

Rapport sur le stage effectué du 12/11/2024 au 20/12/2024

Dans l'organisation :

CROUS

à Amiens

Haïssem STITOU étudiant en BTS SIO (service informatique aux organisations) 2024

Au Lycée Édouard Gand



SOMMAIRE

1) Introduction

2) Présentation du CROUS d'Amiens

3) Le service informatique (DSI)

4) Missions confiées

4.1 Déploiement de postes pour le télétravail

4.2 Autres tâches réalisées

5) Outils et technologies utilisés

6) Compétences mobilisées

7) Analyse personnelle

8) Conclusion

1 - Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année de BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), spécialité Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux (SISR), j'ai effectué un stage de six semaines au sein de la DSI du CROUS d'Amiens.

Ce stage avait pour objectif principal de me confronter à des missions réelles en entreprise, en lien avec l'administration système, le support aux utilisateurs, et la gestion de parc informatique. Il m'a permis d'appliquer des connaissances acquises en cours et de développer mes compétences techniques et humaines.

2 - Présentation du CROUS d'Amiens

Le CROUS (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires) est un établissement public sous tutelle du ministère de l'Enseignement Supérieur. Il a pour vocation d'accompagner les étudiants dans leur vie quotidienne à travers plusieurs missions : logement, restauration, aides sociales, vie culturelle, emploi étudiant.

Le CROUS d'Amiens couvre l'ensemble de l'académie, en apportant un soutien logistique et administratif aux étudiants, mais aussi aux personnels, dont les services sont de plus en plus numérisés. Ce développement implique une infrastructure informatique robuste et sécurisée, pilotée par la DSI.

3 - Le service informatique (DSI)

La Direction des Systèmes d'Information est en charge de l'ensemble du système d'information du CROUS. Elle gère les réseaux, les serveurs, les postes utilisateurs, les logiciels métiers, ainsi que la sécurité des données.

Durant mon stage, j'ai été intégré à cette équipe et ai principalement travaillé aux côtés de mon tuteur, Hugo ALT, technicien en infrastructure et sécurité, et d'un collègue également étudiant en BTS SIO.

La DSI est organisée de manière collaborative. J'ai pu observer des échanges constants entre techniciens, notamment pour la gestion des incidents, le support, et les projets de déploiement.

4 - Missions confiées

4.1 Déploiement de postes portables pour le télétravail

La mission principale de mon stage a été de participer au déploiement d'une quarantaine de PC portables à destination du personnel en télétravail. Cette opération s'est déroulée dans un contexte de modernisation des outils de travail, avec pour objectif de fournir des postes à jour, configurés, sécurisés et prêts à l'emploi.

Les étapes de déploiement comprenaient :

Le démarrage des machines en PXE via le réseau local ;

Le clonage des systèmes à l'aide de l'outil FOG (Free Open Ghost), en déployant une image système préconfigurée ;

Le paramétrage post-déploiement (nom de machine, adresse IP, intégration au domaine, configuration des comptes utilisateurs) ;

L'inventaire des machines dans GLPI, logiciel de gestion de parc informatique (matériel, utilisateurs, affectations).

Ce travail m'a permis de mieux comprendre les enjeux liés à l'automatisation des installations, à la gestion des configurations, et à l'importance de la traçabilité des équipements.

4.2 Autres tâches réalisées

En complément du projet principal, j'ai participé à d'autres missions quotidiennes au sein de la DSI :

Maintenance matérielle et logicielle de postes utilisateurs (changement de pièces, vérification du fonctionnement, mises à jour) ;

Support technique (hotline) : assistance aux utilisateurs rencontrant des problèmes sur leurs postes ou leurs logiciels ;

Réalisation de documentation technique (procédures d'utilisation, fiches d'installation) ;

Travaux de câblage (rangement des baies, identification des câbles réseaux, étiquetage, organisation des connexions).

5 - Outils et technologies utilisés

Pendant le stage, j'ai eu l'occasion d'utiliser ou de manipuler les outils et technologies suivants :

FOG : système libre de clonage d'images pour le déploiement rapide de systèmes ;

GLPI : gestion du parc informatique, suivi des interventions et affectation des ressources ;

Royal TS : pour les connexions à distance sur les serveurs via RDP, SSH, etc. ;

Matériel réseau Cisco (non manipulé directement mais observé) ;

Active Directory : bien que non utilisé pendant le stage, j'ai vu son intégration dans les déploiements via les scripts d'ajout au domaine.

6 - Compétences mobilisées

Ce stage a mis en œuvre plusieurs compétences essentielles dans le domaine de l'administration système :

Mise en œuvre d'une stratégie de déploiement automatisé ;

Gestion d'un parc informatique à l'aide d'un outil centralisé ;

Communication technique avec les utilisateurs ;

Capacité d'adaptation aux procédures internes ;

Sens de l'organisation dans la réalisation de tâches répétitives mais critiques ;

Respect des bonnes pratiques de sécurité informatique et de documentation.

7 - Analyse personnelle

Ce stage a été une expérience très formatrice. J'ai pu observer le fonctionnement d'un service informatique structuré, collaborer avec des

techniciens expérimentés, et manipuler des outils concrets et directement liés à ma formation.

Même si certaines tâches étaient répétitives (comme le déploiement en série de machines), elles ont renforcé ma compréhension de l'importance des standards et de la rigueur dans l'IT.

J'ai également réalisé à quel point la dimension humaine (écoute des besoins, accompagnement, clarté des procédures) est importante dans les métiers techniques.

Ce stage a confirmé mon projet professionnel de devenir administrateur système, en me montrant la réalité du métier et les compétences à approfondir.

8 - Conclusion

En conclusion, mon stage au sein du CROUS d'Amiens m'a permis d'acquérir une expérience significative dans le déploiement de systèmes et le support utilisateur. Il m'a offert un cadre professionnel stimulant, cohérent avec ma formation de BTS SIO SISR, et a renforcé ma motivation à poursuivre dans ce domaine.

Je repars de cette expérience avec une meilleure vision du métier, des compétences pratiques nouvelles, et une forte envie de continuer à me spécialiser dans l'administration des systèmes et des réseaux.