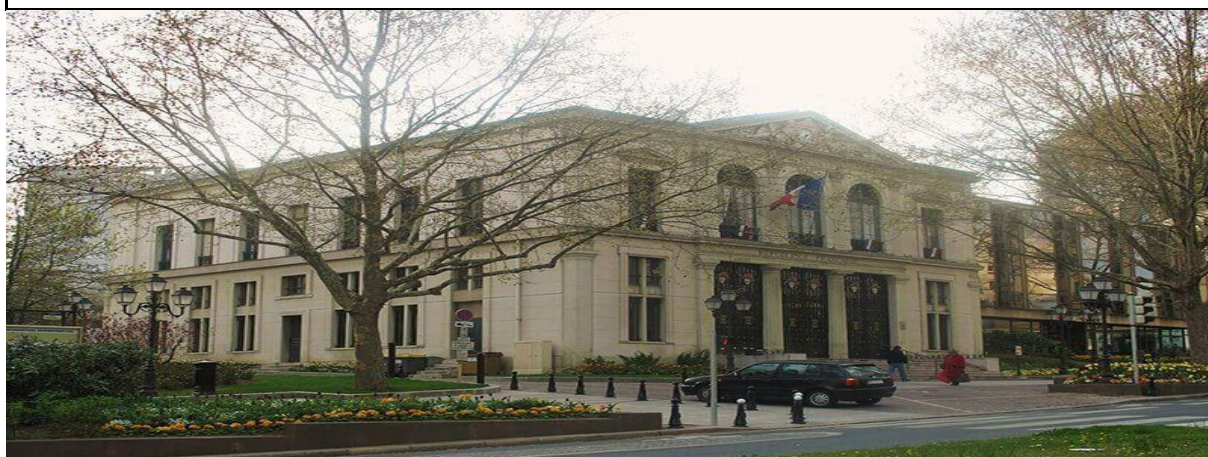




WATTECAMPS Rémy

BTS Système Numérique Informatique et Réseau

RAPPORT DE STAGE EN ENTREPRISE



Dates de la période	: 08/03/2021-16/04/2021
Entreprise/Département	: Mairie de Courbevoie / Direction des Systèmes d'Information
Responsable du stage	: Mme DECHARLES Geneviève
Tuteurs en stage	: Mme DECHARLES Geneviève

Table des matières

Remerciements	4
I- Introduction	5
II- Présentation du candidat	6
III- Présentation de L'entreprise	7
Activité	7
Histoire de la ville de Courbevoie	8
Organisation du service	9
Fonctionnement du service	9
Les outils utilisés par le service	13
IV- Stage : Présentation	14
Présentation	15
Intégration	15
V-Les locaux	17
VI- Les travaux effectués	19
Les travaux effectués	19
Semaine 1	20
Semaine 2-3	21
Etude de Cas :	22
Semaine 4-5	22
Semaine 6	25
VII- Conclusion	26
Les apports de mon stage	27
Compétences acquises	27
Les difficultés rencontrées	27
La vie en société	27
VIII- Index Lexical	28
IX-ANNEXES	29
ANNEXE 1 :	30
ANNEXE 2	31
ANNEXE 3	32

Remerciements

Avant de commencer, je tiens à remercier Mme DECHARLES Geneviève, ma responsable, pour l'investissement et la confiance qu'elle m'a accordée en m'intégrant très rapidement au sein la DSI. Je tiens aussi à la remercier pour sa patience et le temps qu'elle m'a accordé pour répondre à mes questions.

Je tiens à remercier tout particulièrement et à témoigner toute ma reconnaissance aux personnes suivantes, pour l'expérience enrichissante et pleine d'intérêt qu'elles m'ont fait vivre durant ces six semaines au sein de la Mairie de Courbevoie :

Monsieur DEGHANYAN S., Ingénieur système, pour son aide et sa disponibilité.

Monsieur SOLGADO E., MENEGNGS J.M. Administrateur système, pour leur connaissance et leur expertise qu'ils m'ont offert durant mon stage, pour le temps qu'ils m'ont consacré tout au long de cette période, sachant répondre à toutes mes interrogations ; sans oublier leur participation au cheminement de ce rapport.

Monsieur SEPHAIRE B., OHAYON D., EL HAMARI S. pour leur accueil, leurs soutiens, leurs expertises et leurs confiances qu'ils m'ont accordées mon arrivée dans le service.

Enfin, je remercie le maire de Courbevoie et ses membres de m'avoir permis de réaliser la formation, qui pour ma part a été jusqu'à présent la plus poussive et enrichissante.

I- Introduction

Pour clôturer ma deuxième année de BTS Service Informatique aux Organisations j'ai dû effectuer un stage en entreprise, j'avais pour objectif de découvrir le monde du travail, d'avoir une expérience un peu plus poussée dans le domaine de l'informatique et du réseau et ainsi de parfaire ma formation. Mon stage a duré six semaines au sein de la DSI de la Mairie de Courbevoie.

La Mairie De Courbevoie ou ville de Courbevoie est un service public, tous ses agents travaillent pour la ville, leurs travaux ne se limitent pas à la Mairie, en effet les services s'occupent de plusieurs entités de la ville, comme la Caisse des Écoles, le Centre Communale d'Actions Sociales, les bibliothèques, la piscine municipale ou encore d'autres sites appartenant à la ville la MJC et les maisons de quartiers.

La Direction des Systèmes D'information (DSI) possède plusieurs services et j'ai effectué mon stage au service principal. Dans ce rapport je vous présenterais l'entreprise, son économie, son secteur d'activité, le fonctionnement du service informatique et téléphonique, mon objectif principal durant ce stage et je finirais par les travaux effectués et les apports de ce stage.

Étant curieux et voulant apprendre, Cette Municipalité était la meilleure opportunité pour découvrir le monde de l'informatique et bien évidemment du réseau.

Toutes ces raisons m'ont poussé à vouloir intégrer cette collectivité.

II- Présentation du candidat

WATTECAMPS Rémy
20 ans
32 rue de l'Alma
92400 Courbevoie
06 22 01 36 04
remwattecamps@gmail.com

Expériences Professionnelles

Du 08/03/2021 au 16/04/2021 : Stage à **la Mairie de Courbevoie** de 6 semaines au sein de la **DSINT**

(Direction des Systèmes d'Information et des nouvelles Technologie)

Technicien en support système et matériel micro réseau et téléphonie.

2019 : Stage en entreprise à **tech&co**, installateur de fibre coaxial / Courbevoiel.

2018 : Stage à **01 Portable**, Maintenance en informatique, réparation de smartphone et ordinateur, récupération de Données / Courbevoie

Formations

2020/2021 : seconde année BTS SIO (Service Informatique aux Organisations) au Lycée Paul Lapie.

2018/2019 : Baccalauréat professionnel spécialité Système Numérique option Réseau Informatique et Système Communiquant.

Juin 2016 : Brevet des collèges.

Divers

Loisirs : Dessiné, Sport, Cinéma.

Langues : Anglais: scolaire

Sports : Basketball

III- Présentation de L'entreprise

Direction des Systèmes d'Information et des nouvelles technologies de la mairie de Courbevoie

Siège social : 2 Place de l'Hôtel de ville,
92400 Courbevoie

Maire actuel: M. KOSSOWSKI Jacques

Chef de la DSI: M. CLAVEL Benoit



Superficie	4.17 Km ²
Nombre d'habitant	87 000
Téléphone	01.71.05.70.70
Siren	219 200 268
Activité	Municipalité
Forme Juridique	Collectivité territoriale
Budget 2019	274 434 116,16€
Budget de Fonctionnement 2019	214 805 314,54 €
Budget d'Investissement 2019	59 628 801,64 €
Budget DSI	2 500 000,00 €
Effectif	1800

Activité

La Mairie s'occupe d'une énorme quantité d'activités et de lieux différents comme le sport, les concours, l'entretien des espaces verts ainsi que l'informatique, les écoles, le bien-être des habitants, des conseils pour les personnes dans le besoin, les différentes démarches qu'on peut effectuer qu'elles soient administratives ou autres ainsi que toute sorte de projet mais aussi des mairies annexes.

C'est pourquoi la Mairie est très importante à la commune et ses habitants. Et pour que tout fonctionne correctement, il faut un service informatique. La Mairie est le cœur de la ville et le service informatique est son cœur à elle.

Histoire de la ville de Courbevoie

Au VIII^e siècle, le village de Courbevoie dépendait de l'abbaye de SaintWandrille (dans la Seine-Maritime, près de Caudebec-en-Caux) ; puis passa sous l'autorité de l'abbé de Saint-Denis au XII^e siècle.

Au milieu du XII^e siècle, les Courbevoisiens achètent leur liberté pour vendre librement leurs produits, sans corvée. Cependant, le village dépendra de la paroisse de Colombes jusqu'en 1787.

La commune devient indépendante en 1790, un an après la révolution française. La ville a ensuite connu une forte croissance de population.

De 1908 à 1967, la commune constituait le *canton de Courbevoie*, qui a été divisé, lors de la création du département des Hauts-de-Seine pour former les cantons de Courbevoie-Nord (32 642 habitants en 2010) et de Courbevoie-Sud (54 827 habitants en 2010).

Le 1^{er} janvier 2011, Puteaux et Courbevoie ont créé la communauté d'agglomération Seine-Défense.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la volonté gouvernementale de favoriser le développement de l'agglomération parisienne, le 1^{er} janvier 2016, la *métropole du Grand Paris* (MGP) est créée, dont la commune est membre.

La commune a également été intégrée le 1^{er} janvier 2016 à l'établissement public territorial Paris Ouest La Défense, qui succède à la communauté d'agglomération SeineDéfense.

Liste des maires de Courbevoie depuis 1944

Période		Identité	Étiquette
1944	1947	Gabriel Roche	SFIO
1947	1954	Marius Guerre	
26 janvier 1955	26 mars 1959	Gabriel Roche	SFIO
26 mars 1959	25 juin 1995	Charles Deprez	RI, puis UDF-PR
25 juin 1995	En cours (au 31 janvier 2016)	Jacques Kossowski	RPR puis UMP, puis LR

Organisation du service

Il faut tout d'abord savoir que la ville dispose de 900 Postes sous Windows 7/10 sur le domaine **Courbevoie.local**, de 1200 téléphones et avec une cinquantaine de serveurs donc l'équipe du service informatique a accès à tous les postes du domaine. Il y a également un réseau dédié à l'agglomération Courbevoie-La Défense.

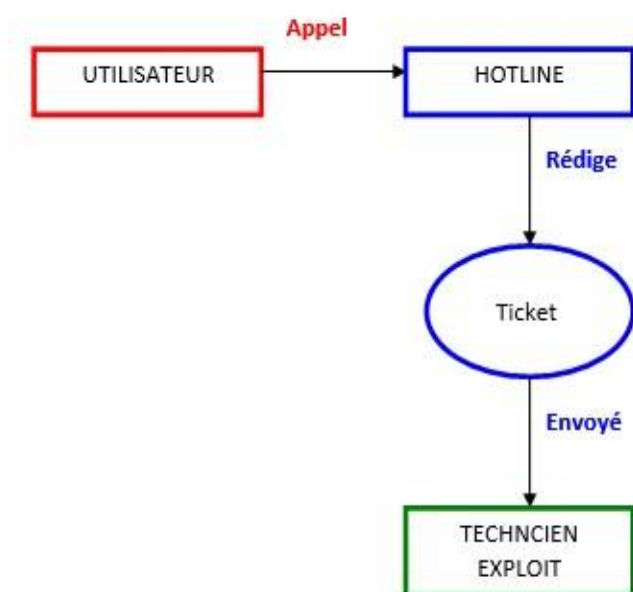
Les techniciens du service informatique s'occupent de fournir des systèmes, de les installer, les configurer et les dépanner mais aussi d'apporter des solutions aux problèmes des utilisateurs, Assistant téléphonique, Installation et Masterisation de Poste Windows, Gestion Parc Informatique et Téléphonique interne et externe, service réseau des différents services de la Mairie. En d'autres termes la DSI s'occupe de tout ce qui touche l'informatique dans la Mairie

La DSI est constituée d'un directeur, d'un directeur adjoint et ainsi que de 5 techniciens et 2 administrateurs systèmes/ sécurité pour le service DSINT dont un responsable de l'équipe des techniciens qui représentent le service et de 4 chefs de Projet pour les Etudes.

(ANNEXE 1)

Fonctionnement du service

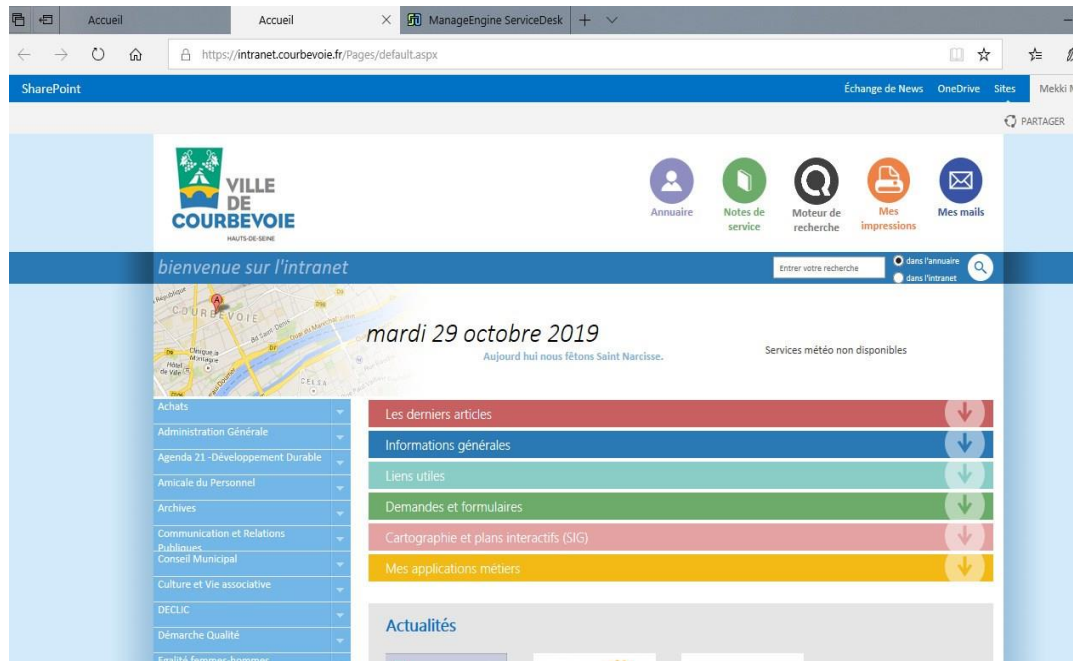
Les techniciens travaillent via à un planning, il faut savoir que chaque semaine un technicien n'occupe pas forcément le même poste, effectivement il y a un **poste à la hotline** où l'on prend en compte les incidents qu'il y a eu avec le matériel informatique de la ville, donc à la hotline on prend les appels des agents de la ville et on rédige un ticket d'incident avec le logiciel Helpdesk. Le technicien hotline gère également les emprunts de Pc portables pour lesquels on fait également des tickets.



Tout d'abord l'utilisateur qui rencontre un problème ou qui veut faire une demande, appelle le numéro de la hotline, La Hotline récupère l'appel et demande à l'utilisateur de faire la demande si possible sinon elle s'en occupe, il rédige le Ticket sur Helpdesk il le valide et l'attribue ou non à un technicien qui verra recevoir la notification de l'affectation du Ticket.

Les demandes ne concernent pas seulement les défaillances, un agent peut faire une demande à la DSI pour un prêt de matériel, tel qu'un vidéo projecteur, des pc portables, ou bien des

consommables (câbles, souris, clavier). Pour cela tous les agents, à leurs utilisateurs, sont connectés à un lien intranet (<https://intranet.courbevoie.fr>). Chaque agent en fonction de son service peut avoir accès aux logiciels métiers qu'utilise son service, faire des demandes, réservation de véhicule, voir ses fonds de cantine, et à accès à l'annuaire de la mairie. (La page internet s'ouvre automatiquement sur le moteur de recherche **Qwant**)



Pour les demandes d'intervention il faut aller dans **demandes et formulaires/Demandes d'interventions**, ensuite une nouvelle page s'affiche et il faut le remplir en fonction de la demande.

* Nom 
 Équipement(s) 

* Etat
 * Mode
 Site
 N° de téléphone
 * Catégorie
 * Groupe
 * Objet
 * Description

B I U 

* Impact de l'incident
 Niveau
 * Urgence
 ID e-mail à notifier
 Quand rappeler l'utilisateur ?
 * Sous-catégorie
 Technicien
 Date intervention sur site

* Nom 

Equipement(s) 

* Etat

* Mode

Site

N° de téléphone

* Catégorie

* Groupe

* Impact de l'incident

Niveau

* Urgence

ID e-mail à notifier 

Quand rappeler l'utilisateur ?

* Sous-catégorie

Technicien

Date intervention sur site 

* Objet

* Description
 F 10                 "/>

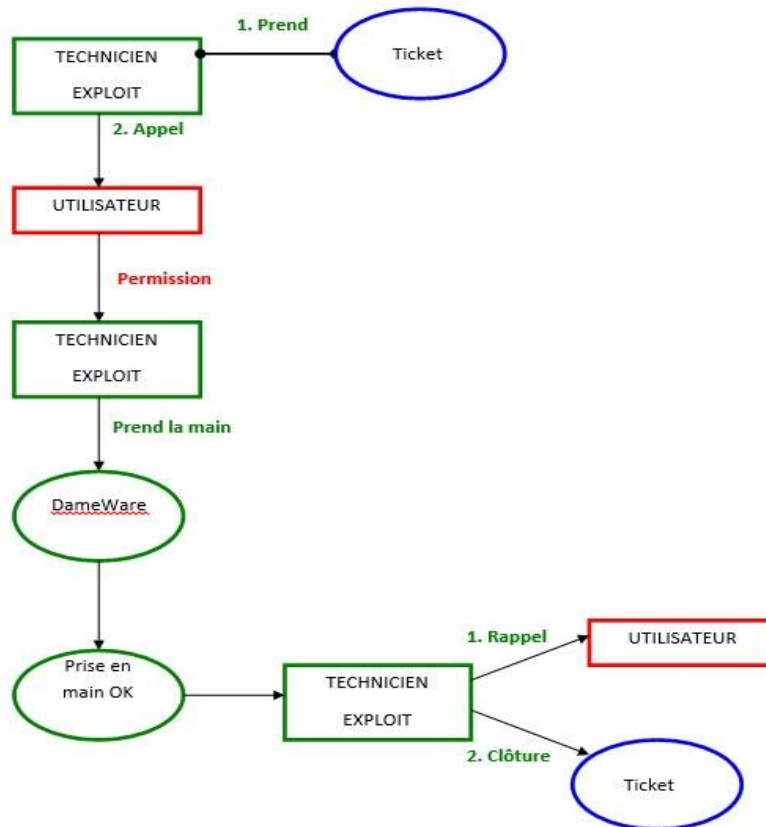
La Case "Catégorie" concerne le type de problème : Consommables, Gestion des comptes, Impression, Logiciel métier, Téléphone, ...

La Case "Groupe" Concernes le service auquel sera attribuer le ticket : Admin, DSI, ECOLES, ETUDES

Remarque : si un Ticket est attribué à un servie, les autres ne pourront plus le voir.

Pour intervenir un technicien doit prendre en compte les tickets d'incidents publiés sur Helpdesk, chaque ticket à sa priorité, allant de 1 à 3.

Les tickets de priorité 1 sont les problèmes qui impact une personne (postes, téléphone, ...). Le niveau 2 touche un groupe de personne (plusieurs postes ou un service). Le niveau 3 est les plus gros problèmes, ceux qui touchent toutes la Mairie. Les tickets sont visibles par tous les techniciens et également par le directeur. La hotline se doit impérativement de prendre en compte les incidents et demandes par téléphone et non par e-mail sauf pour les virus car le logiciel antivirus envoi un rapport automatique par courrier électronique sur la boîte e-mail de la hotline.



Les tickets sont ainsi pris en compte dans un premier temps et lorsqu'un technicien prend un ticket alors ils sont pris en charge. Quand le problème est réglé le technicien doit clôturer son ticket d'incident.

Les Postes de la DSI possède un logiciel permettant la **prise en main à distance "DAMEWARE"** où le technicien s'occupe du dépannage en prenant la main sur le PC en question, ce poste peut se trouver dans n'importe quel site de la ville vu qu'il est

connecté au même réseau alors il est possible d'y accéder depuis les locaux de la DSI.

Remarque : Si la panne n'est pas matériel mais logiciel alors le ticket devra être attribué au Chefs de Projet(s).

En dehors du travail propre à leur poste les techniciens ont d'autres tâches, ce qui fait d'eux des agents polyvalents.

Remarques : Les techniciens travaillent avec des procédures papiers ou au format électronique sur lesquelles sont indiquées toutes les étapes concernant une configuration, un dépannage ou une installation. J'ai accompli mes tâches grâce à ces procédures et j'ai aussi créé mes procédures que les techniciens utilisent aujourd'hui.

Les outils utilisés par le service

-Manage engine AD Manager : Solution de gestion et de création de rapports Active directory

-Manage engine Services desk plus: (HelpDesk) Plateforme de gestion Ticket

-Manage engine OP Manager : Analyse le réseau

-Putty : Un émulateur de terminal doublé d'un client pour les protocoles SSH, Telnet, login, et TCP brut. Il permet également des connexions directes par liaison série RS-232.

-Intranet (ville-courbevoie,fr) : Partage de fichier en ligne, logiciel, réservation et annuaire

-NAS :(Network Attached Storage) serveur de fichier autonome, relié à un réseau, dont la principale fonction est le stockage de données.

-PineApp : Filtre les mails.

-Plesk : interface de gestion de serveur payante, son code source est chiffré de manière à ne pas être utilisable, sauf en exécution au sein d'un environnement Plesk.

-P4P : (Process4people) solution innovante d'Horoquartz qui permet de mieux sécuriser votre système d'information et vos locaux.

-Sophos : Pare-feu, gère le trafic, vérifie les autorisations et les connexions.

-Console Gandi : Console de gestion.

-Dameware : Un logiciel de contrôle de poste à distance.

-Cloudflare : Pare-feu Applicatif.

-Procédures : Les membres du service informatique suivent des procédures pour accomplir leurs tâches, en effet il y a une procédure pour chaque tâche, installation de poste sous Windows 7/10, configuration de routeur avec une procédure par modèle, prise en main sur DameWare, ...

-Windows 7/10 : Système d'exploitation utilisé par la Mairie

- Qwant : Moteur de recherche

IV- Stage : Présentation

Le service Informatique de la mairie se situe dans un bâtiment à côté de la Mairie Principale, Le bâtiment se nomme « Les pléiades ».

Coordonnée :

Adresse : 11 ter rue de l'Hôtel de Ville, 92400 Courbevoie*

Téléphone : 01.71.05.72.65



Présentation

Lors de mon stage, j'avais des horaires assez corrects. Je travaillais du lundi au vendredi le matin de 9h à 12h puis je reprenais à 13h pour enfin finir à 17h.

Je disposais d'un badge afin d'accéder aux différents bâtiments et services, mais aussi afin d'accéder à l'étage qui nous était consacré. J'arrivais souvent le premier car ils n'avaient tout simplement pas les mêmes horaires que moi donc je me mettais au travail sachant ce que je devais accomplir, j'étais autonome durant la matinée et je finissais souvent à 17h10/15 car les interventions pouvaient durer une après-midi entière.

Intégration

Durant mon stage j'ai rejoint la Direction des Systèmes d'Information qui est en charge de définir l'architecture du SI, concevoir, installer et déployer et exploiter le SI, dont la chef est Mme DECHARLES Geneviève et la responsable. Ce service est constitué de 7 personnes, 4 Technicien en support systèmes et matériel micro réseau et téléphonie :

SEPAHAIRE Bruno, OHAYON David, DEGHANYAN SAMUEL ; EL AHMARI Safouane.

2 Administrateur Systèmes et Sécurité : SALGADO Enrique, MENGENG Jean Michel et mon responsable Mr PAULIAC François qui est technicien Spécialisé dans les nouvelles technologies.

Chacun munie d'un Téléphone à son bureau, nous étions à l'écoute de n'importe quelle demande d'intervention.

https://helpdesk.app.courbevoie.fr/SearchN.do

Helpdesk Demandes Solutions Équipements Achat Contrats

Catalogue des demandes Actions rapides ADManager Plus Zoho Creator App mekki

Rechercher 100 1 - 95 sur 95 Toutes mes tâches

	ID	Objet	Nom du demandeur...	Attribué a	Exigible par	Etat	Date de création	Site
☐	5784	Probleme boite mail	Trinta Christian	Mekki Moh...	-	Clôturée	10.05.2019 09:02...	-
☐	5832	impossible de se connecter	Bonte Barbara	Mekki Moh...	-	Clôturée	14.05.2019 02:46...	-
☐	5888	message d'erreur	Karti Hatim	Mekki Moh...	-	Clôturée	20.05.2019 09:28...	-
☐	5953	Installation de visio sur le pos...	Gay Alexandra	Mekki Moh...	-	Clôturée	23.05.2019 04:04...	-
☐	6002	concerto marceau2	Langonnet Suzanne	Mekki Moh...	-	Clôturée	28.05.2019 03:11...	-
☐	6050	MESSAGE D'ABSENCE	Guiader Michele	Mekki Moh...	-	Clôturée	04.06.2019 09:09...	-
☐	6121	imprimante	Berdeaux Sophie	Mekki Moh...	-	Clôturée	06.06.2019 03:01...	-
☐	6131	Information sur la qualité de s... informatique		Mekki Moh...	-	Clôturée	07.06.2019 11:07...	-
☐	6183	Session P3 sur poste	piscine	Mekki Moh...	-	Clôturée	13.06.2019 03:40...	-
☐	6228	INSTALLATION LECTEUR NOI...	Cilia Nathalie	Mekki Moh...	-	Clôturée	17.06.2019 10:33...	-
☐	6231	Demande de matériel	Peyroux Cyril	Mekki Moh...	-	Clôturée	17.06.2019 11:53...	-
☐	6253	Ecran	Mairie quartier arc...	Mekki Moh...	-	Clôturée	18.06.2019 10:06...	-

L'application web Service Desk Plus nous permettait de voir les demandes faites par les agents.

Les interventions peuvent durer 15 min, comme installer le poste pour un nouvel Arrivant dans un autre service, voir quelque semaine en extérieur ou nous étions obligées d'aller à plusieurs en réservant un véhicule de la mairie. La DSINT travail avec le service « des Études » qui sont les chefs de projets et qui s'occupent des pannes logicielles.

Mme DECHARLES organise chaque vendredi soit en début de matinée ou alors en début d'après-midi un briefing avec tout le servie afin d'être chacun au courant de l'avancement de chaque membre de l'équipe au niveau des demandes faites par les utilisateurs. Les réunions durent prêt de 45min et chacun à tour de rôle prend la parole en disant ce qu'il a fait, les problèmes qu'il a rencontré puis ce qui lui reste à faire. Puis nous essayons de trouver une solution aux plus gros problèmes ensemble.

V-Les locaux

Lors de mon arrivée, j'avais eu le droit à une visite de tous les Services et les différentes



pièces comme la salle de réunion, les différentes réserves réserver à l'informatique, la salle du conseil régional mais aussi le Datacenter nommé « La Salle Blanche », et ils m'ont clairement expliqué qu'aucune information concernant les salles serveurs de la mairie ne doit être divulguée, donc les photos y était malheureusement interdite.

Les plus grosses réunions se font directement dans le bureau du DSI, Les réunions peuvent se faire à deux ou à plusieurs avec à chaque fois le responsable du service qui est appelé. Ils présentent chacun l'avancement des différents projets de chaque équipe et proposent de nouveaux projets ou amélioration sur les projets précédents. Les réunions durent une demi-journée.



J'ai eu la chance et l'honneur d'avoir un bureau qui m'était déjà préparé avec un ordinateur, un pc portable que j'emmenais en intervention avec moi qui me permettait de trouver des solutions aux pannes des Applications, Réseau et faire des configurations sur place, un téléphone ainsi qu'un numéro associé au numéro de mon bureau et une imprimante. Un code d'accès m'avait été fourni pour mon ordinateur.

Les copieurs sont tous connectés en réseaux et sont gérés depuis le serveur servfollowme pour que chaque personne depuis son poste peut imprimer sur le copieur servfollowme et récupérer ses documents depuis n'importe quelle des 50 copieurs de la ville en y rentrant ses identifiants.

Mon badge me permettait aussi d'entrer dans les réserves pour récupérer des ordinateurs à installer, des écrans, câbles, et autres accessoires. Je pouvais ainsi faire l'inventaire et gérer les réserves en cas de demandes ou de réceptions



Je possédais un compte administrateur qui me permettait de faire des installations de logiciel en local ou à distance ce qui me permettait d'accéder à tous les serveurs de la Mairie.

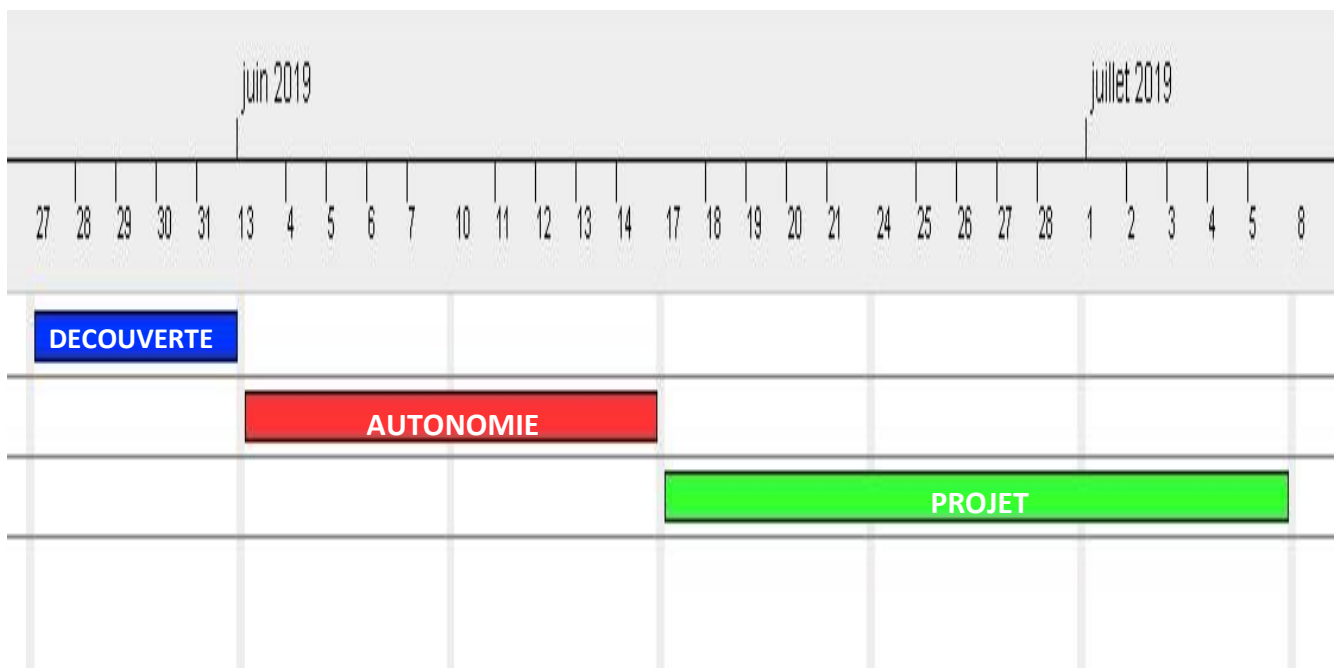
VI- Les travaux effectues

Les travaux effectués

Je tiens à préciser avant toutes choses que le service était en sous effectifs j'étais donc contraint d'alterner souvent entre la hotline et technicien. (Maintenance et intervention)

Lors de mon arrivée, la DSI travaillait sur un projet qui consistait à passer sous fibre toute la Mairies et les bâtiments annexes (associations, mairie de quartiers, gymnase,). Vu la complexité et l'importance de ce projet, mon tuteur a préféré me laisser en dehors de ce dernier tout en prenant connaissance chaque jour de l'avancement du projet via un pc installé spécialement pour voir le suivie du projet sous forme graphique et il devenait rouge lorsque qu'il n'y avait pas de réseaux dans un site.

Voici la réalisation d'un diagramme de gant représentant le temps de mon stage et ce que j'ai effectué.



Semaine 1

Durant cette semaine il s'agissait dans un premier temps de découverte et par la suite de manipulation, j'ai appris à connaître l'équipe ainsi que le fonctionnement du service, j'ai été accueillie dans le local par le responsable de l'équipe des techniciens qui m'a expliqué clairement le déroulement de la semaine ainsi que les fonctions des techniciens. Ces derniers travaillent donc grâce à un planning hebdomadaire où leur tâche pour la semaine est mentionnée, ce qui permet donc à chaque technicien d'être polytechnique et d'assumer n'importe quel poste. J'ai été pris en charge cette première semaine par le technicien qui s'occupait de la hotline pour la semaine, il m'a expliqué comment il s'organisait à la hotline, il m'a présenté les outils mis à sa disposition et m'a demandé de l'assister lors de certains appels et m'a laissé gérer la hotline avec son aide et ainsi rédiger quelques tickets d'incidents pour commencer. Il m'a montré ce que fait de base un technicien, ce qui comprend :

- Gestion des Tickets.
- Attribution de compte utilisateurs à des postes.
- Changement de poste fixe à pc portable via au « \nomdupc\c\$ ».
- Configuration de la messagerie Outlook.
- Installation de logiciel via DAMEWARE sur plusieurs postes.
- Ajout des comptes sur le domaine Courbevoie.local en ayant avant modifié ou ajouter ces comptes sur l'AD. (ANNEXE)
- Déverrouillages comptes sur L'AD. (ANNEXE)
- Brassage salle Blanche avec mon responsable

Les interventions me permettaient de faire connaissance des différents services de la mairie, grâce à cela, le travail d'hotline était devenu plus simple car je connaissais la personne à qui je m'adressais.

Les appels concernaient principalement le déverrouillage d'utilisateur qui avait oublié leur mot de passe, car lorsqu'un agent se trompe 3 fois son compte est bloqué sur l'AD. (**VOIR ANNEXE 3**)

J'ai profité de chaque Vendredi pour faire un bilan et ainsi rédiger mon rapport de stage que je devrai faire vérifier par mes supérieurs à la fin.

Semaine 2-3

Le but de cette semaine était pour moi, d'appeler un minimum mes responsables en cas de difficulté. Je m'attribuais tout d'abord plusieurs Ticket assez simple qui étaient des Réparation de poste trop lent, qui ne s'allume pas, Utilisateur qui saute du domaine, changement clavier, souris, ALIM, changement de mot de passe, déverrouillage de compte, création de compte, installation et configuration d'imprimante sur des postes et je donnais des conseils aux agents et j'essayais de répondre à leurs questions

Mon responsable m'a donné un Ticket qui était un peu plus compliqué que les autres car il consistait à installer le logiciel AXEL qui fonctionne avec Oracle sur 14 pc portable Hp 15" pour un bâtiment que la Mairie possède. Les Etudes m'ont fourni une procédure qui se trouvait sur le serveur `servarchive/data/Etudes/procédures/installation/AXEL` qui datait de 2017.

J'ai alors décidé sous conseil de mon responsable, de créer un réseau avec un switch Alcatel et les 17 poste. Une erreur est survenue lors de l'installation j'ai donc dû refaire la procédure avec la permission des Chefs de Projets.



Accompagné d'un administrateur système et sécurité, il me laissa trouver une solution

J'ai tout d'abord mis à jours tous les poste, ensuite grâce au message d'erreur j'ai découvert qu'il fallait Entrer un script qui permet de passer la Mise à jour WSUS via un serveur Microsoft.

J'ai ensuite installé Oracle et Axel normalement mais une autre erreur est survenue, un message d'erreur concernant les 3 DLL du fichier AXEL, mon collègue m'a alors joint les DLL par mails que j'ai collé dans le fichier

J'ai alors créé 3 procédures : -WSUS -AXEL -REGARvcDS3

Etude de Cas :

Semaine 4-5

La mairie a pour objectif de reconstruire et rénover plusieurs bâtiments de la ville pour les réutiliser pour d'autre activité. L'école maternelle Aristide Briand fait l'objet d'une réhabilitation afin de devenir la Maison de la Jeunesse. L'objectif de ce projet est de réaliser un espace jeunesse qui favorisera l'échange, le partage, la collaboration et les clefs de nouveaux apprentissages, notamment à travers les nouvelles technologies.

Problématique : Comment crée une MIJ qui permet à la fois de satisfaire les besoins des jeunes et d'être écologique ?

Une maison de jeunesse pour les courbevoisiens de 15 à 30 ans qui possède des espaces de travail mutualisé, des salles d'études, des espaces de partage de connaissances et des savoir-faire qui sera inauguré par le Maire.

Étant écarté du projet principal, mon tuteur m'a donc donné différents projets à réaliser, dont un qui avait plus d'importance. Mon projet principal se nomme « ECOLLECTIF Briand ».



Le projet pour la mairie c'est fait sur quelque mois, qui a fait intervenir différents services tel que l'urbanisme, les espaces verts, les ateliers qui s'occupe des travaux, le service communication, cartographie, les études et la DSI.

Le projet c'est fait sur deux semaines pour la DSI, la première semaine consistait à passer les commandes nécessaires en fonction des demandes, une première visite des lieux, préparations des postes et l'attribution des rôles. et la seconde semaine étant d'intervenir sur place.

La Ville a en effet imposé le respect du développement durable, orientant le choix vers des matériaux respectueux de l'environnement, recyclés ou recyclables, et peu sujets à l'usure, comme le terrazzo pour le sol (déjà utilisé par les Phéniciens) ou le bois. Les terrasses seront dotées d'ombrières photovoltaïques qui produiront une partie de l'électricité dont le lieu aura besoin. Quant à la cour, elle se transformera en jardin, incluant un potager en autogestion par les usagers de l'Écollectif.

Le bâtiment possède 17 postes d'ordinateur pour les étudiants, 10 postes pour les agents de la Mairie qui s'occupe du bâtiment, 12 téléphones, 1 copieur Toshiba et de 2 concentrateurs Alcatel.

Étant accompagné d'un technicien sur place nous devons d'abord installer deux pc portable neuf au Fab-Lab avec des logiciels permettant l'imprimerie 3D. (Suivre la procédure faite par Les Etudes).

Nous avons commencé par les 18 postes consacrés aux jeunes.



L'installation du système d'exploitation avait déjà été faite car les postes venaient d'un autre centre.

Il a fallu faire le branchement des postes et nous avons constaté que 2 postes étaient défectueux.

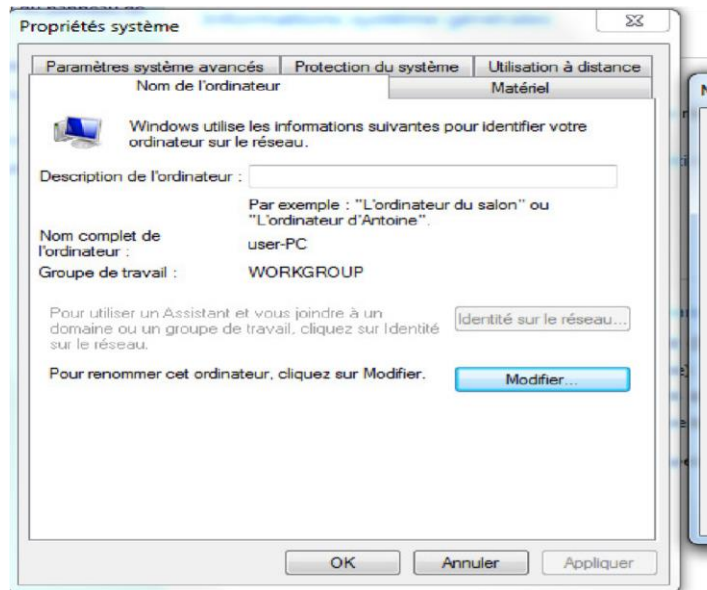
Il a ensuite fallu entrer les postes dans le domaine via :

- Panneau de configuration\Systeme et sécurité\Systeme.

- Cliquer sur Modifier les Paramètres.

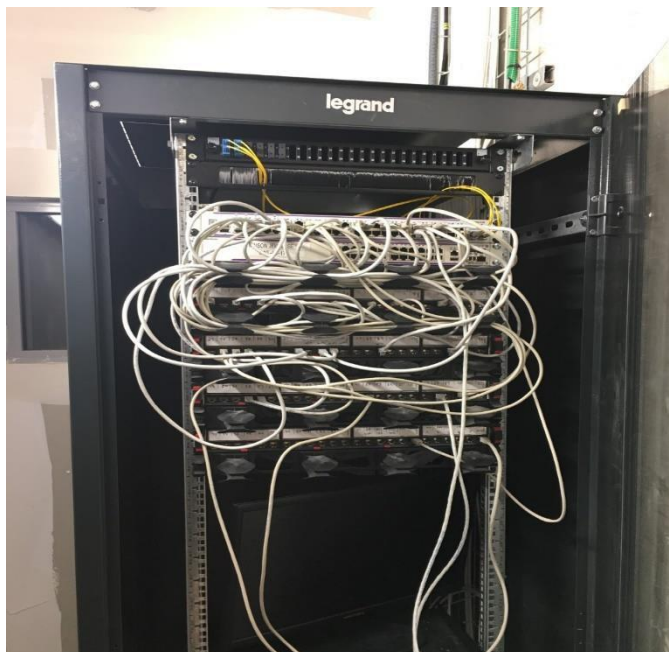
- ensuite modifier et choisir le domaine **Courbevoie.local**.

Remarque : Il faut les droits d'un compte Admin.



Nous avons alors ensuite installé les postes HP Compaq 8200 pour les 10 agents et des téléphones AVAYA 1416 et mon collègue s'est chargé de les configurer. Les postes ont été installés en même temps.

Je suis ensuite allé brasser le premier switch qui est consacré aux postes des agents et aux téléphones. Mon collègue me disait les ports et je branchais en fonction de ces indications.



Nous avons branché chaque câbles Ethernet sur le bandeau de prise, le switch était connecté à un tiroir optique qui était indirectement branché à la mairie (passe d'abord par la bibliothèque)

J'ai donc dû brasser dans la salle serveur de la Mairie avec des câbles optiques grâce à un schéma réseau que m'a donné mon responsable.



Nous avons ensuite brassé les 18 postes libres sur le second switch qui se trouve dans le hall principal.

Nous avons ensuite fait des tests pour avoir si les postes étaient bien connectés au domaine, si la connexion internet fonctionnait correctement, test des logiciels et test des téléphones.

La mission a bien été faite sur deux semaines comme prévue.

Une fois le travail effectué, j'ai dû rester à l'écoute pour n'importe quel demande des agents de la mairie en cas de dysfonctionnement ou de demande matériel

Semaine 6

Durant ma dernière semaine de stage je me suis moins intéressé à la hotline mais un peu plus au projet Fibre. Les compétences que j'ai apprises sont pour la plupart acquises, il ne me reste plus grand-chose à apprendre mais je peux faire mieux c'est pour ça que pour ces deux dernières semaines j'ai essayé d'être beaucoup plus efficace afin d'avoir le niveau d'un technicien débutant.

Je suis donc allé accompagner un administrateur système installer un switch qui avait déjà été préconfiguré par un technicien au musée Roybet Fould.

178 boulevard Saint-Denis, 92400, Courbevoie tel : 01 71 05 77 92



J'avais installé le switch sur place et par la suite mon collègue la configurer à distance depuis son bureau. Aucune information par rapport au code du concentrateur ne doit être divulguée mais j'ai réussi à avoir quelque information par rapport au code écrit :

Création de VLAN pour :

- Nécessaire aux téléphones
- Partage d'équipement
- Imprimante

>>Vlan 10 enable

>>Vlan 10 name VLAN10

-- vlan 10 admin-state enable

-- vlan 10 name VLAN10

-Indication adresse DNS et nom du domaine

Création d'un Agrégat : Considère plusieurs ports continue seul pour qu'en cas de cassure il continue de fonctionner

- Chaque VLAN correspond à plusieurs ports du switch

-Monitoring : Si la température est supérieur à 80 degré alors le switch lance une alerte et s'éteint par la suite.

-**Autorisation SSH/SNMP/FTP/HTTP**

VII- Conclusion

Les apports de mon stage

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris. Les apports que j'ai tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de trois idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrées et la vie en société.

Compétences acquises

Durant ces six semaines de stage, j'ai eu un surplus de connaissance et chaque jour j'apprenais du monde du travail ainsi que le monde de l'informatique. En effet à la hotline j'ai appris à utiliser le progiciel HELPDESK et à m'adresser à l'utilisateur pour qu'il puisse m'expliquer clairement son problème pour que de mon côté je puisse remplir le ticket d'incident tout en tenant la conversation. En tant que technicien de prise en main j'ai appris à utiliser le logiciel DameWare à diagnostiquer le problème pour ainsi trouver des solutions, ça m'a également permis de découvrir les pannes que je pouvais rencontrer au quotidien. En tant que technicien d'intervention sur site j'ai appris à brasser des prises, à effectuer des branchements corrects pour la sécurité de l'utilisateur et à travailler en équipe en répartissant les tâches de façon à être plus efficace.

J'ai appris le fonctionnement d'un réseau en entreprise, l'utilisation de différents logiciels mais aussi des méthodes de travail différentes de celle de l'école. Entre temps j'ai aussi appris à configurer des routeurs et à utiliser l'Active Directory pour effectuer des recherches et des créations de comptes.



Les difficultés rencontrées

Les difficultés que j'ai pu rencontrer, sont le stress dû à la rapidité que nous devons faire face afin de trouver une solution. J'ai bien évidemment rencontré des difficultés lors de mes premiers appels à la hotline mais j'ai été assisté par un technicien, j'ai aussi rencontré quelques petits problèmes avec la configuration des postes, des routeurs et avec certaines prises en mains à distance mais je n'ai pas hésité à demander de l'aide auprès des autres techniciens. J'ai également été confronté à quelques pièges mais j'ai appris à persévérer pour diagnostiquer la panne.



La vie en société

La vie en entreprise était pour moi une chose que j'ai toujours voulue rencontrée. J'ai eu la chance d'intégrer une très grande collectivité qui m'a offert cette vision de la vie. Au départ, j'étais méfiant à l'idée de rencontrer d'autres personnes bien plus qualifiées que moi et de ne pas être à la hauteur de leurs demandes. Au bout d'une très courte période, ils ont su me mettre à l'aise et me montrer la vie de groupe et surtout la vie en société. Le travail est fourni par chacun. Durant toute la journée tout le monde est au travail, mais trouve le moyen de mélanger travail et passion, ce qui offre donc une certaine envie de travailler et d'avancer dans les projets de chacun. Sans oublier le fait et l'importance du travail d'équipe qui est indispensable en entreprise.



Ce stage de fin de première année de BTS a été très enrichissant. Venant d'une filière technologique, ce stage nous fait découvrir le monde du travail et nous fait sortir de l'école. Ce stage m'a rendu autonome mais aussi appris à travailler davantage en équipe. Grâce à mes six semaines d'apprentissage, j'ai pu murir et apprendre davantage sur la filière que j'ai décidé de suivre mais surtout ce stage m'a montré différents aspects de l'informatique. Il m'a aidé à choisir ma voie pour ma vie professionnelle. J'ai donc très apprécié cette excursion en milieu professionnel.

VIII- Index Lexical

AD : (Active Directory) Annuaire des utilisateurs qui repose sur le protocole LDAP.

IP : (Internet Protocol) Est un protocole de communication utilisé par internet.

Intranet : Réseau informatique interne utilisant les techniques d'Internet.

LAN : (Local Area Network) Utilisé pour désigner un réseau local (Ex : Maison, Lycée...)

MAN : (Metropolitan Area Network) série de réseaux locaux (Ex : Ville)

Protocole LDAP: (Lightweight Directory Access Protocol) permettant interrogation et la modification des services d'annuaire.

Protocole : série d'étapes à suivre pour permettre une communication harmonieuse entre plusieurs ordinateurs ou périphériques reliés en réseau.

VOIP : (Voix sur IP) Est une technique qui permet de communiquer avec la voix sur des réseaux compatible IP.

Softphone : Est un logiciel conçu afin de réaliser des ap pels directement de son ordinateur.

SSH/SNMP/FTP/HTTP: Different Protocole.

TOIP : (Téléphonie sur IP) Est une technique de communication par la téléphonie.

VPN : (Réseau Privé Virtuel) Est un système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants.

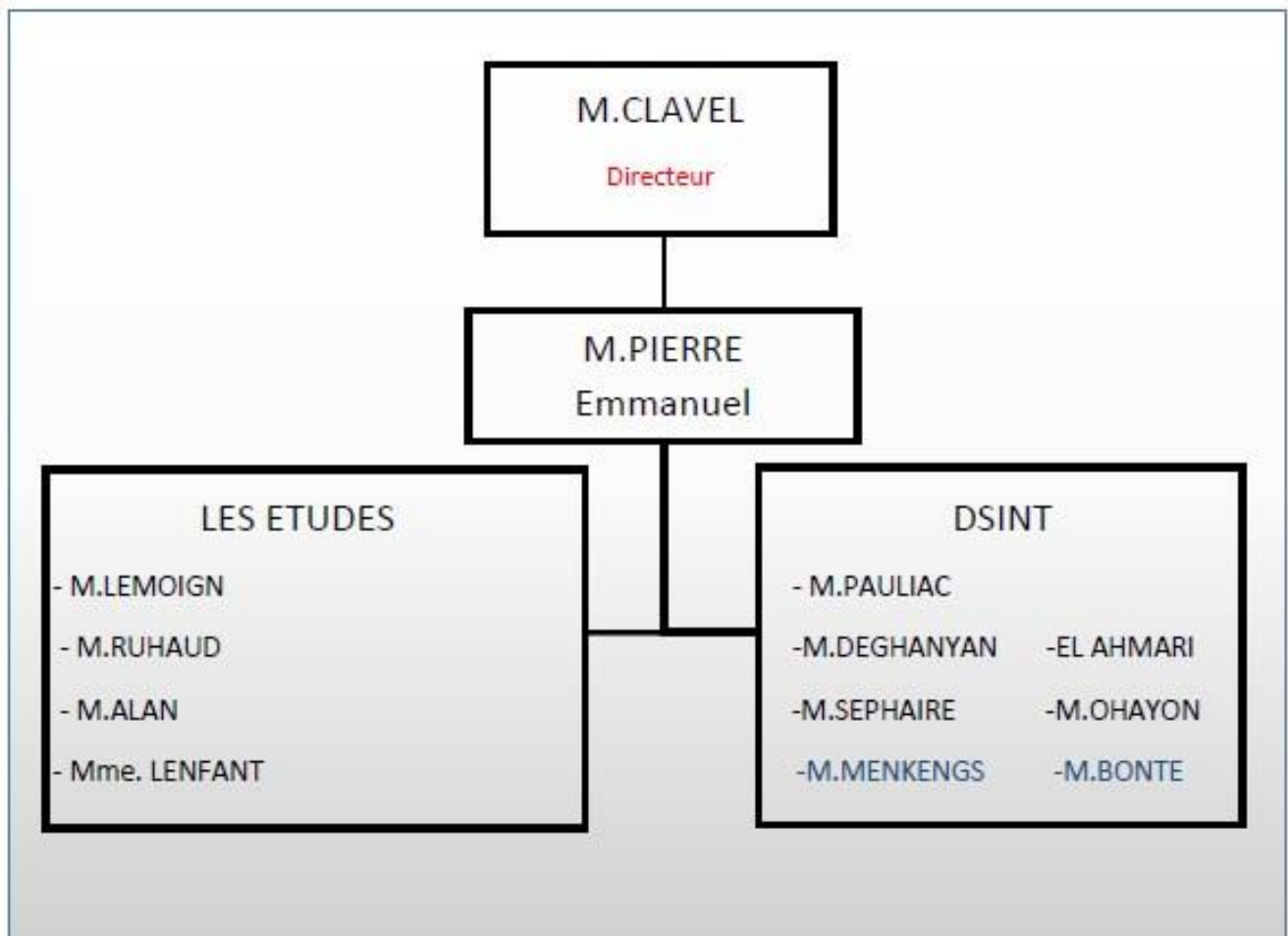
VLAN :(Virtual LAN) réseau informatique logique indépendant.

WSUS: Windows Server Update Services.

IX-ANNEXES

ANNEXE 1 :

DSI



ANNEXE 2

Les différents services :

Le service Informatique (DSI) : les techniciens s'occupent de fournir des systèmes, de les installer, les configurer et les dépanner. (Voir page 8)

Le service chef de projet (DSI) : Les chefs de projets s'occupent de la gestion des applications métiers, les logiciels ou progiciels avec lesquels les agents de la ville travaillent au quotidien, ils sont ici appelés "Les Etudes".

La direction des ressources humaines : Ce service s'occupe de la rémunération des agents de la ville et ainsi que de l'emploi de futurs agents.

Service Comptabilité : Les missions se répartissent entre le suivi des dépenses et des recettes avec la Trésorerie.

Cabinet du Maire : Le secrétariat du cabinet est au service du Maire. Il constitue le lien entre le Maire, les élus et les administrés. Il est chargé des prises de rendez-vous avec le Maire.

Secrétariat général : Le secrétariat général est un service transversal en lien constant avec l'ensemble des autres services municipaux. Il prépare les séances du Conseil municipal, rédige les arrêtés de délégation des élus, prépare et suit le budget de la commune et gère les affaires courantes propres à l'organisation et au fonctionnement de la Mairie.

Service Accueil et Etat Civil : L'accueil de la Mairie reçoit et oriente les visiteurs, gère le standard téléphonique et établit les actes d'état civil et autres attestations.

Service des écoles : On assure la gestion des groupes scolaires sur les plans de l'entretien, des transports, de la cantine scolaire, de la garderie et des activités périscolaires.

Police municipale : Sous l'autorité du Maire en tant que représentant de l'Etat et Officier de Police judiciaire, les 3 agents de Police municipale assurent une mission générale de prévention, la sécurité aux abords des écoles, la surveillance des bâtiments publics, la surveillance lors des cérémonies et des manifestations sportives ou culturelles organisées par la Commune et la surveillance des habitations en période de vacances.

Service de l'urbanisme : Le service de l'urbanisme s'occupe de la gestion des territoires de la ville, c'est eux qui prennent en charge les projets de rénovations des bâtiments appartenant à la ville.

Service environnement : Le service Environnement a pour missions la gestion et l'entretien du domaine public communal en collaboration avec le service technique. Il participe à l'amélioration du cadre de vie grâce à la réalisation de travaux d'aménagement de voirie et d'espaces verts.

ANNEXE 3

Création d'utilisateur

https://admanager.app.courbevoie.fr/UserAdmin.do?selectedTab=admin

ManagementEngine - ADManag... | ManageEngine Password ... | Plesk Onyx 17.8.11 | Google | Console_Administration | Prestataires | SIG | Tutos | WebAdmin | User Portal | VSphere_Client

Bienvenue admin | Déconnexion | Mon compte | Atteindre

Rechercher des objets AD

Accueil | Gestion AD | Rapports AD | Office 365 | Délégation AD | Flux de travail | Automatisation | Admin | Assistance

Créer des utilisateurs | Modifier des utilisateurs | Modifier Exchange | Modifier les services Terminal | Modifier des ordinateurs | Importer un fichier CSV | Gestion des groupes

Gestion d'utilisateurs en lot
Créer et modifier des objets d'utilisateur

Création d'utilisateur

- Créer un seul utilisateur
- Créer des utilisateurs en lot
- Modifier un seul utilisateur

Modèles d'utilisateur

- Modèles de création d'utilisateur
- Modèles de modification d'utilisateur

Importer un fichier CSV

- Créer des utilisateurs
- Modifier des utilisateurs

Modification d'utilisateurs en lot
Modifiez les attributs généraux de plusieurs utilisateurs

- Réinitialiser le mot de passe
- Déverrouiller des utilisateurs
- Attributs de profil
- Attributs de contact
- Attributs personnalisés
- Horaires d'accès
- Gérer les photos des utilisateurs

Tâches Exchange

- Modifier une adresse SMTP
- Créer/archiver une boîte aux lettres utilisateur
- Désactiver/supprimer la boîte aux lettres utilisateur
- Définir les droits de boîte aux lettres
- Migrer une boîte aux lettres
- Fonctionnalités Exchange
- Répondre automatiquement

Attributs de groupe

- Attributs d'appellation
- Déplacer des utilisateurs
- Déplacer/Supprimer les dossiers de base
- Attributs d'appellation
- Stations de travail utilisateur
- Autorisations héritées

Limites Exchange

- Attributs d'appellation
- Options de remise
- Limites de stockage
- Restrictions de remise
- Carnet d'adresses Exchange en mode hors connexion
- Stratégies Exchange

Terminal Services

- Profil de Terminal Services
- Environnement de Terminal Services
- Sessions de Terminal Services
- Contrôle à distances de Terminal Services
- Déplacer/Supprimer les dossiers de base TS
- Propriétés d'appel entrant ou de VPN

Autoriser/Interdire des utilisateurs

- Supprimer des utilisateurs
- Attributs d'adresse/organisation
- Restaurer les utilisateurs supprimés
- Activer/désactiver les utilisateurs Skype (Lync)
- Modifier les stratégies Skype (Lync)

https://admanager.app.courbevoie.fr/ExecuteForm.do?selectedTab=admin&methodToCall=init&operation=execution&templateCategoryId=5

ManagementEngine - ADManag... | ManageEngine Password ... | Plesk Onyx 17.8.11 | Google | Console_Administration | Prestataires | SIG | Tutos | WebAdmin | User Portal | VSphere_Client

Bienvenue admin | Déconnexion | Mon compte | Atteindre

Rechercher des objets AD

Accueil | Gestion AD | Rapports AD | Office 365 | Délégation AD | Flux de travail | Automatisation | Admin | Assistance

Créer des utilisateurs | Modifier des utilisateurs | Modifier Exchange | Modifier les services Terminal | Modifier des ordinateurs | Importer un fichier CSV | Gestion des groupes

Créer un seul utilisateur

Créer un nouveau modèle

Domaine sélectionné: courbevoie.local | Modèle sélectionné: Modèle du système | Copier les attributs de l'utilisateur

Général | Compte | Contact | Exchange | Boîte aux lett... | Terminal | OCS/Lync/Skype | Attributs perso...

Général

Prénom

Initiales

Nom

* Nom de connexion @ courbevoie.local

* Nom de connexion (antérieur à Windows 2000) COURBEVOIE

* Nom complet

Nom d'affichage

ID d'employé

Description

Bureau -- Sélectionner/spécifier une va

Numéro de téléphone

E-mail @ courbevoie.local

Page Web

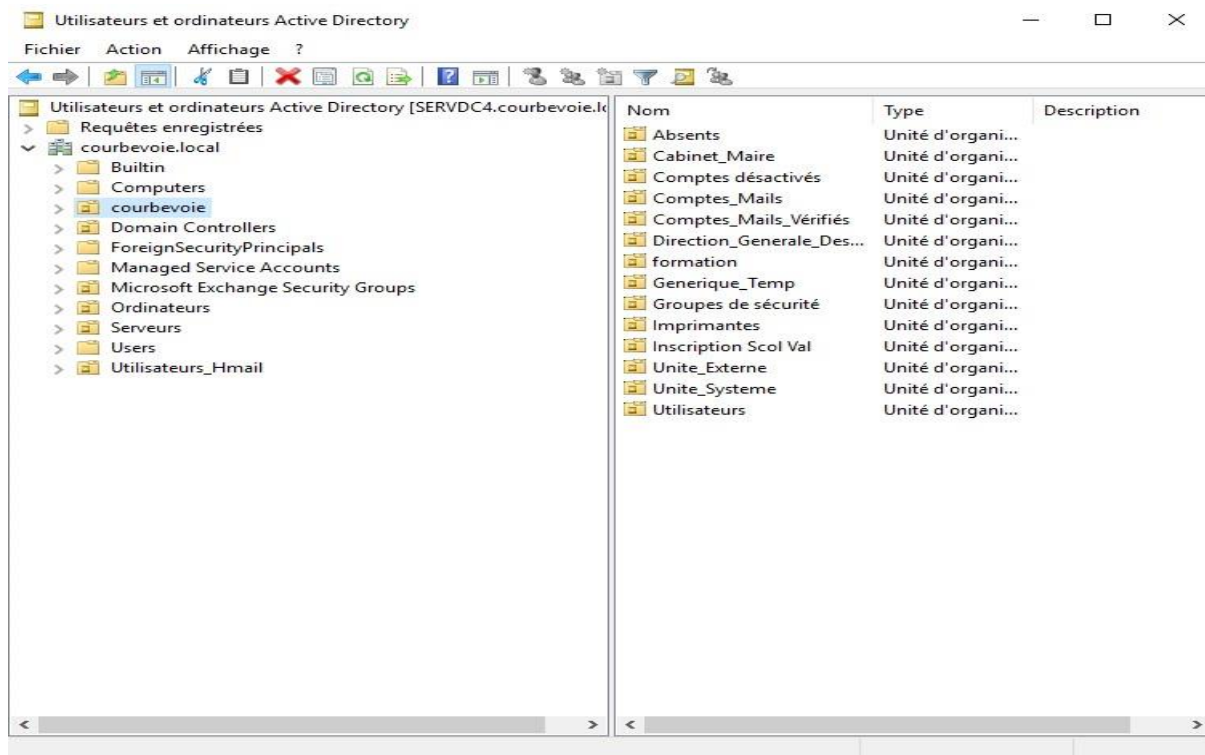
* Sélectionnez un conteneur CN=Users,DC=courbevoie,DC=local

☐ Protégez l'objet de toute suppression accidentelle

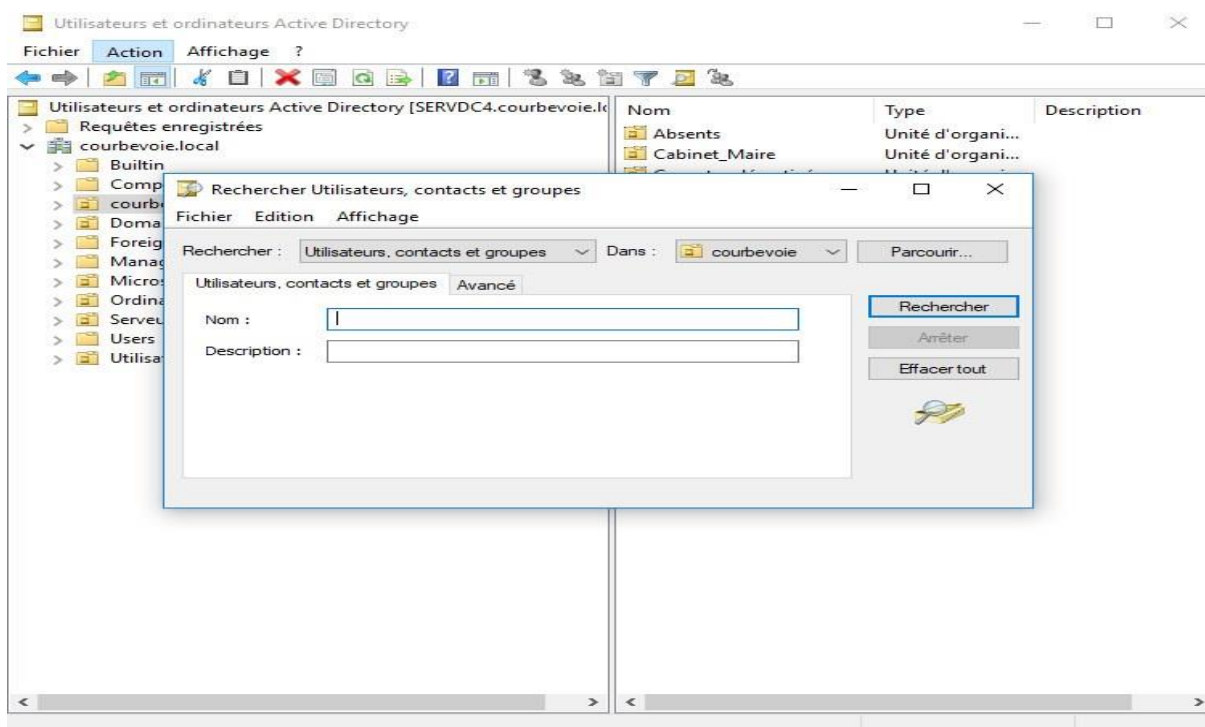
Créer Annuler

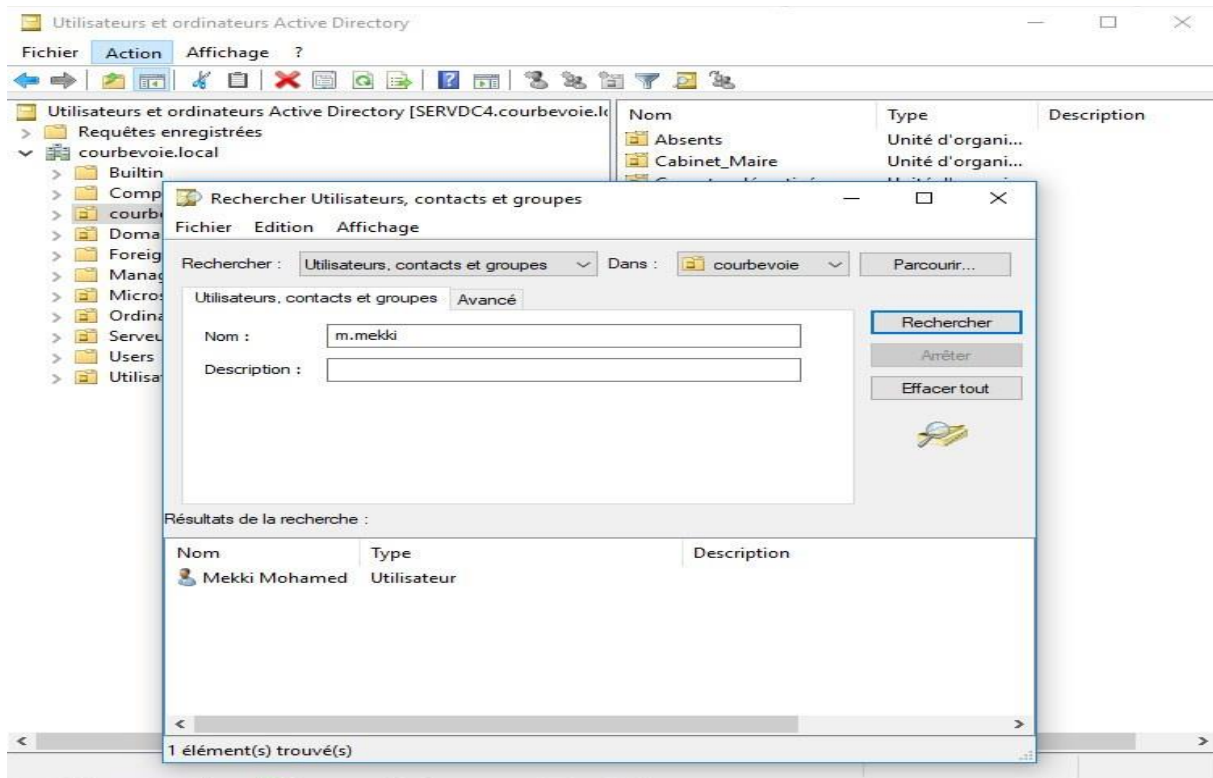
Déverrouillage compte et changement de mot de passe

Depuis « Utilisateurs et Ordinateur Active Directory »

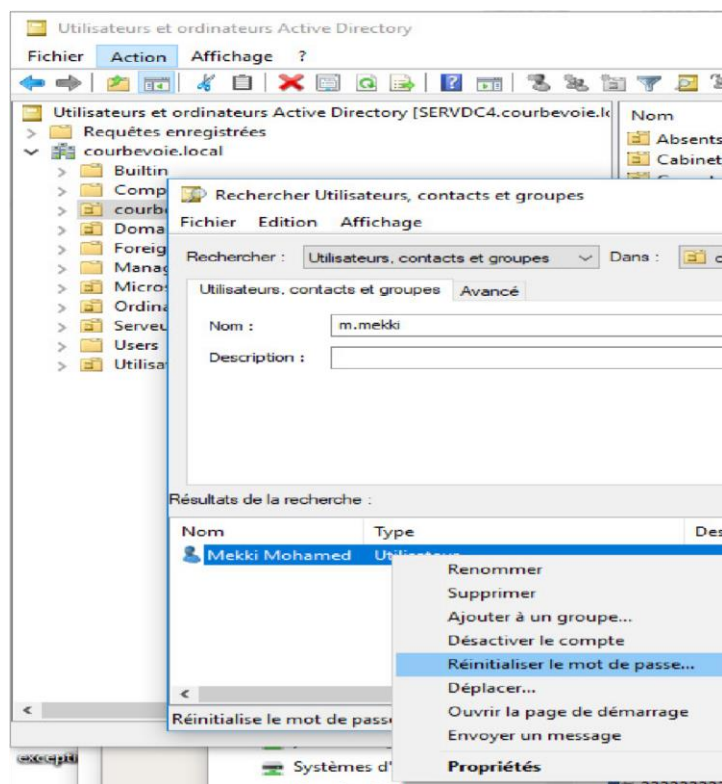


Faire clique droit et cliquer sur Rechercher Utilisateurs





Entrer le nom de la personne et Faire un clic droit sur le résultat de la recherche et choisir l'action qu'on veut faire.



Réinitialiser le mot de passe ? X

Nouveau mot de passe :

Confirmation le mot de passe :

☒ L'utilisateur doit changer le mot de passe à la prochaine ouverture de session

L'utilisateur doit fermer puis ouvrir à nouveau sa session afin que les modifications prennent effet.

État de verrouillage du compte sur ce contrôleur de domaine : Déverrouillé

☐ Deverrouiller le compte de l'utilisateur

OK Annuler

Entrez un mot de passe, par default : Courbevoie92

On peut choisir de Déverrouiller le compte s'il est bloqué.