



**SAINT-
ASPAIS**
MELUN

Institution Saint-Aspais

Rapport de stage

Alexandre Guiblain

2ème année SIO – SLAM

Stage effectué du 5 janvier au 6 février 2026

Stage encadré par la Mairie Savigny le Temple

Tuteur de stage : M Dalibor Bokan

Année scolaire 2025-2026



Sommaire

Remerciements.....	3
Introduction en anglais.....	4
Chapitre 1 – Étude de l'existant.....	5
Présentation de l'entreprise.....	5
Présentation du service d'accueil.....	5
Contexte informatique.....	6
Chapitre 2 – Cahier des charges.....	7
Attentes de mon tuteur.....	7
Livrables attendus.....	7
Contraintes du projet.....	8
Illustrations des missions DSI.....	8
Chapitre 3 – Travail accompli et problèmes rencontrés.....	11
Tâches réalisées.....	11
Outils et méthodes utilisés.....	11
Problèmes rencontrés et solutions apportées.....	12
Compétences développées.....	13
Compétences techniques :	13
Compétences méthodologiques :	13
Compétences personnelles :	13
Illustration du projet MairieOS :	14
Conclusion.....	16

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement M. Dalibor Bokan, Responsable de la DSI, pour son accueil chaleureux, sa disponibilité et ses conseils tout au long de mon stage. Son accompagnement m'a permis de mieux comprendre le fonctionnement d'un service informatique et d'évoluer dans de bonnes conditions.

Je remercie également l'ensemble de l'équipe de la DSI pour leur aide, leur patience et leur professionnalisme, ainsi que pour le temps qu'ils ont pris pour m'expliquer les différentes tâches et procédures. Leur soutien m'a permis de m'intégrer rapidement et de participer activement aux missions du service.

Ce stage m'a offert une expérience enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel, en me permettant de développer mes compétences techniques et de découvrir le monde du travail.

Enfin, je remercie l'équipe pédagogique du lycée Saint Aspais pour le suivi et l'encadrement de ce stage dans le cadre de ma formation en BTS SIO

Introduction en anglais

During my internship at the IT Department (DSI) of the Town Hall of Savigny-le-Temple, I had the opportunity to discover the daily operations of a public service IT team and to understand how information systems are managed in a local administration.

My main role was to assist in the maintenance and management of the town hall's information system. I took part in several activities such as user support, hardware maintenance, installation and configuration of computers, and basic network assistance. This internship allowed me to apply my technical knowledge in a real professional environment.

This report presents an overview of my internship experience. First, I will introduce the company and its IT environment. Then, I will describe the objectives and constraints of my internship. Finally, I will detail the tasks I accomplished, the problems I encountered, and the skills I developed during this professional experience.

Chapitre 1 – Étude de l'existant

Présentation de l'entreprise

La mairie de Savigny-le-Temple est une collectivité territoriale chargée de la gestion des services publics locaux et de l'administration de la commune. Elle met en œuvre les décisions du conseil municipal et du maire, et assure le bon fonctionnement de la ville au quotidien. Elle joue un rôle essentiel dans la vie des habitants en garantissant l'accès aux services publics et en participant au développement de la commune.

Ses missions sont variées. Elle est notamment responsable de la gestion de l'état civil (naissances, mariages, décès), de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire, ainsi que de la gestion des écoles et des services périscolaires. Elle organise également des activités culturelles et sportives et intervient dans l'action sociale pour accompagner les habitants en difficulté. Enfin, elle assure la communication et l'information auprès des citoyens.

La mairie de Savigny-le-Temple compte environ 250 agents municipaux, répartis dans différents services. Il s'agit donc d'une organisation de taille moyenne, qui nécessite une infrastructure informatique fiable pour assurer la continuité des services proposés aux usagers.

Présentation du service d'accueil

J'ai réalisé mon stage au sein de la DSI (Direction des Systèmes d'Information) de la mairie de Savigny-le-Temple. Ce service est responsable de la gestion du système informatique de la commune et joue un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des services municipaux.

La DSI est chargée de la maintenance du parc informatique, de l'assistance aux utilisateurs, ainsi que de la gestion des logiciels et du réseau interne. Elle veille également à la sécurité informatique afin de protéger les données et d'assurer la continuité du service.

L'équipe est composée de plusieurs agents spécialisés et gère un volume important de demandes quotidiennes, tout en participant à des projets visant à améliorer et moderniser les outils numériques de la mairie.

Contexte informatique

Dans le cadre de mon stage, j'ai travaillé principalement sur des postes informatiques standards (PC) utilisés par les agents municipaux. L'environnement informatique de la mairie est basé sur une infrastructure classique, orientée vers l'administration et la gestion des services publics, avec un grand nombre d'utilisateurs ayant des besoins quotidiens en informatique.

Les postes de travail fonctionnent majoritairement sous Windows et sont utilisés pour accéder à différents logiciels métiers propres aux services municipaux, ainsi qu'aux outils bureautiques et de messagerie. La gestion des incidents et des demandes se fait à l'aide de GLPI, un outil de ticketing permettant de centraliser, suivre et prioriser les interventions du service informatique.

La mairie dispose également d'un réseau interne reliant l'ensemble des services, afin de permettre le partage de ressources, l'accès aux serveurs et aux applications internes. Le parc informatique comprend aussi de nombreuses imprimantes et scanners, indispensables au fonctionnement administratif.

Cependant, une partie du matériel est vieillissante, notamment certains ordinateurs non compatibles avec Windows 11 et des imprimantes anciennes, ce qui entraîne des pannes récurrentes et nécessite des interventions fréquentes de la DSI pour assurer la continuité du service.

Dans certaines situations, j'ai également utilisé des outils en ligne de commande comme PowerShell afin d'exécuter des scripts simples d'administration, par exemple pour vérifier des configurations système, tester la connectivité réseau ou automatiser certaines tâches de maintenance.

Chapitre 2 – Cahier des charges

L'objectif principal de mon stage au sein de la DSI de la mairie de Savigny-le-Temple était de participer à la gestion et à la maintenance du système d'information de la commune, tout en apportant un support technique aux agents municipaux. Ce stage avait pour but de me permettre de découvrir concrètement le fonctionnement d'un service informatique dans le secteur public et d'acquérir une première expérience professionnelle dans ce domaine.

Les missions confiées répondaient à plusieurs enjeux importants : assurer la continuité du service informatique, garantir le bon fonctionnement du matériel et des logiciels, améliorer la réactivité face aux incidents signalés par les utilisateurs, et contribuer à la qualité du support informatique au sein des différents services municipaux.

Le stage devait également me permettre de développer des compétences pratiques, notamment dans l'utilisation d'outils de gestion d'incidents comme GLPI, dans l'installation et la configuration de postes sous Windows, ainsi que dans la maintenance du parc informatique et la participation à la gestion du réseau interne.

Attentes de mon tuteur

Mon tuteur, M. Dalibor Bokan, attendait de moi que je :

- Assiste les utilisateurs pour les problèmes informatiques courants
- Participe à la maintenance et à la mise à jour du parc informatique
- Contribue à la configuration et à l'installation de nouveaux postes
- Aide à la gestion du réseau interne et au suivi des logiciels utilisés

Livrables attendus

À la fin du stage, je devais fournir plusieurs livrables précis :

- Prise en charge et résolution des incidents via le système de tickets GLPI
- Ordinateurs configurés et fonctionnels pour les agents municipaux
- Mise à jour des logiciels et correctifs de sécurité appliqués
- Participation aux interventions techniques dans différents services

Ces livrables devaient refléter non seulement la qualité technique du travail, mais aussi ma capacité à gérer un projet web de bout en bout, en tenant compte des attentes professionnelles.

Contraintes du projet

Plusieurs contraintes ont influencé le déroulement du stage :

- Volume important d'incidents à gérer quotidiennement
- Matériel ancien et parfois incompatible avec les systèmes récents
- Besoin de maintenir un fonctionnement continu des services municipaux
- Respect des règles de sécurité informatique et des procédures internes

Illustrations des missions DSI

Afin d'illustrer concrètement les interventions réalisées durant ce stage à la mairie de Savigny-le-Temple, les visuels suivants présentent mon environnement de travail technique :

L'interface de l'outil GLPI est utilisée quotidiennement pour la création, le suivi et la clôture des tickets d'incidents. Elle permet de prioriser les interventions selon l'urgence.

Accueil Assistance **Tickets** + 🔍 📄 🗨️ Root entity (Arborescence)

Caractéristiques - Statut est Non résolu Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 15 Page courante en PDF paysage De 1 à 3 sur 3

Actions

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
13	Issue pre-nfsd load /WARNING	Root entity > Parc informatique	En cours (Attribué)	11-04-2017 12:03	11-04-2017 12:03	Haute	gipi			
11	au revoir président	Root entity > Parc informatique >	Nouveau	03-03-2017 09:21	23-02-2017 11:19	Moyenne	GLPI Test Agent		Arrivées Départs > Départ	
12	blabla	Root entity > Parc informatique >	Nouveau	01-03-2017 08:24	24-02-2017 09:31	Moyenne	GLPI Test		Arrivées Départs	

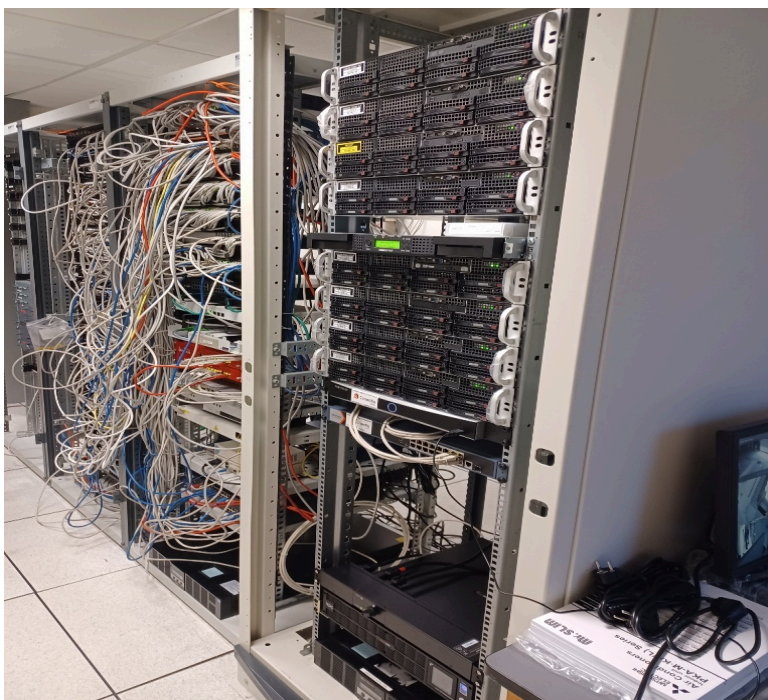
ID Titre Entité Statut Dernière modification Date d'ouverture Priorité Demandeur - Demandeur Attribué à - Technicien Catégorie Temps de résolution

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 3 sur 3

Capture d'écran de l'interface de gestion de tickets GLPI

La maintenance passe aussi par la surveillance de l'infrastructure physique. Ici, une vue des racks serveurs et du câblage réseau au sein du datacenter de la DSI.



Vue d'ensemble des baies serveurs et du brassage réseau

Durant le stage, j'ai pu intervenir sur différents périphériques réseau, comme ce routeur Synology, pour assurer la connectivité des services.



Routeur Wi-Fi configuré et mis en service

Chapitre 3 – Travail accompli et problèmes rencontrés

Durant mon stage au sein de la DSI de la mairie de Savigny-le-Temple, j'ai été impliqué dans les activités quotidiennes du service informatique. Ce stage avait pour objectif de me familiariser avec le fonctionnement d'un système d'information dans le secteur public, tout en participant à la maintenance et au support informatique auprès des agents municipaux.

Mon travail s'est articulé autour de plusieurs missions essentielles : assistance aux utilisateurs, installation de postes informatiques et gestion des incidents via un système de tickets.

En parallèle de mes missions principales de support informatique, j'ai réalisé un projet de développement web personnel intitulé *MairieOS*. Il s'agit d'une interface web simulant un système de gestion pour une mairie, avec des fonctionnalités comme un tableau de bord, une gestion de tickets et des pages d'administration.

Ce projet, développé en HTML, CSS et PHP, m'a permis de mettre en pratique mes compétences en développement en complément de mon stage en DSI et de faire le lien entre le développement web et les besoins d'une organisation publique.

Tâches réalisées

Durant mon stage, j'ai principalement assuré le support informatique aux utilisateurs, en intervenant sur des problèmes courants tels que des soucis de connexion, de messagerie, de logiciels métiers ou d'imprimantes.

J'ai participé à la gestion des tickets via GLPI, ce qui m'a permis de suivre, prioriser et tracer les interventions.

J'ai également réalisé l'installation et la configuration de postes Windows, ainsi que la maintenance du matériel (diagnostic de pannes simples, remplacement de périphériques).

Enfin, j'ai contribué à certaines tâches liées au réseau interne et utilisé des scripts simples en PowerShell pour automatiser certaines opérations comme l'installation de logiciels ou la récupération d'informations système.

Outils et méthodes utilisés

Les principaux outils utilisés durant mon stage étaient :

- GLPI : pour la gestion des tickets d'incidents et le suivi des demandes.
- Windows : système d'exploitation principal des postes.
- Outils de maintenance : gestionnaire de périphériques, paramètres réseau, outils de diagnostic Windows.
- HTML / CSS / PHP : pour le développement du site web MairieOS.
- PowerShell : pour l'exécution de scripts simples d'administration et d'automatisation sous Windows.
- Visual Studio Code : l'éditeur de code.
- Uwamp : serveur local (Apache, PHP, MySQL).

Les méthodes de travail étaient basées sur :

- Analyse du problème
- Recherche de la cause
- Proposition d'une solution
- Vérification après intervention
- L'utilisation de scripts m'a permis de gagner du temps sur certaines tâches répétitives et de mieux comprendre le fonctionnement interne du système d'exploitation Windows.

J'ai également consulté des forums techniques, la documentation officielle, et utilisé des ressources en ligne pour approfondir mes connaissances.

Problèmes rencontrés et solutions apportées

L'un des principaux problèmes rencontrés était le volume très élevé de demandes de niveau 1, telles que les imprimantes hors service, les mots de passe oubliés, les problèmes de messagerie Outlook ou les logiciels métiers qui ne répondaient plus.

Ces demandes représentaient environ 60 à 70 % du temps de travail de l'équipe, ce qui limitait la possibilité de travailler sur des projets plus structurants. La solution consistait à prioriser les tickets et à résoudre rapidement les incidents simples afin de maintenir la continuité du service.

Un autre problème important était le matériel vieillissant. Certains ordinateurs n'étaient pas compatibles avec Windows 11, ce qui pose un problème avec la fin du

support de Windows 10 en 2025. De plus, certaines imprimantes de plus de 10 ans tombaient régulièrement en panne, ainsi que des onduleurs dont les batteries étaient défectueuses.

La solution apportée était principalement du dépannage temporaire, en attendant le renouvellement progressif du matériel, ainsi que la proposition de remplacement lorsque cela était possible.

Compétences développées

Ce stage m'a permis de développer plusieurs compétences clés, à la fois techniques et professionnelles :

Compétences techniques :

- Utilisation de GLPI pour la gestion d'incidents
- Installation et configuration de postes Windows
- Maintenance matérielle de base
- Notions de réseau local
- Mise à jour de systèmes et logiciels
- PowerShell (scripting)
- Développement web (HTML, CSS, PHP)

Compétences méthodologiques :

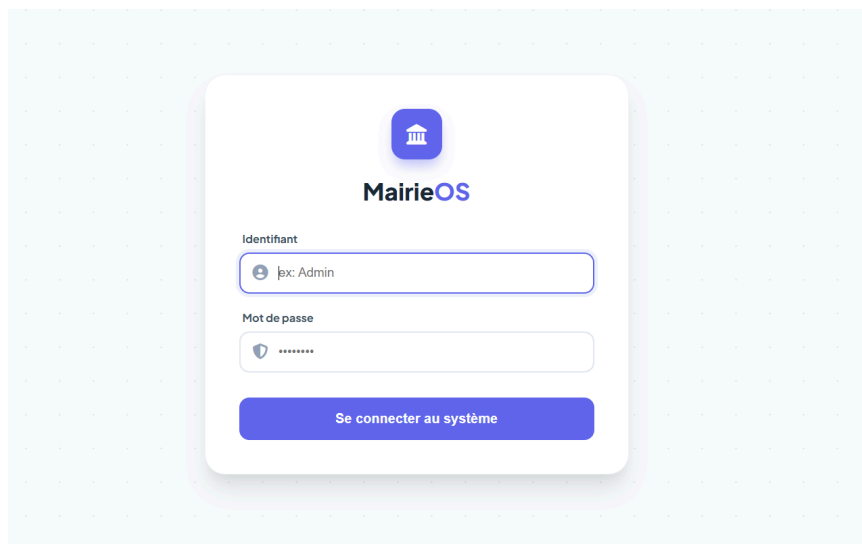
- Gestion des priorités
- Organisation du travail
- Respect des procédures
- Rédaction de tickets clairs
- Suivi des interventions

Compétences personnelles :

- Autonomie
- Communication avec les utilisateurs
- Adaptation à un environnement professionnel
- Travail en équipe
- Gestion du stress face aux urgences

Illustration du projet MairieOS :

Login



Page de connexion du projet web MairieOS

Dashboard

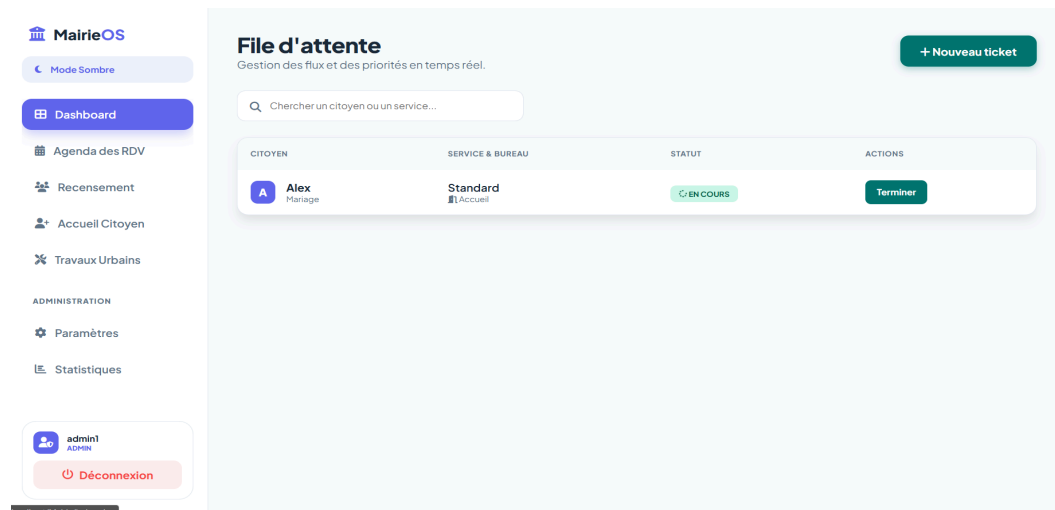
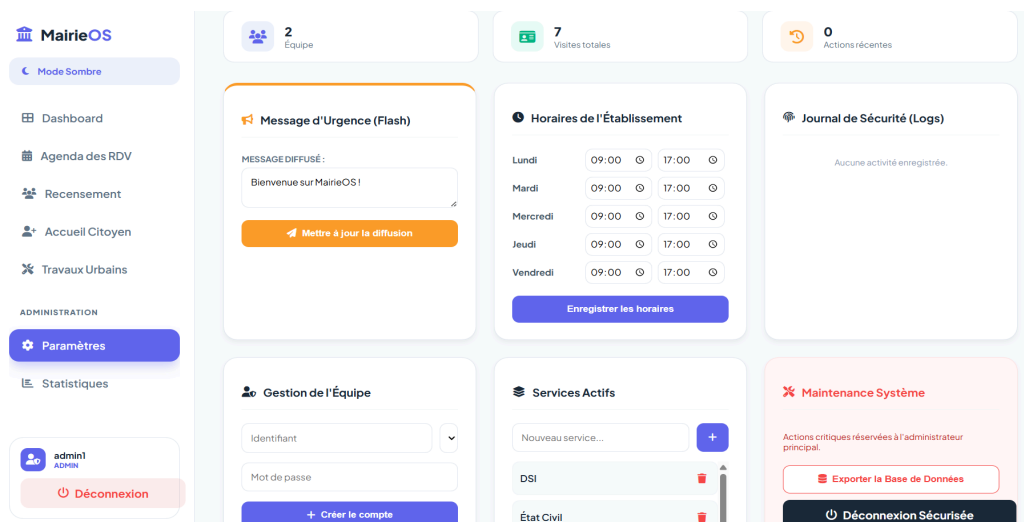


Tableau de bord principal du projet MairieOS

Admin



Interface d'administration du projet MairieOS

Conclusion

Ce stage au sein de la DSI de la mairie de Savigny-le-Temple m'a permis de contribuer activement au bon fonctionnement du système informatique de la commune. Les missions qui m'ont été confiées ont été utiles à l'équipe et m'ont permis d'appliquer concrètement les notions étudiées en BTS SIO, notamment en matière de support informatique, de maintenance matérielle et de gestion d'incidents.

Sur le plan professionnel, cette expérience m'a aidé à mieux comprendre le rôle d'un service informatique dans une collectivité territoriale et l'importance de garantir la continuité du service public. J'ai également pris conscience des enjeux liés à la gestion d'un parc informatique important, composé d'utilisateurs aux profils variés et confronté à des contraintes techniques comme le matériel vieillissant. La réalisation du projet MairieOS en parallèle a également enrichi cette expérience en me permettant de lier mes compétences en développement à la réalité du terrain.

Sur le plan personnel, ce stage m'a permis de développer mon autonomie, ma capacité d'adaptation et mon sens de la communication avec les utilisateurs. Il m'a aussi aidé à confirmer mon intérêt pour les métiers de l'informatique, en particulier dans le domaine du support et de l'administration des systèmes.

Ce stage a donc été une expérience très enrichissante et formatrice, aussi bien sur le plan humain que technique, et constitue une étape importante dans mon parcours de formation et dans la construction de mon projet professionnel.