

EHRET Manon | CNED

Rapport de stage –

Semaine du 2 au 6 juin

Lundi 2 juin :

Pour cette première journée, mon tuteur m'a fait faire un tour des locaux afin de me présenter aux différents services de la structure. Cela m'a permis de me familiariser avec l'environnement de travail et de rencontrer les membres des équipes.

L'après-midi, il m'a présenté les différentes applications qu'il utilise au quotidien pour gérer les postes informatiques des agents. Il m'a également expliqué la gestion des cartes agents, un aspect important de son poste, en me détaillant les démarches et les outils utilisés.

Mardi 3 juin :

J'ai accompagné mon tuteur sur plusieurs interventions techniques. J'ai pu observer comment il procédait pour résoudre des problèmes liés aux codes administrateurs, à des imprimantes et à des soucis de connexion réseau. Ces interventions m'ont permis de découvrir l'aspect concret du support informatique de proximité.

Mercredi 4 juin :

On m'a expliqué qu'une migration vers Windows 11 était en cours pour l'ensemble des ordinateurs de la préfecture. La plupart des mises à jour se font à distance, mais certains postes sensibles ou importants nécessitent une intervention directe. J'ai également eu un aperçu de leur système de messagerie professionnelle, notamment la gestion des boîtes mails.

Jeudi 5 juin :

J'ai participé à un déplacement à Bellac, dans un abattoir, pour effectuer la migration de deux postes vers Windows 11. Nous n'avons pu migrer qu'un seul ordinateur, le second ne répondant pas aux exigences matérielles requises.

L'après-midi, nous sommes intervenus sur un poste qui ne recevait plus d'emails. Le problème a été résolu en réinitialisant simplement la messagerie. Et nous avons installer des filtres écran anti-espion pour un services qui se doit de ne pas tout montrer.

Vendredi 6 juin :

Le matin, j'ai démonté un ordinateur portable pour retirer la batterie, ce qui m'a permis d'identifier le modèle exact afin de rechercher un remplacement compatible.

Ensuite, j'ai assisté à une formation destinée aux ressources humaines, durant laquelle mon tuteur leur a expliqué comment gérer les certifications des agents et leurs cartes.

L'après-midi, j'ai également assisté à une réunion entre les membres du service informatique, où ils ont abordé plusieurs sujets : les problèmes rencontrés sur leurs serveurs et la gestion du stock de matériel informatique.

Semaine du 10 au 13 juin

Mardi 10 juin :

J'ai eu l'occasion de réaliser plusieurs petites interventions techniques. Le matin, j'ai participé à la mise en place d'un accès réseau, ce qui comprenait la création d'un nom d'utilisateur et d'un mot de

passe. Pour m'exercer, j'ai également travaillé sur la gestion de la parc informatique, en activant un ordinateur à distance.

L'après-midi, j'ai accompagné mon tuteur ainsi que son adjoint en charge de l'infrastructure dans un bâtiment en cours de rénovation. Sur place, il a été question de prévoir l'installation de nouvelles prises téléphoniques ainsi que la possibilité d'ouvrir le portique d'accès à distance, nécessitant donc des aménagements spécifiques.

Mercredi 11 juin :

Le matin, j'ai assisté à un audit qualité entre les différents services de la préfecture. Cette réunion avait pour but de faire un point sur les tâches qui avaient été confiées à chaque service, de discuter de celles qui ont été réalisées ou non, et de suivre l'état d'avancement des actions encore en cours. Cela m'a permis de mieux comprendre la coordination et le suivi des projets au sein de l'administration. L'après-midi, j'ai été accueilli dans l'autre pôle, celui dédié à l'infrastructure. J'ai pu y observer la gestion d'un problème lié à une adresse IP mal attribuée, ce qui empêchait un utilisateur d'accéder correctement au réseau. Cette situation m'a permis de mieux comprendre l'importance de la configuration réseau et les conséquences que peuvent engendrer de simples erreurs d'adressage IP sur le bon fonctionnement des postes.

Jeudi 12 juin :

Dans la matinée, j'ai participé à de nouvelles opérations de migration vers Windows 11 sur plusieurs postes. Cela m'a permis de consolider mes connaissances sur le processus de mise à jour du système d'exploitation et sur les vérifications à effectuer avant et après la migration.

L'après-midi, j'ai formaté un poste de travail afin de le réinitialiser complètement et d'y installer toutes les applications nécessaires. Parmi celles-ci figuraient CRYHOD, un logiciel de chiffrement de disque dur, et Trellix, utilisé pour la sécurité. J'ai également installé les outils nécessaires à la lecture des cartes agents. Cette activité m'a permis de mieux comprendre la préparation d'un poste sécurisé avant sa mise en service.

Vendredi 13 juin :

La matinée s'est déroulée dans une grande salle de la préfecture où j'ai assisté à une présentation sur le recyclage des déchets. Cette sensibilisation avait pour objectif de rappeler les bonnes pratiques en matière de tri et de gestion des déchets au sein des services administratifs.

L'après-midi, nous nous sommes rendus au lac de Saint-Pardoux pour participer à des activités de cohésion. Ces activités visaient à renforcer les liens entre les différents services de la préfecture dans une ambiance détendue et conviviale.

Semaine du 16 au 20 juin

Lundi 16 juin :

Le matin, je me suis rendu dans un autre bâtiment dépendant de la préfecture, situé à Sainte-Alexis. Deux étages de ce bâtiment sont sous la responsabilité du pôle support, qui s'y rend trois matinées par semaine pour assurer le suivi informatique. Durant cette intervention, nous avons effectué la mise à jour d'un certificat de sécurité sur un poste, puis résolu deux problèmes techniques : un souci d'affichage écran et un dysfonctionnement de messagerie, qui a été corrigé par une simple réinitialisation. L'après-midi, nous sommes intervenus rapidement sur un autre poste pour résoudre un problème de connexion au serveur.

Mardi 17 juin :

Le matin, j'ai intégré dans GLPI 25 nouveaux postes informatiques récemment réceptionnés. Ces postes ont été enregistrés dans l'inventaire via une procédure de scan automatisée. Cette opération

permet d'assurer un suivi précis du matériel déployé dans l'établissement.

Dans la journée, j'ai assisté à la gestion d'un incident critique concernant la cheffe d'un service. Sa boîte mail, Pablo, ne recevait plus aucun message, ce qui posait problème à l'approche d'un audit important qu'elle devait présenter. Malgré plusieurs tentatives de résolution, telles que la mise à jour et la réinstallation de la carte réseau, aucune solution n'a fonctionné. L'équipe a donc dû préparer en urgence un nouveau poste de travail.

À cette occasion, on m'a expliqué la procédure spécifique de préparation d'un poste Noémi, conforme aux normes de sécurité de la préfecture. Cette préparation comprend notamment des réglages dans le BIOS, où certaines sécurités doivent être désactivées afin de permettre l'installation des outils de sécurité comme CRYHOD ou Trellix, ainsi que des applications métiers nécessaires à l'activité de l'utilisateur.

Mercredi 18 juin :

Le matin, j'ai assisté à deux interventions techniques. La première concernait un problème de connexion Wi-Fi sur un ordinateur portable d'un agent : après vérification, il s'agissait d'un pilote réseau désactivé qu'il a suffi de réactiver via le gestionnaire de périphériques.

La seconde intervention consistait à remplacer une imprimante défectueuse dans un bureau. J'ai participé à l'installation de la nouvelle imprimante, à sa configuration sur le réseau ainsi qu'à l'installation des pilotes sur le poste utilisateur.

L'après-midi, nous sommes intervenus sur un poste qui rencontrait des problèmes d'accès à une application métier. Après diagnostic, il s'est avéré que les droits d'accès au serveur de l'application n'étaient pas correctement configurés. Mon tuteur m'a montré comment ajuster les autorisations via l'Active Directory pour rétablir la situation.

Jeudi 19 juin :

Le matin, nous avons poursuivi les préparations de postes Noémi. J'ai participé à la configuration complète de deux machines : désactivation des sécurités dans le BIOS, installation de Windows, puis mise en place des logiciels de sécurité comme CRYHOD, Trellix, et les outils nécessaires à la lecture des cartes agents. Ces postes étaient destinés à de nouveaux arrivants dans les services de la préfecture.

L'après-midi, nous sommes intervenus sur une panne réseau dans un bureau où plusieurs utilisateurs ne parvenaient plus à accéder à Internet. Après vérification du switch local, nous avons constaté qu'un câble RJ45 était endommagé. Nous l'avons remplacé, ce qui a immédiatement rétabli la connexion pour les postes concernés.

Vendredi 20 juin :

Aucune intervention technique n'a été nécessaire ce jour-là. J'en ai profité pour consolider mes notes prises tout au long de la semaine, revoir les différentes procédures apprises (préparation d'un poste Noémi, gestion réseau, interventions sur les postes utilisateurs) et poser quelques questions à mon tuteur pour mieux comprendre certains aspects du fonctionnement interne du pôle support.

Semaine du 23 au 27 juin

Lundi 23 juin :

Le matin, j'ai assisté à une intervention sur une imprimante multifonctions qui ne parvenait plus à

effectuer de numérisations. Après quelques vérifications, la solution a été de désinstaller puis de réinstaller le pilote de l'imprimante, ce qui a permis de rétablir le bon fonctionnement du scanner.

L'après-midi, il n'y a pas eu d'intervention spécifique. L'équipe a récupéré d'anciens postes obsolètes qui ne sont pas compatibles avec la migration vers Windows 11. Ces machines ont été démontées afin de récupérer les composants encore utilisables, comme la RAM ou les disques durs, pour être réutilisés en cas de besoin sur d'autres machines.

Mardi 24 juin :

Le matin, j'ai préparé une salle pour une présentation organisée par le service des ressources humaines. Cette session avait pour objectif d'aider les agents à mieux comprendre leur fiche de paie, les mécanismes de calcul de la rémunération ainsi que les différentes exceptions et cas particuliers. J'ai installé le matériel nécessaire, notamment les ordinateurs, le vidéoprojecteur et la connectique réseau.

L'après-midi, j'ai participé au démontage de plus de cinq unités centrales afin d'en extraire la mémoire RAM et les disques durs, en vue de leur réutilisation ou de leur recyclage. À cette occasion, mon tuteur m'a expliqué comment reconnaître visuellement les différents types de barrettes de RAM selon les générations de processeur (P1, P2, P3, P4), ce qui m'a permis de mieux comprendre l'évolution du matériel informatique au fil des années.

Mercredi 25 juin :

Le matin, j'ai participé à une opération de mise à jour de sécurité sur plusieurs postes de travail. À l'aide d'un script fourni par l'équipe, nous avons déployé des correctifs critiques liés à Windows et à l'antivirus Trellix sur une dizaine de machines. Cette intervention m'a permis de mieux comprendre les procédures de déploiement à distance ainsi que l'importance de maintenir le parc informatique à jour.

L'après-midi, nous avons effectué un inventaire physique de plusieurs postes situés dans un autre bâtiment de la préfecture. Nous avons vérifié les numéros de série, les affectations et comparé les informations relevées avec les données enregistrées dans GLPI. Cette activité m'a montré l'importance de la gestion rigoureuse du matériel et de la tenue à jour de la base d'inventaire.

Jeudi 26 juin :

Le matin, j'ai assisté à une réunion générale dans la salle Marianne, rassemblant les différents services de la préfecture. L'objectif de cette réunion était de faire le point sur l'avancement des actions entreprises pour réduire les budgets de chaque service. Chaque responsable a présenté les mesures mises en place dans son domaine et les résultats obtenus, dans une optique d'optimisation des ressources.

L'après-midi a été calme. Aucune intervention particulière n'a été planifiée, ce qui m'a permis de mettre à jour mes notes de stage et d'échanger avec les agents sur leur quotidien et leur organisation.

Vendredi 27 juin :

Pour ma dernière journée de stage, je me suis rendu le matin au PASTEL, un autre bâtiment dépendant de la préfecture, afin de découvrir l'organisation des stocks informatiques. J'ai pu visiter plusieurs salles serveurs et observer le matériel essentiel au bon fonctionnement du réseau, notamment les switchs, onduleurs, baies de brassage, et autres équipements d'infrastructure. Cette

visite m'a permis de mieux comprendre l'envers du décor et l'importance de ces éléments dans la continuité de service.

L'après-midi, j'ai pris le temps de remercier mon tuteur ainsi que l'ensemble de l'équipe pour leur accueil, leur accompagnement tout au long de mon stage, et les nombreuses connaissances qu'ils m'ont transmises. Ce fut une expérience très enrichissante à la fois sur le plan technique et humain.