps, via une carte de l'emplacement de l'agence à l'aide d'un **iframe** permettant de placer un élément externe d'une page web sur le site internet de Home Alliance.

Pour le design général du site dont cette page j'ai opté pour une utilisation de **Bootstrap** afin d'améliorer le design général, la responsivité et l'uniformité des différents pages internet.

Bootstrap est donc un Framework de développement web.

Bootstrap est intégré par un lien CDN Content Delivery Network) pour lier les fichiers nécessaires directement dans les pages HTML.

On peut noter que Bootstrap utilise un système de grille basé sur des conteneurs, des lignes et des colonnes pour structurer les lay-out (dispositions) structurés de manière claire et réactive. Ce système de grille est basé sur trois composants principaux : les conteneurs, les lignes et les colonnes. Les conteneurs sont les éléments de base du système de grille utilisée pour encapsuler les données. On retrouve à l'intérieur des conteneurs, les lignes essentielles pour la disposition horizontale des éléments. Les lignes sont divisées suivant les colonnes où on place le contenu réel grâce à ceux-ci.

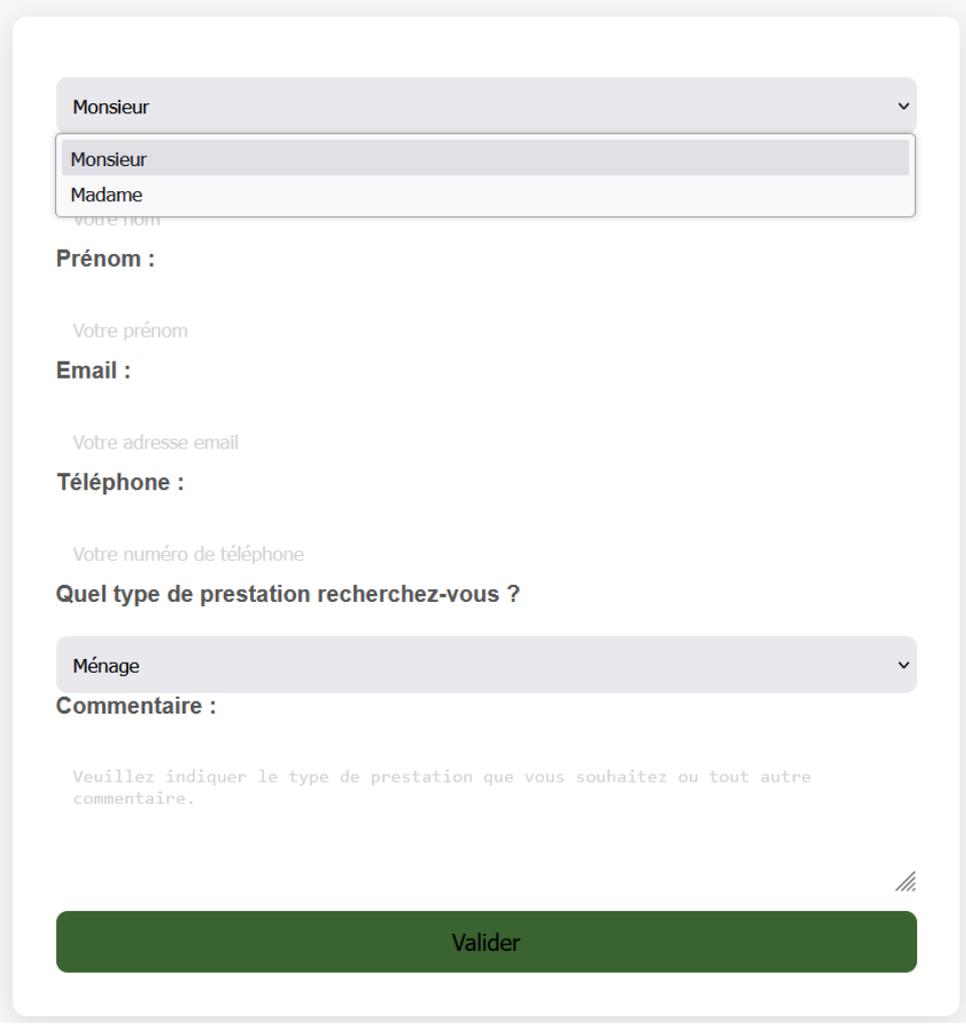
Sur le site internet, j'ai également fait le constat qu'il manquait la présence de pages pour faire un devis. En effet, un bouton « pour demander un devis » était présent mais il ne renvoyait sur rien. En effet, aucun formulaire était présent. Ce qui restreint la prise de contact par les clients.

Donc je me suis intéressé à la mise en place d'un formulaire simple et fonctionnel.

Ce formulaire est agencé de façon où le client renseigne ses informations. Celles-ci sont vérifiées en parallèle afin d'empêcher une mauvaise saisie ou une saisie malveillante comme des injections SQL.

Ce formulaire une fois rempli est directement envoyé à la boîte mail [contact@homealliancecare.fr](mailto:contact@homealliancecare.fr) afin de permettre de contacter le client et d'établir un devis pour la filiale Home Alliance Care service de maintien à domicile.

Capture d'écran du formulaire :



The screenshot shows a contact form with the following elements:

- A dropdown menu for "Monsieur" with a downward arrow, and a list of options: "Monsieur" and "Madame". Below the list is the text "votre nom".
- A label "Prénom :" followed by a text input field containing "Votre prénom".
- A label "Email :" followed by a text input field containing "Votre adresse email".
- A label "Téléphone :" followed by a text input field containing "Votre numéro de téléphone".
- A label "Quel type de prestation recherchez-vous ?" followed by a dropdown menu for "Ménage" with a downward arrow.
- A label "Commentaire :" followed by a text area containing the text "Veuillez indiquer le type de prestation que vous souhaitez ou tout autre commentaire." and a small icon of three diagonal lines.
- A green button labeled "Valider" at the bottom.

Sur cette capture d'écran on peut voir les informations à remplir par le client.

De la même manière que l'ensemble des formulaires utilisés et expliqués précédemment celui-ci fonctionne en collectant les informations remplies par le prospect.

De ce fait, il y a présence de **select** qui est un menu déroulant permettant à l'utilisateur de choisir sa civilité ou la prestation souhaitée par exemple.

Il y a présence de **texte area** ou de **bouton de soumission** pour valider l'envoi.

Certain de ces champs à remplir sont marqués avec **required**, ce qui signifie qu'ils doivent être rempli avant que le formulaire soit soumis. Cela assure une validation coté client pour assurer que les champs définis au préalable soit obligatoirement remplis.

Dans le remplissage du formulaire, il y a aussi présence de vérification, contrôle, redéfinition, envoie :

Vérification de la méthode de requête : Le code PHP commence par vérifier si le formulaire a été soumis via la méthode POST (if (\$\_SERVER["REQUEST\_METHOD"] == "POST") { ... }). Cela garanti que le traitement des données ne se produit que lorsque le formulaire est soumis.

Récupération des données du formulaire : Les données envoyées via POST sont récupérées et stockées dans des variables **PHP**. Les valeurs sont nettoyées à l'aide de la fonction **htmlspecialchars()** pour éviter les attaques **XSS** réduisant ainsi le risque d'injection de code.

Du côté de l'email il y a aussi un contrôle effectué grâce à l'attribut email assurant que l'utilisateur inscrit une adresse courriel valide. La validation côté serveur est effectuée avec la fonction mail () de PHP, qui exige une adresse email valide pour l'expéditeur (\$headers = "From: \$email\r\n");).

Le courriel est envoyé à une adresse spécifiée (contact@homealliancecare.fr). L'expéditeur du courriel est défini comme l'adresse électronique fournie par l'utilisateur, et l'utilisateur peut également être répondu à cette même adresse. Le contenu du courriel est spécifié dans les variables \$subject et \$message, et les en-têtes du courriel sont définis pour spécifier le type de contenu comme texte brut et le jeu de caractères UTF-8.

J'utilise également la fonction nommée clean\_input( \$data) essentielle pour sécuriser les données utilisateurs. En utilisant **trim()**, elle élimine les espaces inutiles en début et fin de chaîne, tandis que **stripslashes()** supprime les caractères d'échappement ce qui réduit ainsi les risques d'injections de code malveillant.

Toutes ces mesures permettent de garantir l'intégrité des données traitées.

## Création de contenu et support de communication

Au sein de Home Alliance, j'ai été impliqué dans diverses actions satellites qui se manifestaient en réponse aux besoins émergents de l'organisation. Ces initiatives, couvrant plusieurs domaines, ont démontré ma capacité à m'adapter rapidement et à contribuer efficacement aux exigences diversifiées de l'entreprise.

Une des lacunes majeures que j'ai identifiées résidait dans le référencement (SEO) des différents sites web et fiches d'établissements de Home Alliance. Le SEO préexistant présentait des déficiences notables, réduisant la visibilité en ligne de l'organisation.

Pour répondre cette problématique, j'ai spécifiquement ciblé l'optimisation des métadonnées des sites internet. J'ai intégré et ajusté des balises Meta stratégiques, telles que les balises title, Meta descriptions et les balises headers (H1, H2, etc.). Ces balises sont essentielles pour améliorer l'indexation des sites par les moteurs de recherche, particulièrement Google, et ainsi faciliter l'accès à notre contenu sur internet.

Exemple de balise Meta et Title :

```
<?php $meta='<meta name="scription" content="Si vous souhaitez prendre contact avec Home Alliance Care, votre service d\'aide à la personne favori, voici les différentes manières de le faire">?'>

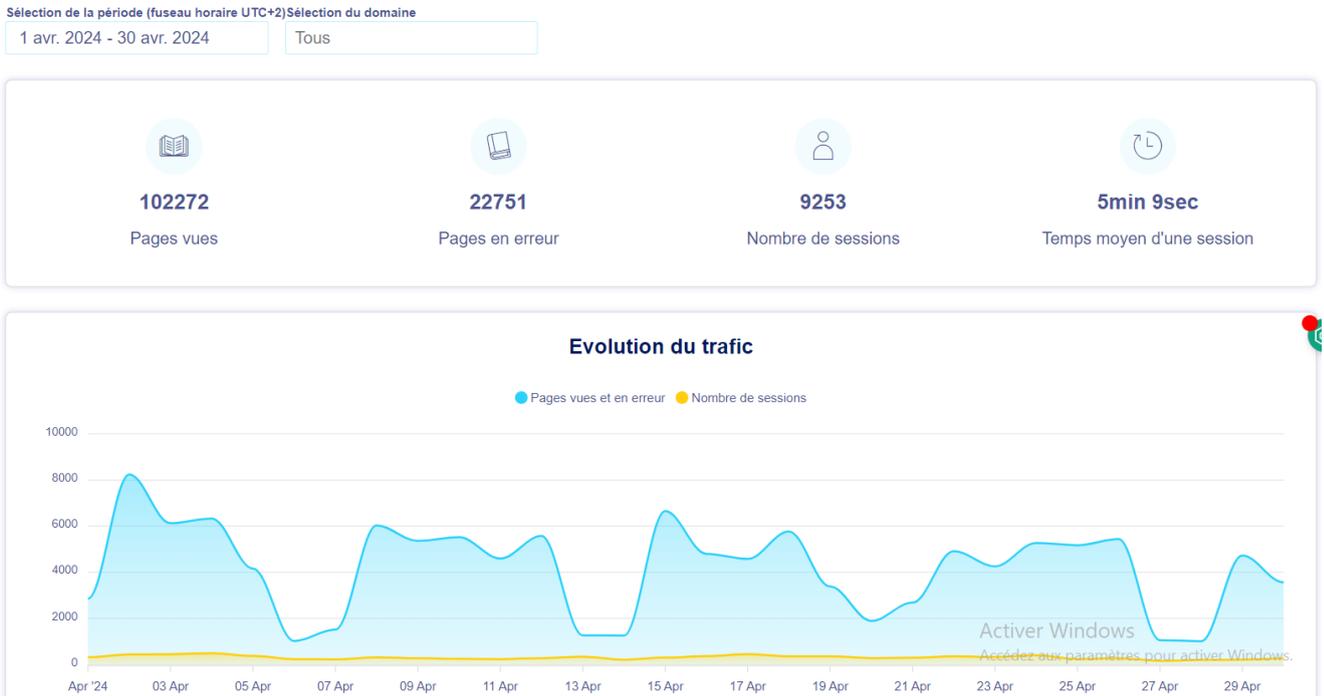
<?php
// Définition du titre de la page et des métadonnées
$title = "Home Alliance Care - Services d'aide aux personnes âgées | Accueil | Nancy";
$metaDescription = "Home Alliance Care vous propose de nombreuses solutions dans le domaine de l'aide à domicile et de services à domicile pour personnes âgées ou dépendantes à Nancy. Nos auxiliaires de vie vous accompagnent et vous apportent l'aide dont vous avez besoin.";
```

J'ai utilisé aussi **Google Search Console** pour surveiller et analyser les performances de nos sites, identifier les pages sous-performantes et optimiser les balises Meta pour cibler efficacement les mots-clés pertinents. J'ai également mis à jour les attributs **alt** des images pour améliorer leur interprétation par les moteurs de recherche, ce qui est crucial pour le SEO visuel.

En plus de **Google Search Console**, j'ai également exploité les outils fournis par **OVH** pour surveiller les statistiques de trafic de nos sites. Cela m'a permis d'obtenir des données précieuses sur le nombre de visiteurs et la visibilité générale de nos plateformes, facilitant ainsi une évaluation et une optimisation continues de notre stratégie SEO.

L'ajout et l'optimisation de ces balises Meta et attributs ont eu un impact direct et mesurable sur la visibilité de nos sites. Nous avons constaté une nette amélioration du nombre de visiteurs, renforçant notre présence en ligne et augmentant la portée de nos services. Cette initiative a non seulement amélioré notre SEO mais a également favorisé une meilleure interaction utilisateur, augmentant les opportunités de conversion et le succès global de nos plateformes digitales.

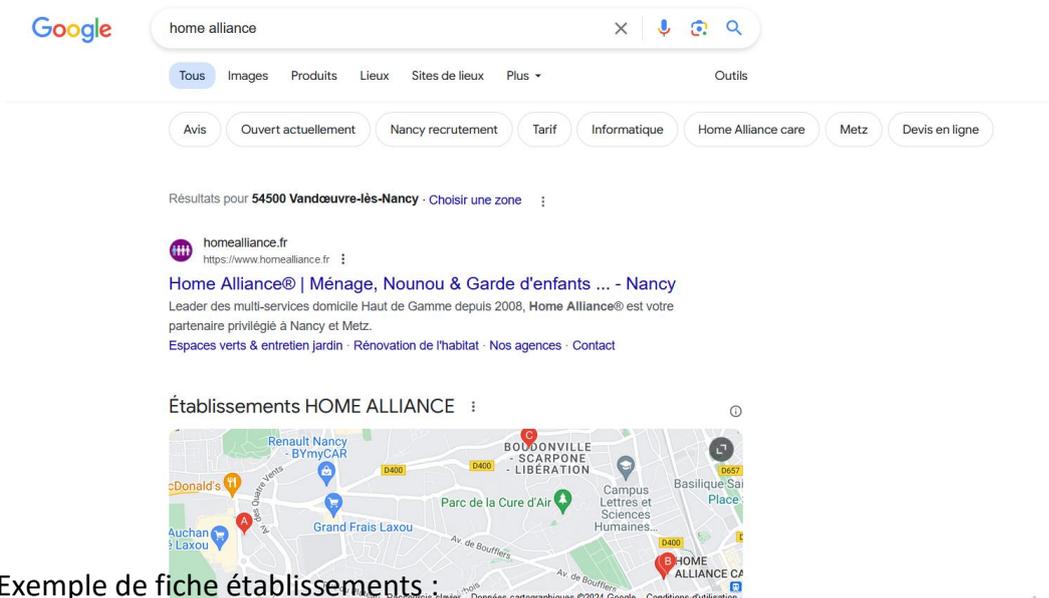
## Capture d'écran statistique OVH du 1<sup>er</sup> avril au 30 avril pour le site [homealliance.fr](https://homealliance.fr)



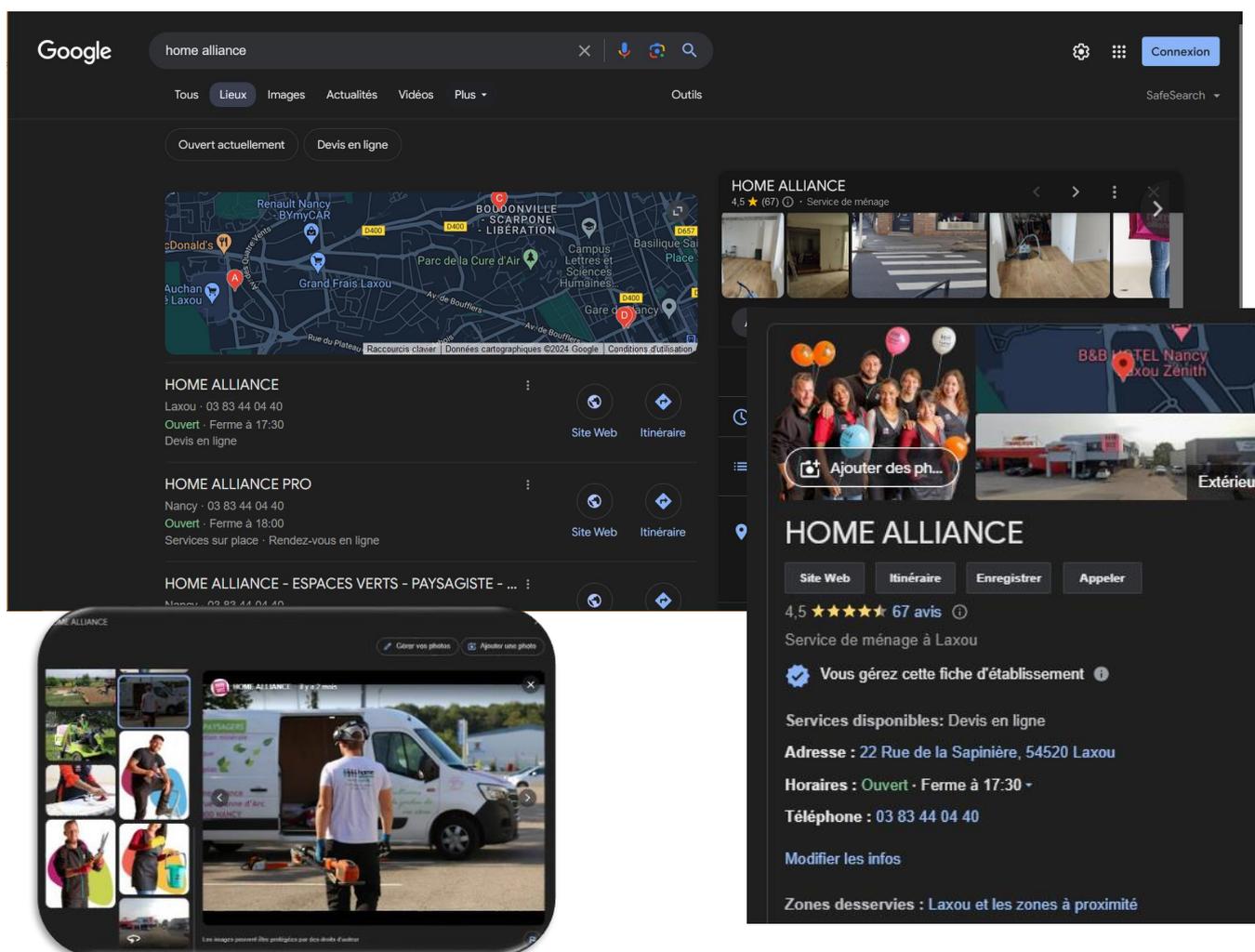
En parallèle j'ai dû mettre à jour et améliorer les fiches établissement de Home Alliance.

Pour ce faire j'ai mis à jour les informations générales dont les photos. Certaines fiches étaient suspendues, j'ai dû faire appel à google pour les revalider. Ce travail était très utile pour la visibilité de l'entreprise sur internet

## Capture recherche google



Exemple de fiche établissements :



Ces fiches établissement sont très importantes car énormément consultées par les clients et futurs clients de Home Alliance. De ce fait elles doivent être attractives, claires et comporter des informations correctes.

Home Alliance utilise énormément les courriels. J'ai réalisé sous le logiciel **Canva**, suite adobe (Photoshop, illustrateur InDesign) en collaboration avec le pôle communication et sous la surveillance de Mr DRENERI, des brochures interactives sous forme de livre directement visible sur internet et lié dans la signature de mail sous forme d'un gif animé donnant un accès simple, facile attirant.

Voici un exemple : <https://online.fliphtml5.com/pzjip/uezw/>

Cette brochure est aussi accessible sur le site internet de Home Alliance comme ci-dessous :



Cette brochure était à l'origine en format papier et elle disposait de mauvaises informations (All service) que j'ai dû mettre à jour dont les logos, adresses courriels....

Cette brochure permet une visualisation claire simple, originale mais aussi responsive pour tout type de taille d'écran.

Voici un exemple de signature automatique :

The automatic signature block for Home Alliance includes the following elements:

- Logo:** Home Alliance logo with a play button icon.
- Contact Information:**
  - Jeanne MASSON**, Assistante d'agence
  - Tél. 06 69 66 60 03
  - Mail. [contact@homealliance.fr](mailto:contact@homealliance.fr)
- HOME ALLIANCE SAS**
  - Siège social : 22, Rue de la Sapinière 54520 Laxou
  - Tél. 03 83 440 440
- Agences :**
  - NANCY - 2, rue Jeanne d'Arc 54000
  - Tel. 03 83 440 440
  - METZ - 62 rue Haute Seille 57000 METZ
  - Tél. 03 87 171 999
- Feedback:** 'Votre avis compte pour nous' with a 5-star rating.
- Social Media:** Icons for LinkedIn, Instagram, Facebook, and a website icon.

Afin d'améliorer le référencement de Home Alliance. Pour répondre à ce besoin, j'ai notamment réalisé des cartes de visite plastifiées avec un QR code pour déposer un avis ainsi que le graphisme et design personnalisé pour chaque carte lavage de vitre, bricolage...

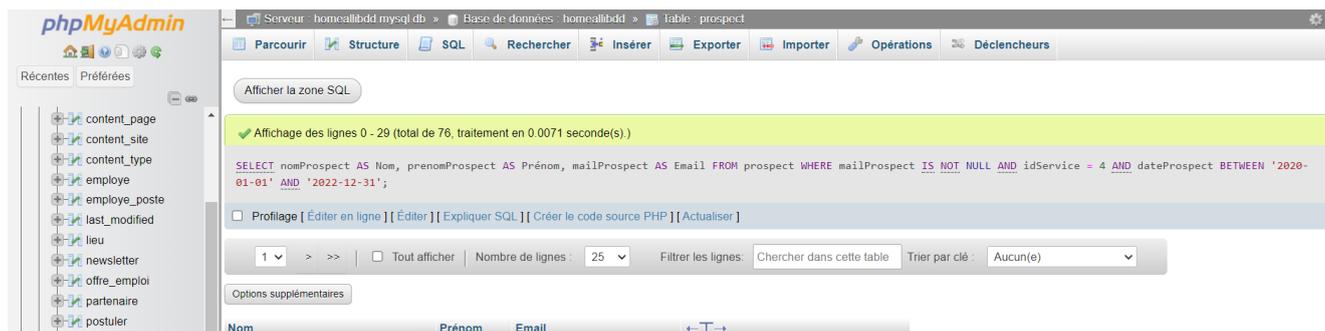
Extraits visuels de certaines cartes de visite personnalisées suivant les corps de Métier et la localisation Metz, Nancy...



Ces cartes de visite, combinées aux envois de courriels, ont contribué à améliorer la note des fiches établissements de Home Alliance, faisant passer leur évaluation générale. de 4 à 4,5.

Au sein du pôle communication, nous utilisons Sarbacane, un logiciel dédié à l'envoi groupé de courriels. Pour réaliser ces envois, j'ai dû exporter des données depuis la base de données (BDD) de Home Alliance à l'aide de requêtes SQL. Cela m'a permis d'extraire les informations des prospects selon des critères bien définis, comme la présence d'une adresse électronique valide pour chaque contact.

Pour ce faire j'utilise phpMyAdmin comme définit sur la capture d'écran ci-dessous :



Dans cette capture d'écran j'utilise la requête SQL suivante :

```
SELECT
  nomProspect AS Nom,
  prenomProspect AS Prénom,
  mailProspect AS Email
FROM
  prospect
WHERE
  mailProspect IS NOT NULL AND mailProspect != ''
  AND idService = 4
  AND dateProspect BETWEEN '2020-01-01' AND '2022-12-31';
```

Cette requête permet d'extraire des informations spécifiques de la base de données de Home Alliance. Elle sélectionne noms, prénoms seulement aux personnes ayant un mail (non nul) ayant le service 4 qui est le service d'aide au déménagement dans l'intervalle de période 2020-01-01 à '2022-12-31'.

Ce qui est intéressant sur phpMyAdmin est l'exportation de la requête SQL sous différents formats comme présenté ci-dessous :

### Exportation des lignes de la table « prospect »

**Requête SQL :**

Afficher la requête SQL

**Méthode d'exportation :**

Rapide, n'afficher qu'un minimum d'options

Personnalisée, afficher toutes les options possibles

**Format :**

- SQL
- CodeGen**
- CSV
- CSV for MS Excel
- JSON
- LaTeX
- MediaWiki Table
- Microsoft Word 2000
- OpenDocument Spreadsheet
- OpenDocument Text
- PHP array
- SQL
- Texyl text
- XML
- YAML

La gestion de la base de données est effectuée via l'interface PHPMyAdmin. Dans un souci de pérennité et de partage des connaissances, j'ai également enregistré un tutoriel vidéo. Ce montage simple et fluide explique le processus d'extraction des données, facilitant ainsi la réutilisation de mes méthodes par d'autres membres de l'équipe. Lors d'exportation sarbacane pour relancer d'anciens prospects, j'ai pu extraire par exemple 5000 d'entre eux ayant un mail et qui ont effectué une prestation de lavage de vitre.

## Formation

Au sein de mes responsabilités non spécifiées initialement, j'ai été amené à participer au processus de sélection des CV en collaboration avec le département des ressources humaines, ainsi qu'à conduire les entretiens d'embauche pour des stagiaires en informatique.

Par ailleurs, j'ai eu pour mission d'accueillir une nouvelle stagiaire en communication et de lui présenter les différentes tâches à accomplir. Pour faciliter son intégration, j'ai préparé un document détaillant les missions, les applications utilisées et les raisons de leur utilisation. Ce support était complété par mon accompagnement direct pour assurer une insertion optimale de la nouvelle stagiaire au sein de Home Alliance. Ce document est disponible sur mon mémoire technique avec guide des processus utilisateurs.... En outre, j'ai conçu des tutoriels vidéo explicatifs, permettant une compréhension aisée des procédures, même après mon départ, pour faciliter l'acclimatation des futurs collaborateurs au sein de Home Alliance ainsi que stagiaire. J'ai également pris le temps d'expliquer le processus de publipostage utilisé chez Home Alliance, un outil crucial au sein de l'entreprise, ainsi que les différentes méthodologies de travail, notamment la création d'une fiche de suivi pour les travaux en cours. Cette fiche permet de suivre l'avancement des projets, de leur initiation à leur finalisation, tout en conservant un enregistrement précis des tâches effectuées et des ressources matérielles et humaines nécessaires. Le mémoire technique fut très utile pour l'intégration de la stagiaire ainsi que l'ensemble des collaborateurs

## Conclusion

Mon stage d'ingénieur informatique au sein de l'entreprise Home Alliance dédiée aux services à la personne a été une expérience enrichissante et formatrice. Ce stage m'a permis non seulement de renforcer mes compétences techniques, mais aussi de développer ma compréhension du management ainsi que la réflexion et la mise en place entrepreneuriale. Cette expérience à consolider mon projet professionnel futurs. Je souhaite soit devenir entrepreneur dans l'informatique ou travailler dans une entreprise orientée web En effet, j'ai réalisé la plupart de mes missions en autonomie. Cette compétence est aussi développée au sein de l'école CESI.

Ce stage constitue une étape importante dans mon parcours d'ingénieur, consolidant mes compétences techniques au sein d'un environnement pratique.

Après avoir fait un stage au sein de EDM (filiale de EDF), la structure familiale de l'entreprise Home Alliance et les responsabilités qui m'ont été confié me permettent d'étayer ma projection future dans le stage à l'international.

## Glossaire

HTTP (Hypertexte Transfer Protocol) : Le protocole de transfert hypertexte est un protocole de communication client-serveur utilisé par le World Wide Web (WWW) pour transférer des documents hypertextes, tels que des pages web. HTTP définit la manière dont les messages sont formatés et transmis, et comment les serveurs web et les navigateurs doivent répondre à ces messages. Ce protocole permet la navigation sur internet en permettant le chargement de pages web à partir de serveurs sur le réseau vers le navigateur de l'utilisateur.

HTTPS (Hypertexte Transfer Protocol Secure) : Version sécurisée de HTTP, HTTPS ajoute une couche de sécurité en utilisant le protocole SSL/TLS (Secure Sockets Layer/Transport Layer Security) pour chiffrer la communication entre le navigateur de l'utilisateur et le serveur web. Cette sécurisation protège contre les écoutes indiscrètes et les attaques de l'homme du milieu, assurant que les données sensibles transmises (telles que les informations de carte de crédit et les identifiants de connexion) restent confidentielles. En général, un site web utilisant HTTPS affichera un cadenas dans la barre d'adresse du navigateur, indiquant aux utilisateurs que leur connexion est sécurisée.

DMZ (Demilitarized Zone) : Dans le contexte de la sécurité informatique, une DMZ est un sous-réseau physique ou logique qui sépare un réseau interne d'un réseau externe (comme Internet). Elle est conçue pour fournir une couche de sécurité supplémentaire en isolant l'accès au réseau interne depuis l'extérieur. Les serveurs accessibles au public, tels que les serveurs web et les serveurs de messagerie, sont placés dans la DMZ, de sorte qu'ils soient accessibles depuis l'extérieur mais que le reste du réseau interne reste protégé.

FTP (File Transfer Protocol) : Protocole de transfert de fichiers, permettant l'échange de données entre deux ordinateurs sur un réseau (souvent Internet). Il facilite le téléchargement et l'envoi de fichiers d'un ordinateur à un serveur ou entre serveurs.

CRM (Customer Relationship Management) : Gestion de la relation client. Il s'agit d'un ensemble de pratiques, de stratégies et de technologies utilisées par les entreprises pour gérer et analyser l'interaction et les données des clients tout au long du cycle de vie du client, avec l'objectif d'améliorer les relations commerciales avec les clients, de fidéliser et d'accroître les ventes.

**Pilote et drivers** : Les termes "pilote" et "driver" sont souvent utilisés de manière interchangeable et désignent un logiciel qui permet à votre système d'exploitation de communiquer avec le matériel ou les périphériques. Par exemple, un pilote de carte graphique permet à votre ordinateur d'utiliser pleinement les capacités de la carte graphique installée.

**Guide de procédure** : Document qui présente de manière détaillée les étapes à suivre pour réaliser une tâche spécifique. Un guide de procédure complet et corrigé, fait de façon professionnelle, inclura des instructions claires, des illustrations ou des captures d'écran si nécessaire, et potentiellement des conseils ou des astuces pour éviter des erreurs communes. Il vise à faciliter la compréhension et l'exécution de la tâche concernée par un public aussi large que possible.

**Onboarding** : Processus d'intégration en français signifie l'ensemble de des étapes visant à accueillir efficacement un nouveau collaborateur ou employé au sein d'une entreprise.

**Izaak** : prestataire externe

**OVH** : OVHcloud, communément appelé OVH, est un fournisseur de services informatiques basé en France, spécialisé dans le cloud computing et les services d'hébergement web. Fondée en 1999 par Octave Klaba, l'entreprise s'est rapidement développée pour devenir l'un des plus grands fournisseurs d'hébergement en Europe et un acteur significatif sur le marché mondial.

**Callmap** : Prestataire externe

**Amplitude informatique** : Prestataire externe :

**WordPress** : WordPress est un système de gestion de contenu (SGC ou CMS en anglais pour Content Management System) open source, souvent utilisé pour la création de sites web ou de blogs. Grâce à sa facilité d'utilisation et à sa flexibilité, WordPress est devenu l'une des plateformes de publication en ligne les plus populaires. Il permet aux utilisateurs de créer et gérer leur site web à l'aide d'une interface basée sur le web sans nécessiter de connaissances approfondies en programmation. Avec une vaste gamme de thèmes et de plugins, les utilisateurs peuvent facilement personnaliser leurs sites pour répondre à divers besoins et objectifs, allant de simples blogs personnels à des sites web d'entreprise complexe.

**Iframe (Inline Frame)** : C'est un élément HTML qui permet d'incorporer une autre page HTML à l'intérieur d'une page principale

Bootstrap : C'est un framework CSS open-source utilisé pour développer des interfaces web réactives et mobile-first. Il contient des styles prédéfinis et des composants interactifs pour faciliter la conception de sites web.

