

## Rapport de stage



Lieu du stage : Centre support utilisateurs du Conseil Départemental du Val-de-Marne

Stagiaire de la formation : M. KALENGA Shine

Classe : BTS SIO SISR

Tuteur du stage : M. TIJOU Damien

Site Internet: [Accueil | valdemarne.fr](http://Accueil | valdemarne.fr)

Présentation de l'entreprise :

Le Conseil départemental du Val de Marne se trouve au 38-40 Rue Saint-Simon 94000 Créteil. L'immeuble s'inscrit dans le cadre du Campus Cap Echat, regroupant les bâtiments Eiffel, Échat, Pyramide et Solidarités. Ce pôle compte 22 directions départementales, soit 8.000 agents.

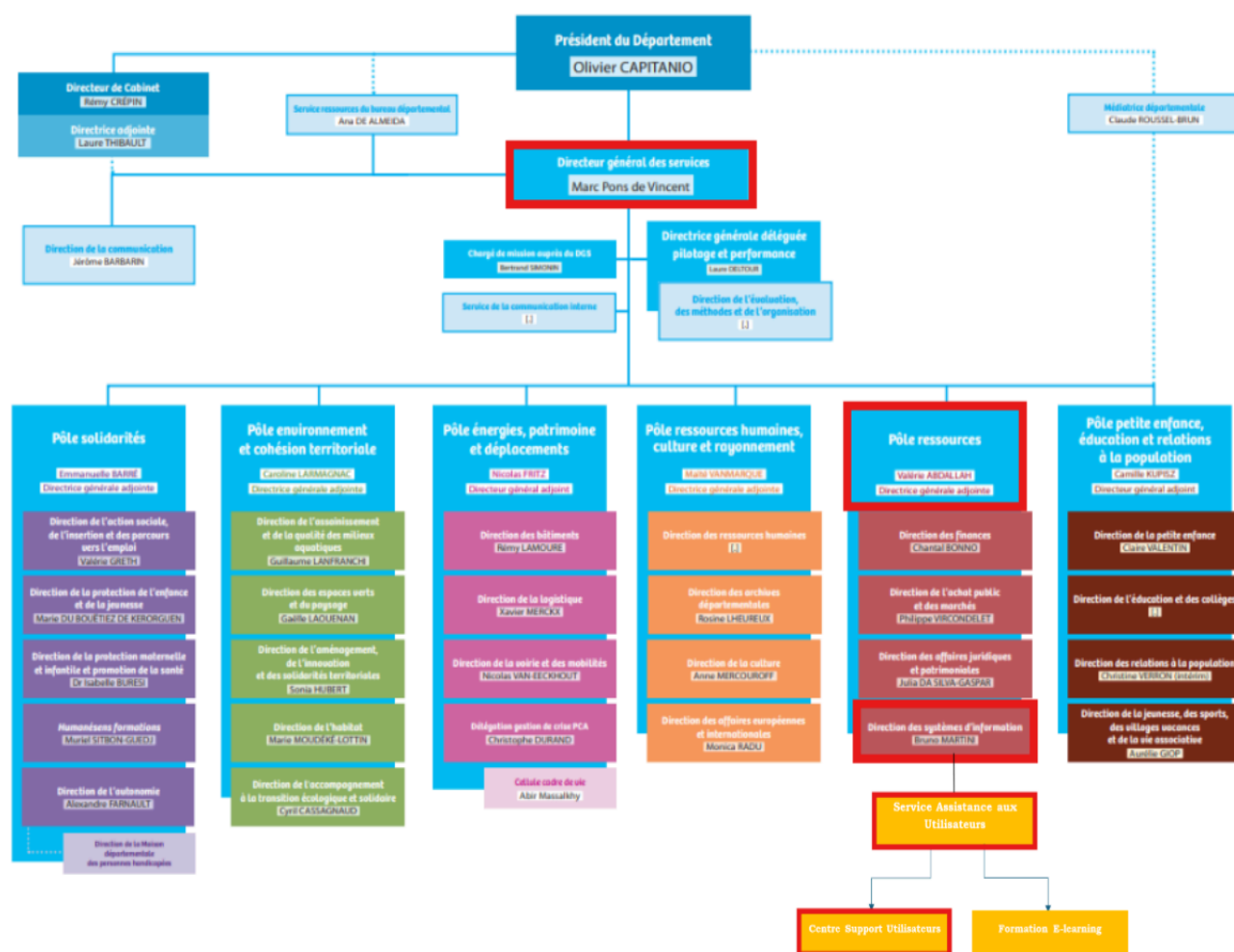
Les correspondances pour s'y rendre sont les suivants : le Bus TVM direction Créteil-St Maur, Bus 172 direction Hôpital Henri Mondor et enfin le Métro 8 direction Créteil Pointe du Lac.

Présentation du SI de l'entreprise :

Le SI est réparti sur le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> des 7 étages du bâtiment Eiffel, le SAU (=Service Assistance aux Utilisateurs) est un service qui aide les utilisateurs à résoudre des problèmes techniques liés à l'accès aux services en ligne, à la gestion des comptes et des habilitations.

Le SAU est subdivisé en 2 parties :

- Le CSU – Centre Support Utilisateurs (au sein duquel j'effectue mon stage)
- La Formation – Formation de groupe et e-learning (auto-formation)



Légende :

- Hiérarchie menant au CSU
- CSU – Lieu du stage

#### Missions Réalisées :

1. Installation des matériels comme le docking station. C'est une station d'accueil de bureau qui permet de mettre 2 écrans d'ordinateurs en marche. Grâce à cet outil, on peut basculer des pages web sur un écran à l'autre. Ensuite il y avait d'autres équipements à installer comme le clavier, souris, PC port et clé USB. C'était pour but de fournir à un nouveau salarié promu au CSU.
  - ❖ Résultat: Le nouveau salarié était satisfait d'avoir les équipements nécessaires.
2. Se connecter sur la plateforme Easyvista, une plateforme pour escalader un où plusieurs tickets pour transmettre un problème client à un agent, un service ou un responsable de niveau supérieur jusqu'à sa résolution. Sur la plateforme j'ai pu corriger les matricules des agents, grâce à une liste que mon tuteur m'a envoyée sur Excel.
  - ❖ Résultat: Toutes les matricules ont été mises à jour.
3. Mise à jour des adresses mail sur Easyvista.
  - ❖ Résultat: Tous les mails ont été déjà mis à jour.
4. Ajout des nouveaux agents sur Easyvista.

#### Ressources utilisées:

Logiciel : Excel où il ya une liste des nouveaux agents et Easyvista, la plateforme numérique interne du conseil départemental.

Matériel : PC standard, souris, clavier et docker

1<sup>ère</sup> étape : Sur Easyvista on identifie le client, selon l'identifiant, nom de famille et numéro de matricule.

S'il existe ; On modifie les champs manquants comme mail et matricule.

S'il n'existe pas ; On le crée en saisissant toutes les informations misent sur le tableau Excel.

- ❖ Résultat: Longue liste avec des doublons d'identifiants selon des noms de familles ce qui crée la confusion. Et problème sur d'exécution requête dû à la connexion où caractères à respecter.

#### Mission Choisi :

1. Un jour, mon binôme et moi, sommes allés au stock pour mettre des PC portables en marche en leur connectant au conseil du 94. La masterisation en résumé...

#### Ressources utilisées :

- PC portable
- Câble Ethernet
- Chargeur du PC

1<sup>ère</sup> étape : Je branche les câbles correspondants sur le PC.

2<sup>ème</sup> étape : J'allume le PC en appuyant sur la touche 'F12' plusieurs fois jusqu'à ce que le PC se dirige vers une démarche de processus.

3<sup>ème</sup> étape : Des choix des protocoles, pour le relier à l'ordinateur ; dont le ipv4 qu'on a choisi. Après on tape le mot de passe

4<sup>ème</sup> étape: Après les chargements de longue durée, voie courte, tu tapes le mot de passe donnée par le technicien.

5<sup>ème</sup> étape: Ensuite après, il y aura un petit onglet en haut à gauche pour mettre le numéro de matricule à saisir. Cela se trouve en bas du PC portable avec le code barre.

6<sup>ème</sup> étape: Après avoir saisi, le PC charge et redémarre directement pour faire des mises à jour sur le système pour environ 5 à 10 minutes.

7<sup>ème</sup> étape: Le PC s'allume dans son état normal, ensuite dans le portail on met un nouvel identifiant et mot de passe aussi donné par le technicien.

8<sup>ème</sup> étape: Une fois fait, on attend l'outil pour redémarrer le pare-feu. Et c'est bon normalement.

En tout c'était à refaire avec les 20 PC installés dans la salle, car l'objectif était de les préparer pour le ensuite fournir aux nouveaux arrivants dans l'entreprise.

❖ Résultat: Quelques retards sur les téléchargements, mais reste une réussite.

Retour d'expérience sur la période :

Ce stage a été une expérience enrichissante. Je me suis bien entendu avec mes collègues, aussi bien dans mon secteur que dans les autres. Au sein du Conseil départemental, j'ai appris à être plus polyvalent et organisé sur le plan professionnel.

Par exemple, avec mon binôme, nous avons pris en main certains ordinateurs et livré du matériel à d'autres employés dans différents services. J'ai aussi utilisé le logiciel de l'entreprise, EasyVista, pour créer et modifier des comptes.

Ce stage m'a permis de découvrir le fonctionnement du service SAU. Chaque semaine, je participais à des réunions en visioconférence et à des interventions. J'ai également demandé à mes collègues de me partager leur expérience professionnelle, ce qu'ils ont fait en me donnant des conseils utiles à garder en tête pour la suite.

J'ai eu la chance de visiter les datacenters du département. Le premier, le plus ancien, se trouve juste en face dans un grand bâtiment appelé " pyramide". Le second, plus récent et encore en cours de rénovation, est situé à Valenton.

La visite était guidée par une personne du même domaine, mais spécialisée dans un autre secteur. Les deux datacenters étaient spacieux, climatisés, et équipés de nombreux matériels comme des switches, des routeurs et des câbles, essentiels pour le bon fonctionnement des salles.

En résumé, cette découverte m'a permis de comprendre concrètement (et non plus seulement théoriquement) comment fonctionne ce type d'infrastructure.

Ce stage m'a donné confiance en mes capacités à m'intégrer dans un environnement de travail exigeant et stimulant.

Remerciements:

J'aimerais remercier Damien Tijou et Thierry Mercieca pour m'avoir intégré dans l'équipe de la CSU avec beaucoup d'énergie. Je remercie aussi chaleureusement toute l'équipe de la CSU pour leur générosité et bienveillance qu'elles m'ont apportées tout au long de ce stage.

Je remercie aussi mon binôme, Quentin pour m'avoir aidé et communiqué toutes les informations nécessaires et ses expériences dans l'informatique. Et enfin Mickaël pour m'avoir fait visiter les 2 datacenters du département, un endroit que je n'aurai jamais imaginé visiter un jour.

