

# Synthèse Stage EPSM



**Etudiant :**

-Ewan Riva

**Tuteur :**

-M.Le Cor nec

**Formation :**

-Brevet de techniciens

Supérieur SIO 1ère année

**Détails du stage :**

-27 Mai au 28 Juin 2024

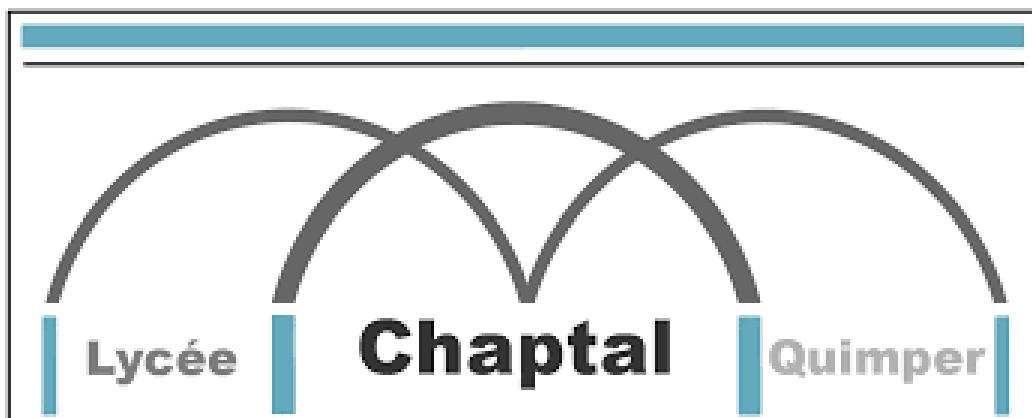
Service Informatique (Sediac)

**Détails de l'établissement scolaire :**

-Lycée Jean Chaptal, Quimper 29000

(logo)

-35 Chemin des Justices, 29000 Quimper



# Introduction

## Présentation de l'entreprise

### Nom de l'entreprise :

Etablissement Public de Santé Mental Etienne Gourmelen

### Secteur d'activité :

Hôpital psychiatrique

### Localisation :

18 Hent Glaz, 29000 Quimper

### Taille :

40 Hectares

### Structure de l'entreprise :

Plus de 40 lieux d'accueils

## Objectifs du stage

### Objectifs personnels :

Apprendre à interagir avec des agents, réaliser des appels téléphoniques, gérer le système de ticket d'incidents, approfondir la vie en entreprise etc...

### Objectifs fixés par l'entreprise :

Nécessité d'un comportement adéquate à la vie en entreprise, savoir respecter les horaires, réalisation de tâches dans un temps imparti.

# Collecter, Suivre et Orienter des Demandes

## Répondre aux Appels Téléphoniques

### 1. Réception et Identification des Problèmes :

- J'ai répondu à des appels téléphoniques de la part des utilisateurs signalant divers problèmes sur leurs postes de travail. Ces problèmes pouvaient aller de dysfonctionnements mineurs à des incidents plus complexes nécessitant une intervention spécialisée.

### 2. Première Analyse et Orientation :

- Si le problème dépassait mes compétences, je donnais l'incident à un technicien plus expérimenté, assurant ainsi une résolution rapide et efficace.
- En cas de problème mineur j'assistais l'agent pour réparer le dommage

## Utilisation de GLPI pour la Gestion des Demandes

### 1. Enregistrement des Tickets d'Incidents :

- J'ai utilisé GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) pour enregistrer les demandes et les incidents signalés par les utilisateurs. Chaque ticket inclut une description détaillée du problème, les informations de l'utilisateur, et la priorité de la demande.

### 2. Suivi des Tickets :

- J'ai assisté avec un technicien à l'évolution des tickets dans GLPI, m'assurant que chaque demande était traitée dans les délais appropriés. Cela impliquait de vérifier régulièrement l'état des tickets.

# Travail en mode projet

## Blocage périphériques Usb

Modifications dans l'éditeur de registre avec regedit, accès à la clé de registre

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\USBSTO

Je modifie la valeur de la clé Start en la passant de 3(manual Start) à 4 (disabled)

-Après le redémarrage, les périphériques de stockage USB devraient être bloqués selon la configuration que j'ai spécifiée dans le registre.

## Installation d'image depuis un cd

On accède au Bios, allez dans le setup, désactiver le secure boots et booter sur le cd pour permettre l'installation de l'image.

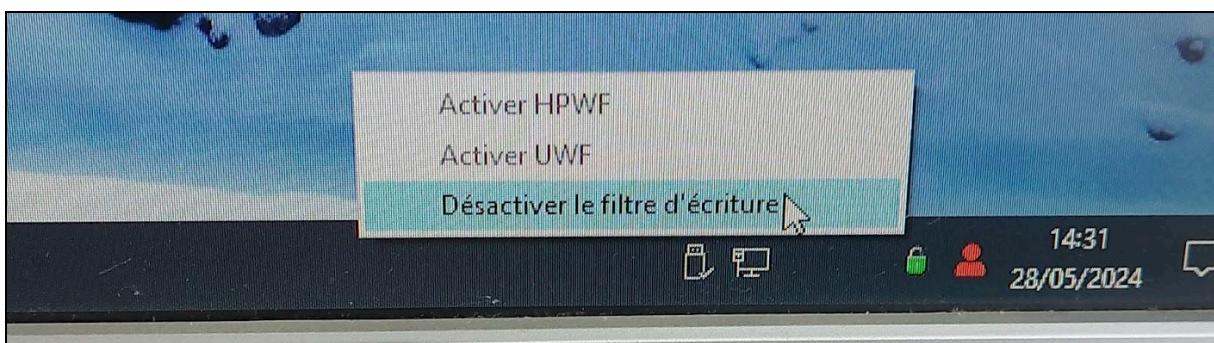
Effectuer un “recovery” on va charger une Image de Mai installé sur le CD, ensuite changement du SID de l'ordinateur en entrant une clé en cmd et redémarrer le poste.

## Mise en Place et Vérification des Niveaux d'Habilitation à un Service

### Création d'une Image sur un Client Léger

#### 1. Démarrage du PC et désactivation du filtre d'écriture :

- Le filtre d'écriture Windows Disk Protection (WDP) est utilisé pour protéger le système en empêchant les modifications permanentes sur le disque.



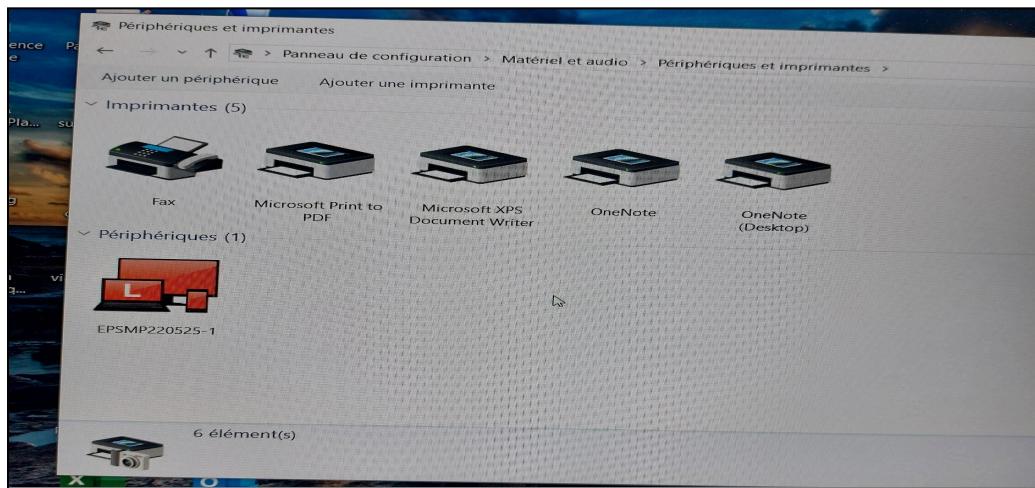
- Entrer les codes administrateurs pour désactiver ce filtre et redémarrer le PC.

#### 2. Suppression des programmes inutiles :

- Se connecter en Admin, ouvrir le panneau de configuration, et supprimer les programmes inutiles (Citrix Workspace, HP Documentation, HP System Information, HP Port USB Manager, Remote Desktop, et VMware Horizon).

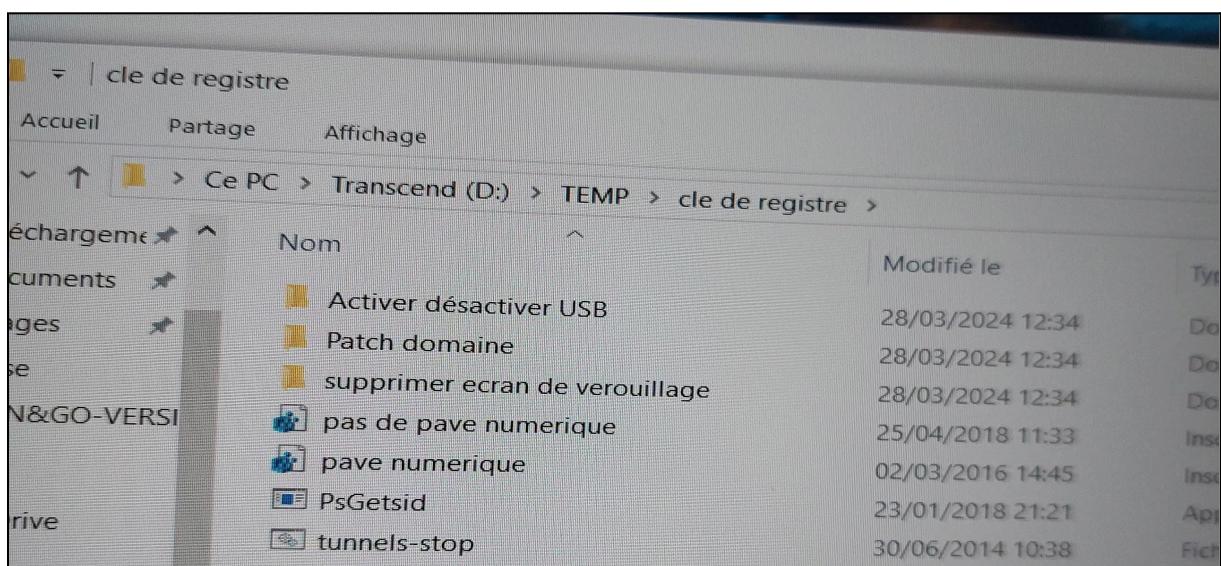
### 3. Gestion des imprimantes :

- Aller dans les paramètres des imprimantes et supprimer les périphériques.



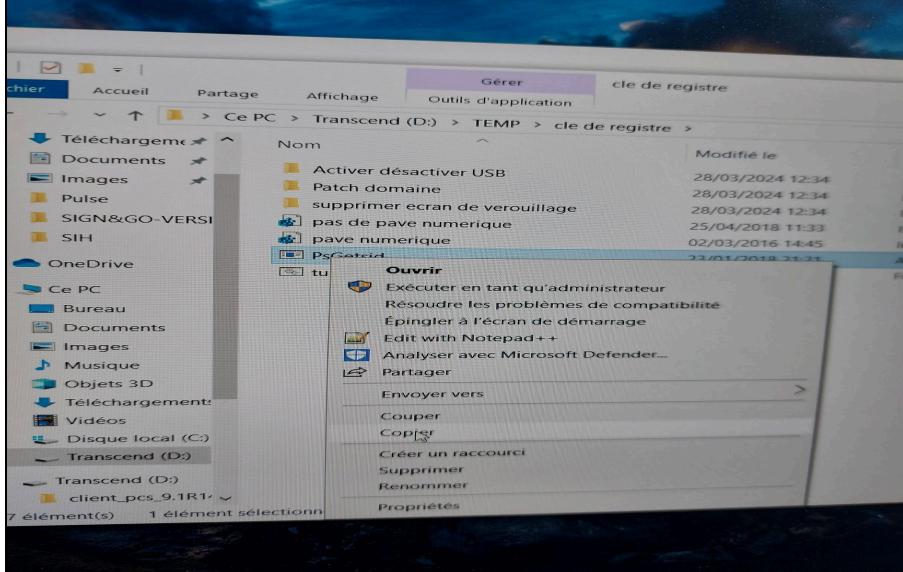
### 4. Branchement d'une clé USB contenant les dossiers SIH et TEMP :

- Copier les dossiers dans le disque C:.
- Dans le dossier TEMP, exécuter les clés de registre pour désactiver les clés USB, intégrer l'ordinateur dans le domaine, et désactiver l'écran de verrouillage et la mise en veille



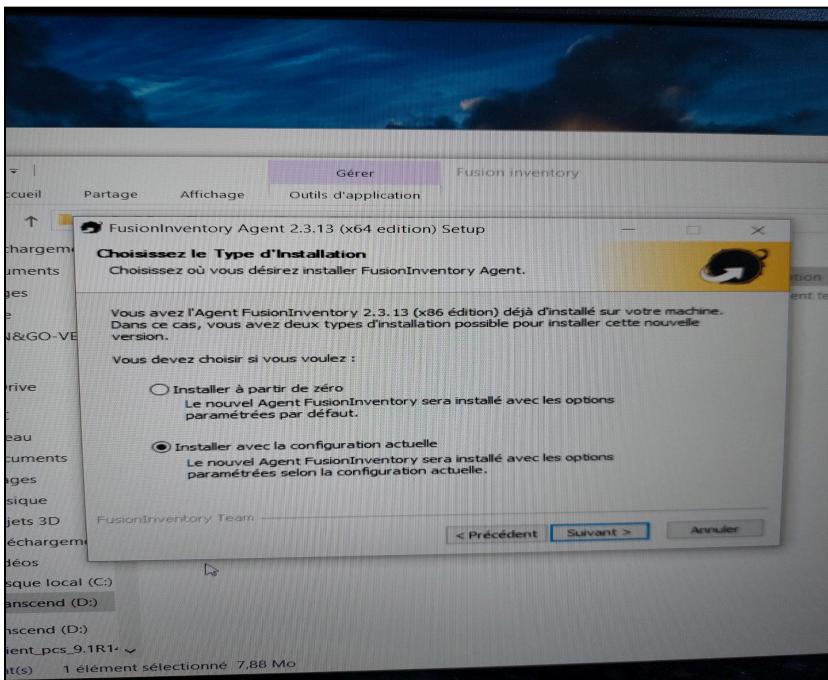
## 5. Configuration avancée :

- Désactivation des cartes fantômes, exécution du script tunnels-stop.bat et copie de psgetsid.exe dans C:/Windows.
- Utilisation de Psgetsid pour récupérer et changer le SID (Security Identifier) de l'ordinateur.



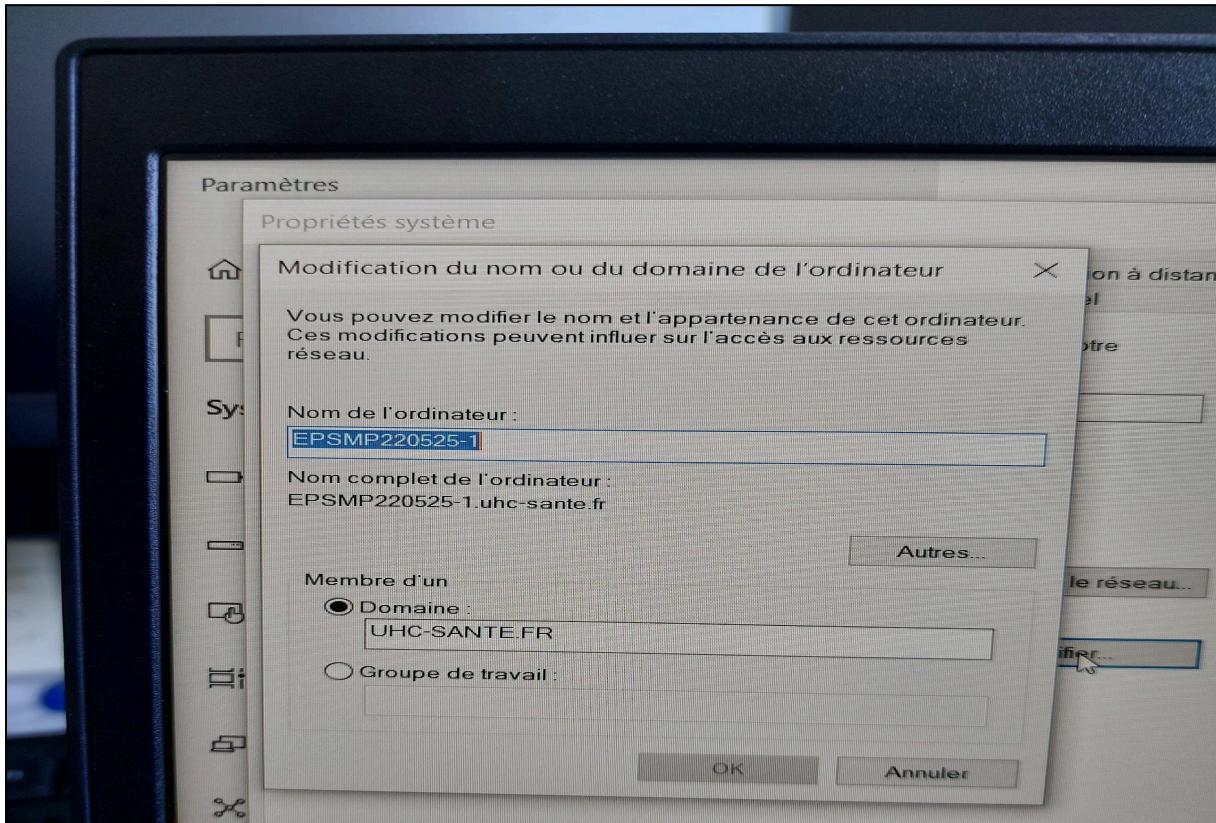
## 6. Installation de Fusion Inventory :

- Copier le dossier de Fusion Inventory dans C:/temp et lancer l'installation en mode serveur.
- Configurer Fusion Inventory pour forcer un inventaire.
- Vérifier que le nom du PC remonte dans GLPI.



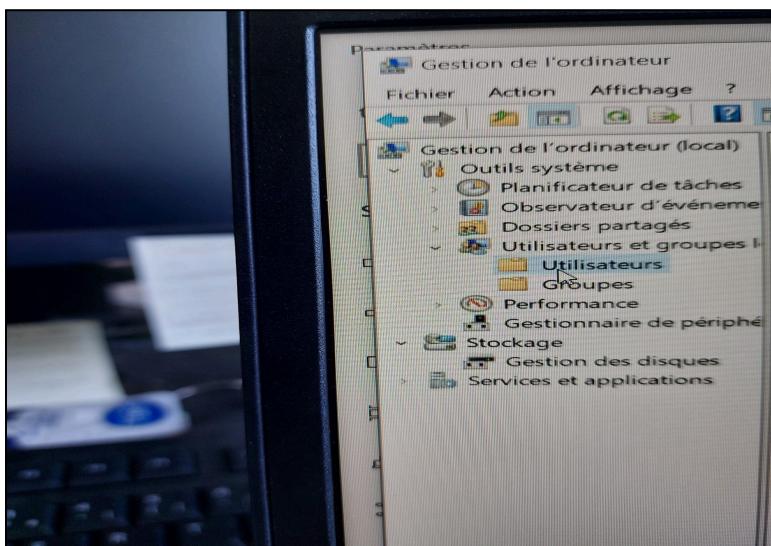
## Renommage et Configuration des Comptes

1. Changer le nom du poste suivant le format “EPSM[année][mois][jour]-[n°]”.



2. Redémarrer le PC, ouvrir une session locale pour supprimer l'utilisateur admin.

3. Créer un compte administrateur local, désactiver le compte User, et supprimer le compte admin initial.



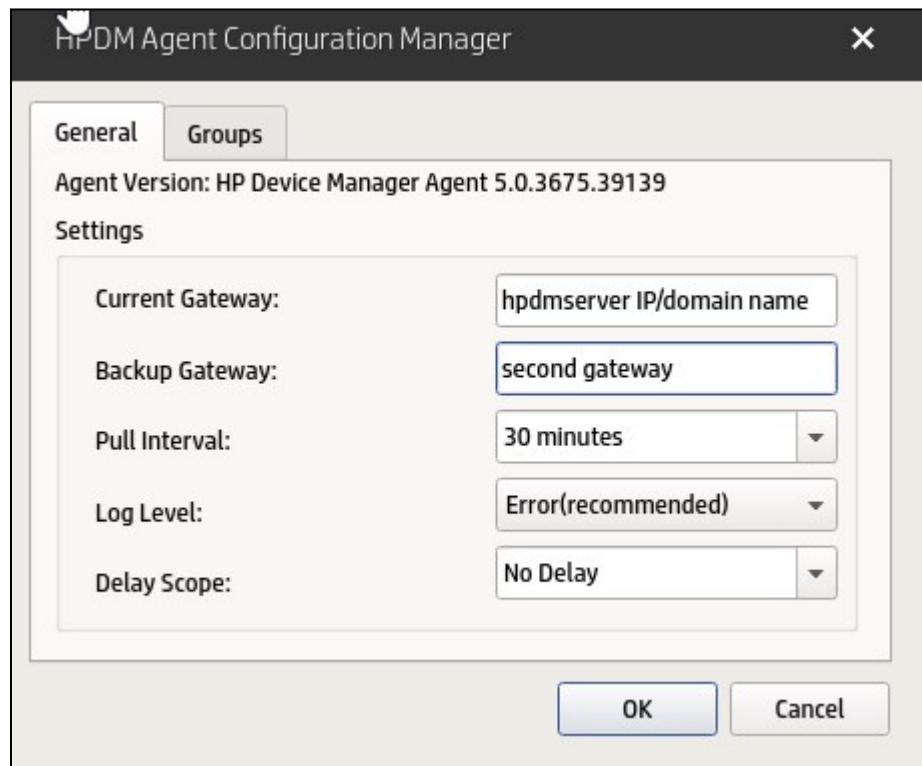
## Désactivation des Pare-feux

1. Aller dans le panneau de configuration, pare-feux, et désactiver le pare-feu Windows Defender.

Lancement de Fusion Inventory et Connexion via Dameware

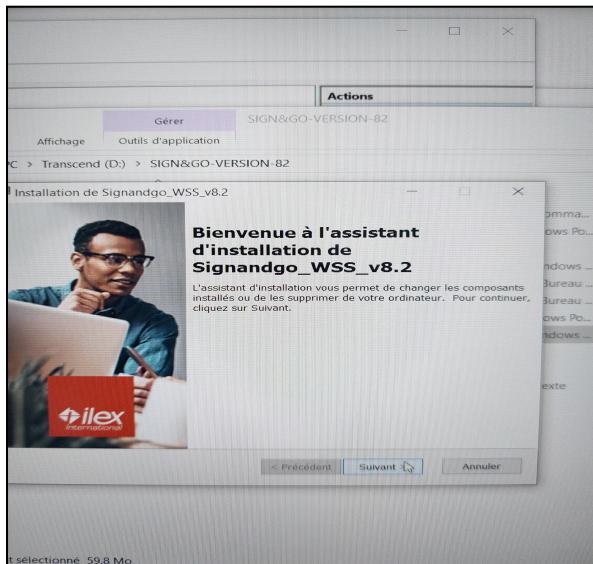
2. Lancer Fusion Inventory Agent Status et forcer l'inventaire.

3. Configurer HDPMAgentStatus avec l'adresse IP 10.1.4.47 ( paramètres de connexion de la machine)



## Installation du SSO (Sign&Go 8.2)

1. SSO permet une authentification unique pour accéder à plusieurs applications avec un seul jeu d'identifiants.
2. Ouvrir une session en administrateur, vérifier le profil Sign&Go 8.0, puis installer Sign&Go 8.2.
3. Configurer le logiciel avec l'IP ou DNS du serveur et le mot de passe de l'agent de configuration.



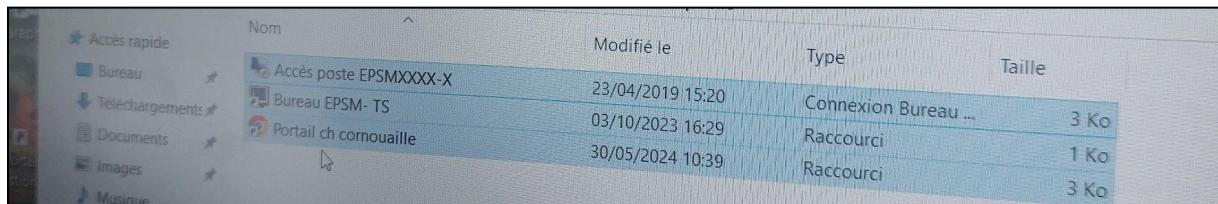
4. Installer Cryptolib pour la gestion des signatures numériques et le déblocage des cartes des agents.

## Installation et Configuration de Pulse

### 1. Installation des 4 modules dans l'ordre.

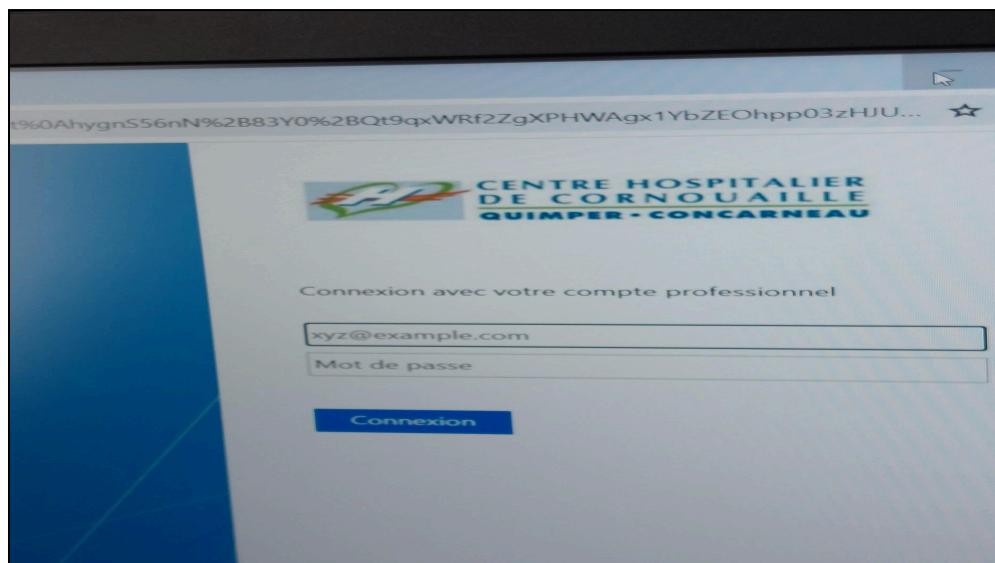
Nom	Modifié le	Type	Taille
1.a copier dans bureau public	20/06/2024 15:57	Dossier de fichiers	
1.a copier dans sih	20/06/2024 15:57	Dossier de fichiers	
1.PulseSecureInstallerService-9.1.14-25123	17/05/2024 16:34	Package Windows ...	4 996 Ko
2.PulseSecure.x64-9.1.14.13525	17/05/2024 16:34	Package Windows ...	34 832 Ko
3.PulseSecureAppLauncher-9.1.14-25123	17/05/2024 16:38	Package Windows ...	3 208 Ko
4.StandAloneHttpNarInstall-9.1.14-25123	17/05/2024 16:34	Application	5 197 Ko
application telephone	20/06/2024 16:17	Document texte	1 Ko

### 2. Copier les dossiers pour la connexion à distance dans le bureau public.

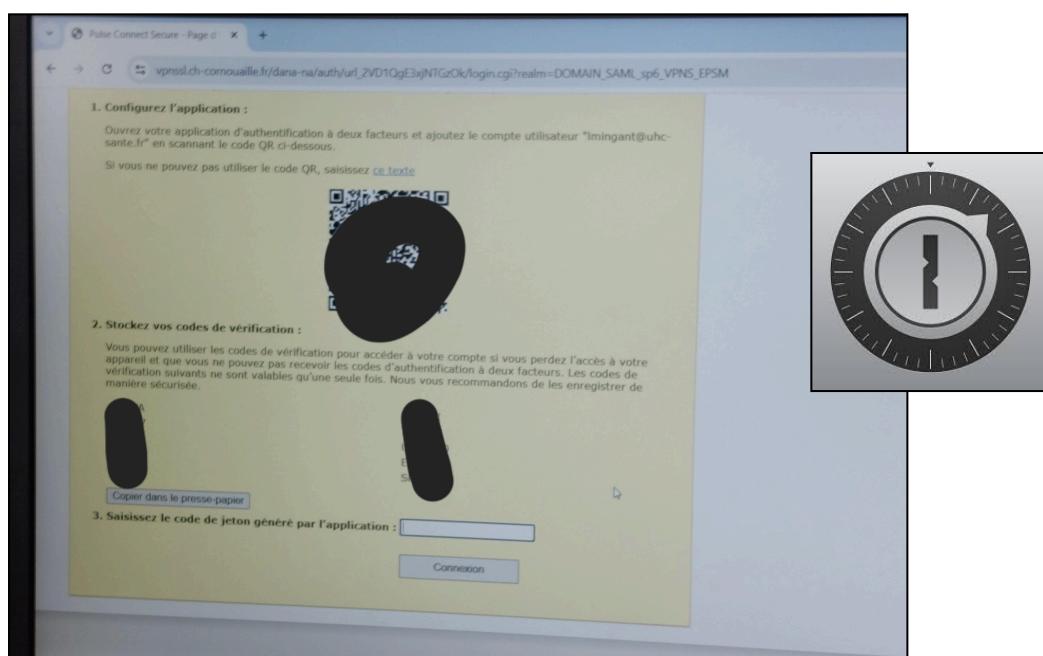


Nom	Modifié le	Type	Taille
Accès poste EPSMXXXX-X	23/04/2019 15:20	Connexion Bureau ...	3 Ko
Bureau EPSM- TS	03/10/2023 16:29	Raccourci	1 Ko
Portail ch cornouaille	30/05/2024 10:39	Raccourci	3 Ko

### 3. Partager une connexion ou utiliser le WiFi, accéder au portail CH Cornouaille



s'identifier, et scanner le QR code avec l'application FreeOTP.



1. Configurez l'application :  
Ouvrez votre application d'authentification à deux facteurs et ajoutez le compte utilisateur "lmingant@uhc-sante.fr" en scannant le code QR ci-dessous.  
Si vous ne pouvez pas utiliser le code QR, saisissez [ce texte](#).

2. Stockez vos codes de vérification :  
Vous pouvez utiliser les codes de vérification pour accéder à votre compte si vous perdez l'accès à votre appareil et que vous ne pouvez pas recevoir les codes d'authentification à deux facteurs. Les codes de vérification suivants ne sont valables qu'une seule fois. Nous vous recommandons de les enregistrer de manière sécurisée.

3. Saisissez le code de jeton généré par l'application :

## **Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique**

Durant mon stage, j'ai pu mettre à disposition aux agents divers matériels physiques:

- PC portable, Lourd et léger ( Lourd pour les tours avec une sauvegarde interne et Léger pour une mini tour et avec une sauvegarde sur le serveur)
- Souris Claviers Imprimantes photocopieur et Moniteur
- Câblage RJ45

## **Résultats Obtenus**

### **Création d'Images sur Clients Légers**

- Stabilisation des systèmes : Les postes ont été stabilisés et optimisés pour un usage intensif.
- Sécurisation des postes : La sécurité a été renforcée grâce à l'installation des clés de registre et la désactivation des ports USB.
- Standardisation et simplification : La gestion homogène des équipements a été simplifiée grâce à la configuration systématique des postes.

### **Installation de Fusion Inventory et Intégration avec GLPI**

- Gestion centralisée des ressources : L'inventaire du matériel et des logiciels a été centralisé, facilitant ainsi la gestion et le déploiement des ressources.
- Automatisation des inventaires: Les inventaires sont maintenant réalisés automatiquement, réduisant les erreurs et le temps passé sur ces tâches.

### **Configuration du WiFi et du SSO (Single Sign-On)**

- Accès simplifié et sécurisé : Les utilisateurs peuvent se connecter à plusieurs applications avec un seul jeu d'identifiants, améliorant l'efficacité et la sécurité des connexions.
- Déploiement et maintenance facilités : La configuration standardisée des postes a simplifié le déploiement et la maintenance.

## **Utilisation de Pulse et Connexions Sécurisées**

- Accès à distance sécurisé : Les utilisateurs peuvent accéder aux ressources de l'entreprise de manière sécurisée, facilitant le télétravail et la mobilité.

- Réduction des interruptions de service: La gestion proactive des connexions et la surveillance continue ont réduit les interruptions et les problèmes de connexion.

## **Compétences Organisationnelles et Relationnelles**

### **1. Gestion de Projets IT**

- Planification et exécution des tâches techniques complexes.

- Coordination avec d'autres services pour la mise en place des configurations et des installations.

### **2. Résolution de Problèmes**

- Identification et résolution de problèmes techniques liés à la configuration des systèmes.

- Adaptation rapide aux besoins changeants et aux contraintes techniques.

### **3. Communication et Collaboration**

- Travail en équipe pour assurer la cohérence et l'efficacité des configurations.

- Communication claire des problèmes et des solutions avec les autres membres de l'équipe et les utilisateurs finaux.

## **Compétences en Sécurité Informatique**

### **1. Sécurisation des Postes de Travail**

- Mise en place de configurations de sécurité pour protéger les systèmes contre les modifications non autorisées.

- Gestion des accès et des droits des utilisateurs pour renforcer la sécurité.

### **2. Gestion des Identifiants et Authentification**

- Mise en œuvre de mécanismes d'authentification unique pour simplifier et sécuriser l'accès aux systèmes.

### **3. Utilisation d'Outils de Gestion et de Sécurité**

- Maîtrise de Fusion Inventory et GLPI pour la gestion des inventaires et des ressources.

- Utilisation de Cryptolib pour assurer l'intégrité et l'authenticité des données.

## **Apport du stage**

### **Compétences Techniques.**

#### **2. Création et Maintenance d'Images sur Clients Léger**

- Désactivation du filtre d'écriture Windows Disk Protection.
- Nettoyage et optimisation des systèmes en supprimant les programmes inutiles.
- Gestion des imprimantes et des périphériques.
- Installation et configuration de logiciels via des dossiers spécifiques (SIH et TEMP).
- Exécution de scripts et clés de registre pour sécuriser et optimiser les postes.
- Récupération et changement du SID (Security Identifier) avec Psgetsid.

#### **3. Gestion et Automatisation de l'Inventaire Informatique**

- Installation et configuration de Fusion Inventory.
- Intégration avec GLPI pour la gestion centralisée des ressources.
- Forçage d'inventaires et vérification de la remontée des données.

#### **4. Paramétrage des Options d'Alimentation et de Sécurité**

- Configuration des options d'alimentation pour améliorer la gestion énergétique.
- Renommage et configuration des comptes utilisateurs.
- Désactivation des pare-feux pour faciliter certaines opérations de maintenance.

#### **5. Authentication Unique (Single Sign-On)**

- Installation et configuration de Sign&Go 8.2.
- Gestion des profils SSO et intégration avec des serveurs d'authentification.
- Utilisation de Cryptolib pour la gestion des signatures numériques et le déblocage des cartes des agents.

## **6. Configuration de Connexions Sécurisées avec Pulse**

- Installation et configuration de modules pour les connexions à distance.
- Utilisation de FreeOTP pour la sécurisation des connexions avec des codes à usage unique.

## **Conclusion**

Mon stage à l'EPSM de Quimper dans la section informatique a été une expérience très formatrice. Cela m'a permis de développer mes compétences techniques et organisationnelles tout en contribuant efficacement au bon fonctionnement des opérations informatiques de l'établissement

## **Remerciements**

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements à Madame Guiffant, responsable de l'EPSM de Quimper, ainsi qu'à mon tuteur, Monsieur Lecornec. Leur encadrement attentif et leur soutien constant ont été essentiels à mon apprentissage et à mon développement professionnel durant mon stage. Merci pour cette opportunité enrichissante et pour m'avoir permis de contribuer aux activités informatiques de l'établissement.