

Saint-Jo Sup



Caux Seine agglo



Assistance au support informatique

Dans le cadre du stage du 6 janvier au 14 février 2025

Kyllian AUCHER

Tuteur de stage : Nicolas CHAMUSARD

Professeur référent : Magali ANDRE

Etablissement : BTS SIO, Saint-Jo Sup

Entreprise d'accueil : Caux Seine agglo

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué au bon déroulement de mon stage à Caux Seine agglo.

Tout d'abord, je remercie chaleureusement Monsieur CHAMUSARD Nicolas, mon tuteur de stage, pour son accueil, sa disponibilité et ses précieux conseils tout au long de cette expérience. Son encadrement et son expertise ont été essentiels à mon apprentissage et m'ont permis de progresser dans le domaine de l'informatique et de la gestion de projets.

Je remercie également l'ensemble de l'équipe de Caux Seine agglo pour leur accueil chaleureux et leur soutien. Leur collaboration et leur esprit d'équipe ont rendu ce stage particulièrement enrichissant et agréable.

Je suis également reconnaissant envers mes enseignants et l'équipe pédagogique du BTS SIO, en particulier Madame ANDRE et Monsieur LECORDIER, pour leur soutien et leurs conseils tout au long de l'année. Leur enseignement et leur accompagnement m'ont préparé efficacement à cette expérience professionnelle.

Enfin, je remercie ma famille et mes amis pour leur soutien constant et leurs encouragements tout au long de cette période de stage.

Grâce à toutes ces personnes, j'ai pu vivre une expérience professionnelle et humaine très enrichissante, qui a renforcé ma motivation à poursuivre dans cette voie.

Table des matières

1. Présentation de l'organisation.....	4
1.1. Introduction	4
1.2. Implantation géographique	4
1.3. Missions et objectifs	4
1.4. Structure organisationnelle et situation juridique	5
1.5. Activités principales	6
2. Présentation du stage	6
2.1. Objectifs du stage	6
2.2. Tâches et responsabilités	7
2.3. Méthodes et outils utilisés.....	7
2.4. Encadrement et supervision	8
3. Déroulement du stage.....	8
3.1. Intégration dans l'équipe	8
3.2. Description des missions réalisées	9
3.3. Problématiques rencontrés et solutions apportées.....	10
4. Apports du stage	11
4.1. Compétences techniques acquises.....	11
4.2. Compétences transversales développées	12
4.3. Impact du stage sur le projet professionnel.....	13
5. Bilan et perspectives.....	13
5.1. Points forts et points à améliorer.....	13
5.2. Perspectives d'avenir	14
5.3. Suggestions pour l'entreprise d'accueil	14
6. Conclusion	15
6.1. Résumé des points clés.....	15
6.2. Appréciation globale du stage	15
Annexes	16

1. Présentation de l'organisation

1.1. Introduction

Caux Seine agglo, créée en 2007-2008, est une communauté d'agglomération regroupant 50 communes de la région Normandie. Elle a pour mission de favoriser le développement économique, social, et environnemental du territoire, tout en garantissant une gestion optimale des services publics locaux.

Ce rapport de stage vise à présenter cette organisation et à détailler le contexte de mon stage, réalisé au sein du support informatique du 6 janvier au 16 février 2025.

1.2. Implantation géographique

Le siège administratif de Caux Seine agglo est situé à Lillebonne (76170), au cœur du territoire qu'elle dessert. La communauté d'agglomération gère également de nombreuses infrastructures réparties dans les différentes communes : équipements sportifs, médiathèques, centres de tri des déchets, et bâtiments administratifs.

Grâce à cette implantation géographique stratégique, l'organisation peut efficacement répondre aux besoins des habitants et assurer une coordination optimale des services.

1.3. Missions et objectifs

Caux Seine agglo a pour vocation d'assurer une gestion efficace des compétences déléguées par les communes membres. Ses missions incluent :

- **La gestion des services publics locaux**, tels que la collecte et le traitement des déchets, l'eau et l'assainissement, ainsi que les transports publics.
- **Le développement économique**, en soutenant les entreprises locales et en attirant de nouveaux investissements sur le territoire.
- **L'aménagement durable du territoire**, à travers des projets visant à réduire l'impact environnemental des activités humaines.
- **La transition numérique**, en améliorant l'accès aux services numériques pour les habitants et en modernisant les outils de travail des agents communautaires.

Pour mener à bien ces objectifs, Caux Seine agglo s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire répartie dans différents pôles, dont le pôle numérique, au sein duquel j'ai réalisé mon stage.

1.4. Structure organisationnelle et situation juridique

Caux Seine agglo est une collectivité territoriale régie par le Code général des collectivités territoriales (CGCT). Son organisation repose sur un conseil communautaire composé d’élus des 50 communes membres. Ce conseil définit les grandes orientations stratégiques et supervise la mise en œuvre des projets.

Dénomination sociale

 **Caux Seine agglo**

Forme juridique

 **Établissement public de coopération intercommunale (EPCI)**

Activité principale

 **Gestion et développement du territoire** (services publics, environnement, urbanisme)

Adresse

 **CS 20062, 76 134 Lillebonne Cedex**

Effectif

 **Plus de 500 salariés**

Responsable de l’organisation

 **Mme Virginie LUTROT (Présidente)**

Date de création

 **2008**

Site web

 **www.cauxseine.fr**

E-mail

 **contact@cauxseine.fr**

Téléphone

 **02 32 84 40 40**

SIRET

 **24760057000012**

L’organisation est structurée en plusieurs pôles fonctionnels :

- Le pôle administratif, qui centralise la gestion des ressources humaines, des finances, et de la communication.
- Le pôle technique, en charge des infrastructures et des services opérationnels.
- Le pôle numérique, dédié à la maintenance, au développement et à la sécurisation des systèmes informatiques.

Au sein du pôle numérique, le service informatique joue un rôle essentiel en garantissant le bon fonctionnement des équipements technologiques, la résolution des incidents techniques, et le déploiement de nouveaux outils.

1.5. Activités principales

Les activités principales de Caux Seine agglo sont diverses et reflètent la richesse de ses compétences :

- **La gestion des déchets** : Caux Seine agglo organise la collecte, le tri, et le traitement des déchets pour assurer un impact environnemental réduit et une valorisation optimale des matériaux recyclables.
- **Les transports publics** : Le réseau public de transport facilite les déplacements sur l'ensemble du territoire, tout en encourageant des solutions respectueuses de l'environnement.
- **L'aménagement du territoire** : L'organisation pilote des projets d'urbanisme, de développement économique, et de préservation de l'environnement.
- **La numérisation des services publics** : Ce domaine en pleine expansion vise à offrir des outils modernes aux agents et à garantir une expérience utilisateur optimale pour les habitants.

L'infrastructure informatique de Caux Seine agglo est un élément clé de ses activités, car elle permet la gestion des données, la communication interne, et la continuité des services publics. Mon stage au sein du support informatique m'a permis de contribuer directement à cet aspect stratégique de l'organisation.

2. Présentation du stage

2.1. Objectifs du stage

Ce stage avait pour objectif de me permettre d'acquérir une expérience concrète en support informatique au sein d'une collectivité territoriale. L'idée était de mettre en application mes connaissances théoriques, d'approfondir mes compétences techniques et de découvrir les spécificités du travail en équipe dans un environnement professionnel. Il s'agissait également d'apprendre à gérer différentes interventions, de suivre l'évolution du matériel et de contribuer à l'amélioration de la gestion des équipements informatiques. En étant confronté à des problématiques réelles et en collaborant avec des techniciens expérimentés, ce stage a été une opportunité unique d'apprentissage et de progression professionnelle.

2.2. Tâches et responsabilités

Durant ces six semaines, j'ai été amené à intervenir sur divers aspects du support informatique. L'une de mes principales missions a été la préparation et l'installation de postes de travail pour les agents. Ce travail ne se limitait pas à la mise en place physique des équipements, mais comprenait aussi l'installation de logiciels spécifiques, la configuration des comptes utilisateurs et l'intégration des machines au réseau. Assurer la compatibilité des logiciels, effectuer les mises à jour nécessaires et veiller à la sécurisation des accès faisaient également partie des points essentiels de cette mission.

J'ai également participé au suivi et à la gestion des imprimantes et photocopieurs, que ce soit pour diagnostiquer des dysfonctionnements, procéder à des réparations ou accompagner les utilisateurs dans leur prise en main du matériel. Une attention particulière a été portée à la prévention des pannes, notamment en assurant une maintenance proactive des équipements critiques.

En parallèle, j'ai contribué à la gestion du parc informatique en réalisant un inventaire des équipements dans plusieurs communes. Ce travail nécessitait un relevé précis des machines et une vérification de leur bon enregistrement dans les outils de suivi. J'ai aussi participé au tri et au recyclage de matériel obsolète, notamment en démontant certains ordinateurs pour récupérer des pièces fonctionnelles et les réutiliser dans d'autres machines afin d'optimiser les ressources disponibles.

J'ai eu l'opportunité d'accompagner mes collègues sur des interventions techniques variées, notamment l'installation et la configuration d'un terminal de paiement électronique en lien avec un logiciel spécifique, la résolution de problèmes d'affichage sur des écrans défaillants, ainsi que l'installation de nouveaux téléphones dans le cadre d'une migration opérateur. Enfin, j'ai réalisé le suivi de tickets d'incidents pour m'assurer que les problèmes signalés avaient bien été résolus sur le long terme et qu'aucune anomalie ne persistait.

2.3. Méthodes et outils utilisés

Au cours de mon stage, j'ai été amené à utiliser plusieurs outils informatiques permettant d'assurer une gestion efficace du support et de l'inventaire des équipements. Le principal logiciel utilisé était **GLPI**, un outil de gestion des tickets et des interventions, facilitant le suivi des demandes des utilisateurs. Lorsqu'un agent rencontrait un problème, il lui suffisait d'envoyer un e-mail à une adresse dédiée au support informatique. Cet e-mail était automatiquement converti en ticket sur GLPI, permettant ainsi aux techniciens d'avoir une visibilité immédiate sur les incidents à traiter et de hiérarchiser les priorités.

En complément de GLPI, l'outil **FusionInventory** était utilisé pour la gestion et le suivi du parc informatique. Cet outil permettait de recenser tous les équipements, d'assurer un suivi précis des machines installées et de planifier leur renouvellement ou leur maintenance. Grâce à cette solution, il était possible d'avoir un inventaire centralisé et mis à jour en temps réel, facilitant ainsi l'optimisation des ressources matérielles et le diagnostic des équipements en cas de problème.

Ces outils se sont révélés indispensables pour assurer un support réactif et organisé, tout en garantissant un suivi précis des interventions et de l'état du parc informatique.

2.4. Encadrement et supervision

Mon stage s'est déroulé sous l'encadrement de mon tuteur, **Nicolas CHAMUSARD**, chef du support informatique. Toutefois, en raison de son absence prolongée pendant une grande partie de mon stage, j'ai été directement encadré par les techniciens du support informatique. Leur accompagnement a été essentiel pour me guider dans la prise en charge des interventions et m'apporter les connaissances techniques nécessaires pour résoudre les incidents efficacement.

Par ailleurs, j'ai également bénéficié de l'encadrement du **responsable du service informatique, Jérôme Debris**, qui supervisait l'ensemble du service et veillait au bon déroulement des missions du support. Son rôle était de s'assurer que les interventions étaient réalisées dans le respect des procédures et des bonnes pratiques, tout en garantissant une gestion optimale des ressources techniques.

Grâce à cet encadrement, j'ai pu développer mon autonomie dans la gestion des interventions et acquérir une approche plus structurée dans le diagnostic et la résolution des incidents informatiques.

3. Déroulement du stage

3.1. Intégration dans l'équipe

Dès mon arrivée, j'ai été très bien accueilli par l'ensemble de l'équipe du support informatique, ainsi que par les membres du service réseau et les responsables. L'ambiance de travail était particulièrement agréable, favorisant une intégration rapide et naturelle. Un élément clé de cette intégration a été le partage des repas du midi avec toute l'équipe, ce qui a facilité les échanges et renforcé les liens avec mes collègues. Ces moments conviviaux m'ont permis d'en apprendre davantage sur chacun, de mieux comprendre les dynamiques de travail et de me sentir pleinement intégré au sein du service.

Les techniciens du support ont rapidement fait preuve de confiance à mon égard, en me donnant des missions variées et en me proposant de les accompagner sur différentes interventions. Dès les premiers jours, j'ai été amené à observer leurs méthodes de travail et à poser des questions sur les outils et processus utilisés, ce qui m'a permis de monter progressivement en compétence. L'équipe m'a encouragé à être autonome tout en restant disponible pour répondre à mes interrogations et me guider lorsque nécessaire.

Cette approche bienveillante a grandement contribué à ma montée en autonomie. Très rapidement, j'ai été en mesure de prendre en charge certaines missions seul, comme la gestion des tickets d'incidents simples sur GLPI, l'installation de logiciels, ou encore le remplacement de matériel défectueux. L'intégration au sein de l'équipe ne s'est pas limitée aux tâches techniques : j'ai également apprécié l'esprit d'entraide et la communication fluide entre les différents services, ce qui a rendu l'expérience encore plus enrichissante.

Enfin, travailler avec plusieurs pôles, notamment le service réseau et la direction informatique, m'a permis de mieux comprendre l'organisation et le fonctionnement global du service informatique de Caux Seine agglo. Cette collaboration avec différentes équipes m'a offert une vision plus large des interactions entre les différents métiers du domaine et des défis quotidiens auxquels ils sont confrontés.

3.2. Description des missions réalisées

Durant ces six semaines de stage, j'ai eu l'occasion de réaliser une grande diversité de missions touchant aux différents aspects du support informatique. Une part importante de mon travail a concerné le renouvellement et l'installation de postes de travail pour les agents. Cette tâche ne se limitait pas à la simple mise en place physique des équipements, mais nécessitait une configuration complète des machines. Il fallait notamment installer les logiciels demandés, intégrer les nouveaux PC au domaine, transférer les données des utilisateurs, et s'assurer que tout était fonctionnel avant la remise aux agents. Certaines installations nécessitaient des logiciels spécifiques, comme ce fut le cas pour les postes de la médiathèque, où des outils particuliers de gestion documentaire devaient être configurés avec précision.

Parallèlement, j'ai été impliqué dans la gestion du parc informatique et l'inventaire des équipements. À l'aide de l'outil FusionInventory, j'ai participé à la mise à jour et au suivi du matériel informatique dans plusieurs communes, vérifiant la remontée des informations sur les équipements et identifiant les machines obsolètes nécessitant un remplacement ou une mise à jour. J'ai également contribué à la récupération et au recyclage d'anciens équipements, notamment en réalisant un tri dans la réserve d'une mairie, où il fallait identifier les machines encore exploitables et celles qui devaient être envoyées en ressourcerie.

Une autre partie de mon stage a été consacrée à la gestion des périphériques et des imprimantes. J'ai effectué plusieurs interventions pour résoudre des problèmes liés aux photocopieurs et imprimantes, qu'il s'agisse de remplacement de pièces, de problèmes de connectivité ou d'assistance aux utilisateurs pour leur bon fonctionnement. Une mission spécifique a consisté à effectuer un contrôle complet des photocopieurs dans les écoles de Bolbec, où nous avons diagnostiqué des problèmes de connexion et travaillé sur l'amélioration de la remontée des impressions vers les serveurs.

J'ai également participé à des interventions techniques variées avec les techniciens du support, notamment sur des problèmes d'affichage sur des écrans défectueux, la configuration et le dépannage de téléphones dans le cadre d'une migration opérateur, ou encore la mise en place et le paramétrage de terminaux de paiement électroniques, nécessitant un lien avec un logiciel spécifique et une configuration réseau adaptée. Une autre mission marquante a été l'intervention auprès de la police municipale, où après plusieurs tests, nous avons identifié qu'un problème de connexion était dû à une panne matérielle sur un équipement réseau.

Enfin, une part importante de mon travail a concerné le suivi et la gestion des tickets d'incidents via GLPI. Les demandes des utilisateurs étaient générées automatiquement à partir d'e-mails envoyés au support, et j'ai été amené à traiter ces tickets en identifiant les problèmes, en apportant des solutions et en assurant un suivi pour vérifier la bonne résolution des incidents. Pour certains cas plus complexes, notamment des défauts sur plusieurs PC nécessitant une intervention du constructeur, j'ai été en charge de contacter le support Dell afin de planifier des interventions pour le remplacement des pièces défectueuses.

Grâce à cette diversité de missions, j'ai pu acquérir une expérience riche et variée, alliant support aux utilisateurs, maintenance matérielle, administration des équipements et gestion de parc informatique.

3.3. Problématiques rencontrés et solutions apportées

Au cours de mon stage, plusieurs difficultés ont été rencontrées, nécessitant des analyses approfondies et des approches adaptées pour y remédier. L'un des problèmes majeurs a concerné le déploiement de nouveaux postes dans certains services, où nous avons constaté que des incompatibilités logicielles empêchaient certains outils professionnels de fonctionner correctement après l'installation. Pour résoudre cette situation, il a fallu tester différentes versions des logiciels concernés, ajuster les configurations et parfois réinstaller certaines machines avec des versions spécifiques de Windows et des pilotes adaptés.

Un autre défi technique a été la gestion des imprimantes et photocopieurs, où plusieurs incidents ont nécessité des interventions prolongées. Dans certaines écoles, les photocopieurs ne remontaient plus correctement leurs impressions sur le serveur, ce qui a nécessité une vérification complète des configurations réseau et des paramètres d'authentification. Après plusieurs tests et ajustements, nous avons réussi à stabiliser leur connexion et assurer un fonctionnement optimal.

Les problèmes matériels ont également été fréquents, notamment avec des écrans qui ne s'allumaient plus, des PC présentant des bruits anormaux au démarrage, ou encore des téléphones dont l'enregistrement sur le réseau posait problème. Chaque situation nécessitait un diagnostic précis, parfois en démontant les équipements pour identifier l'origine du problème,

et en appliquant différentes méthodes de dépannage, allant du remplacement de composants à la réinstallation complète des systèmes.

L'un des cas les plus complexes que j'ai eu à gérer concernait la panne d'un équipement réseau dans un poste de police municipale, causant une coupure d'accès à Internet. Après plusieurs tests, nous avons confirmé que le problème venait bien d'un matériel défectueux et non d'un souci de configuration. Un remplacement de l'équipement a permis de rétablir la connexion et d'éviter de futures interruptions.

Enfin, l'un des aspects les plus formateurs a été la gestion des tickets d'incidents sur GLPI, notamment le suivi des interventions sur du long terme. Certains incidents que nous pensions résolus sont réapparus quelques jours plus tard, nécessitant une analyse plus poussée des causes profondes. Cela m'a appris l'importance de ne pas se contenter de traiter les symptômes d'un problème, mais d'en rechercher les causes profondes afin d'éviter qu'il ne se reproduise.

Ces différentes problématiques m'ont permis de développer des réflexes d'analyse et de dépannage, d'améliorer ma gestion du temps et des priorités face aux urgences, et d'acquérir une meilleure méthodologie dans la résolution des incidents informatiques. Chaque difficulté rencontrée a été une opportunité d'apprentissage et m'a permis de renforcer mes compétences en diagnostic technique et en support aux utilisateurs.

4. Apports du stage

4.1. Compétences techniques acquises

Ce stage m'a permis de renforcer mes compétences en support informatique et en gestion d'un parc matériel. J'ai acquis une maîtrise plus approfondie des outils de gestion des incidents, notamment GLPI, ainsi que de l'outil FusionInventory pour le suivi des équipements. Grâce à ces outils, j'ai pu apprendre à suivre efficacement les demandes des utilisateurs, à prioriser les interventions et à assurer un suivi rigoureux des incidents techniques.

J'ai également appris à diagnostiquer et résoudre divers problèmes matériels et logiciels, qu'il s'agisse de pannes d'imprimantes, de défaillances d'écrans, ou de problèmes de connexion et de configuration réseau. Ce travail m'a permis d'améliorer mes compétences en dépannage, en identifiant rapidement les causes des dysfonctionnements et en appliquant les solutions adaptées.

En outre, la manipulation d'outils d'administration à distance et de logiciels spécialisés m'a permis de mieux appréhender les mécanismes sous-jacents au bon fonctionnement d'un parc

informatique. L'installation et la configuration de nouveaux équipements, tels que les postes informatiques et les téléphones, ont consolidé mes connaissances en administration système et en intégration de périphériques. J'ai également renforcé mes compétences en diagnostic réseau, notamment lors des interventions sur les photocopieurs, les connexions des écoles et les migrations d'équipements.

Enfin, j'ai eu l'opportunité de contacter le support technique de Dell pour signaler des défauts sur plusieurs PC et organiser des interventions pour le remplacement de matériel. Cette expérience m'a permis de mieux comprendre la gestion des garanties et le fonctionnement du support constructeur.

4.2. Compétences transversales développées

En plus des aspects purement techniques, ce stage m'a permis de développer des compétences transversales essentielles dans un environnement professionnel. J'ai amélioré ma capacité à travailler en équipe, notamment grâce aux interactions quotidiennes avec les techniciens du support, les membres du service réseau et les responsables informatiques. L'échange constant avec ces différents acteurs m'a appris à collaborer efficacement et à adapter ma communication en fonction de mes interlocuteurs.

J'ai également appris à gérer mon temps et mes priorités, en traitant plusieurs tickets d'incidents simultanément tout en respectant les délais imposés. Cela m'a obligé à structurer mon travail, à anticiper certaines tâches et à optimiser mes interventions pour être plus efficace. Le fait d'être confronté à des situations imprévues m'a aussi aidé à développer une capacité d'adaptation et de prise de décision rapide.

Le contact avec les utilisateurs m'a aidé à perfectionner ma communication et mon sens du service, en expliquant de manière pédagogique les solutions mises en place et en accompagnant les agents dans l'utilisation de leurs outils numériques. J'ai également appris à gérer des situations où les utilisateurs étaient en difficulté ou stressés face à un problème technique, en adoptant une posture rassurante et professionnelle.

Enfin, ce stage m'a donné une meilleure autonomie dans la gestion des tâches et la prise de décisions face à certaines problématiques techniques. J'ai appris à prendre des initiatives, à analyser une situation avant d'agir et à savoir quand solliciter un collègue en cas de besoin. Cette autonomie acquise sera un atout précieux pour mes futures expériences professionnelles.

4.3. Impact du stage sur le projet professionnel

Ce stage a conforté mon choix de poursuivre mes études dans le domaine de l'informatique et m'a convaincu que ce milieu me correspondait parfaitement. Grâce à la diversité des missions effectuées et aux nombreuses interactions avec des professionnels expérimentés, j'ai pu observer un large éventail de tâches et comprendre les enjeux liés au support informatique et à la gestion d'infrastructures.

Cette immersion m'a permis de me confronter à des situations réelles, de mieux appréhender les besoins des utilisateurs et de développer des compétences essentielles pour mon avenir professionnel. J'ai découvert que j'appréciais particulièrement l'aspect technique du métier, mais aussi l'échange avec les utilisateurs et la nécessité d'adapter rapidement mes solutions en fonction des problématiques rencontrées.

À l'issue de ce stage, mon intérêt s'est particulièrement orienté vers deux domaines spécifiques : **la cybersécurité et la gestion des infrastructures informatiques**. La sécurisation des systèmes et des données est un enjeu majeur dans les organisations modernes, et cette spécialisation me permettrait de contribuer activement à la protection des réseaux et des équipements. De plus, la gestion des infrastructures représente un secteur stratégique où l'optimisation et la maintenance des systèmes informatiques sont essentielles au bon fonctionnement d'une entreprise ou d'une collectivité.

Dans cette optique, je souhaite approfondir mes connaissances dans ces domaines et poursuivre mes études dans une formation spécialisée en cybersécurité ou en administration des infrastructures. Ce stage a ainsi été une étape clé dans mon parcours, me permettant de préciser mes ambitions professionnelles et de renforcer ma motivation à évoluer dans le secteur de l'informatique.

5. Bilan et perspectives

5.1. Points forts et points à améliorer

Ce stage a été une expérience particulièrement enrichissante sur plusieurs aspects. Tout d'abord, il m'a permis de développer des compétences techniques solides en matière de gestion et de maintenance d'un parc informatique, de support aux utilisateurs et de diagnostic de problèmes matériels et logiciels. J'ai également eu l'opportunité de travailler avec des outils professionnels comme **GLPI** pour la gestion des tickets et **FusionInventory** pour le suivi des équipements, ce qui m'a permis de mieux comprendre le fonctionnement d'un service informatique structuré.

L'un des points forts de cette expérience a été l'encadrement et l'ambiance de travail. L'intégration au sein de l'équipe s'est faite naturellement, et l'entraide entre collègues a facilité mon apprentissage. La diversité des missions réalisées m'a également permis d'avoir une vision large des enjeux liés au support informatique et d'acquérir une polyvalence appréciable.

En revanche, il y a certains aspects que je pourrais améliorer. Par exemple, j'aimerais approfondir mes connaissances en **résolution avancée de problèmes réseau** et en **cybersécurité**, car certaines interventions nécessitaient des compétences spécifiques que je ne maîtrisais pas totalement. De plus, le **diagnostic rapide de certaines pannes complexes** reste un domaine dans lequel je souhaite progresser afin d'être plus efficace dans la gestion des incidents.

5.2. Perspectives d'avenir

À la suite de ce stage, mon objectif est de poursuivre mes études dans le domaine de l'informatique en me spécialisant dans la **gestion des infrastructures et la cybersécurité**. Ce stage m'a donné une vision concrète du métier et m'a conforté dans mon choix de m'orienter vers ces spécialités. La sécurité des systèmes d'information étant un enjeu majeur, je souhaite approfondir mes compétences dans ce domaine, notamment en matière de protection des réseaux et de gestion des risques liés aux infrastructures informatiques.

À moyen terme, je souhaiterais intégrer une formation complémentaire ou une certification en cybersécurité afin d'acquérir les compétences nécessaires pour évoluer vers un poste plus technique, tel qu'**administrateur réseau et sécurité** ou **ingénieur en infrastructure**. Ce stage a ainsi été un tremplin important pour affiner mon projet professionnel et me préparer aux défis du secteur informatique.

5.3. Suggestions pour l'entreprise d'accueil

Caux Seine agglo dispose d'un service informatique bien organisé et performant, et j'ai pu constater l'efficacité des outils mis en place pour gérer les interventions et suivre l'inventaire du matériel. Toutefois, il serait intéressant d'**automatiser davantage certaines tâches de suivi des équipements** afin d'optimiser encore plus la gestion du parc informatique. Une meilleure exploitation des fonctionnalités avancées de FusionInventory, par exemple, pourrait permettre un recensement plus précis des machines et faciliter leur maintenance.

De plus, la mise en place de **sessions de formation interne** pour les nouveaux stagiaires ou techniciens pourrait être un atout. Bien que j'aie bénéficié d'un bon encadrement, des supports plus détaillés sur les outils utilisés et les procédures internes permettraient aux nouveaux arrivants de monter en compétence plus rapidement.

Enfin, il pourrait être intéressant de renforcer les aspects liés à la **cybersécurité** au sein du service informatique, notamment en mettant en place des formations spécifiques pour sensibiliser les agents aux bonnes pratiques et aux menaces actuelles. Cette dimension devient de plus en plus cruciale et pourrait être intégrée plus largement aux missions quotidiennes du support informatique.

6. Conclusion

6.1. Résumé des points clés

Ce stage au sein du support informatique de Caux Seine agglo a été une expérience extrêmement formatrice et enrichissante. Il m'a permis d'acquérir des compétences techniques essentielles en gestion de parc informatique, en support utilisateur et en maintenance d'équipements. Grâce à l'utilisation d'outils professionnels comme GLPI et FusionInventory, j'ai pu développer une meilleure organisation dans le suivi des interventions et la gestion des équipements.

L'ambiance de travail et l'intégration au sein de l'équipe ont également été des aspects très positifs, facilitant mon apprentissage et me permettant d'évoluer en toute confiance. La diversité des missions réalisées m'a offert une vision large des défis et responsabilités liés au métier, consolidant ainsi mes connaissances et mon autonomie.

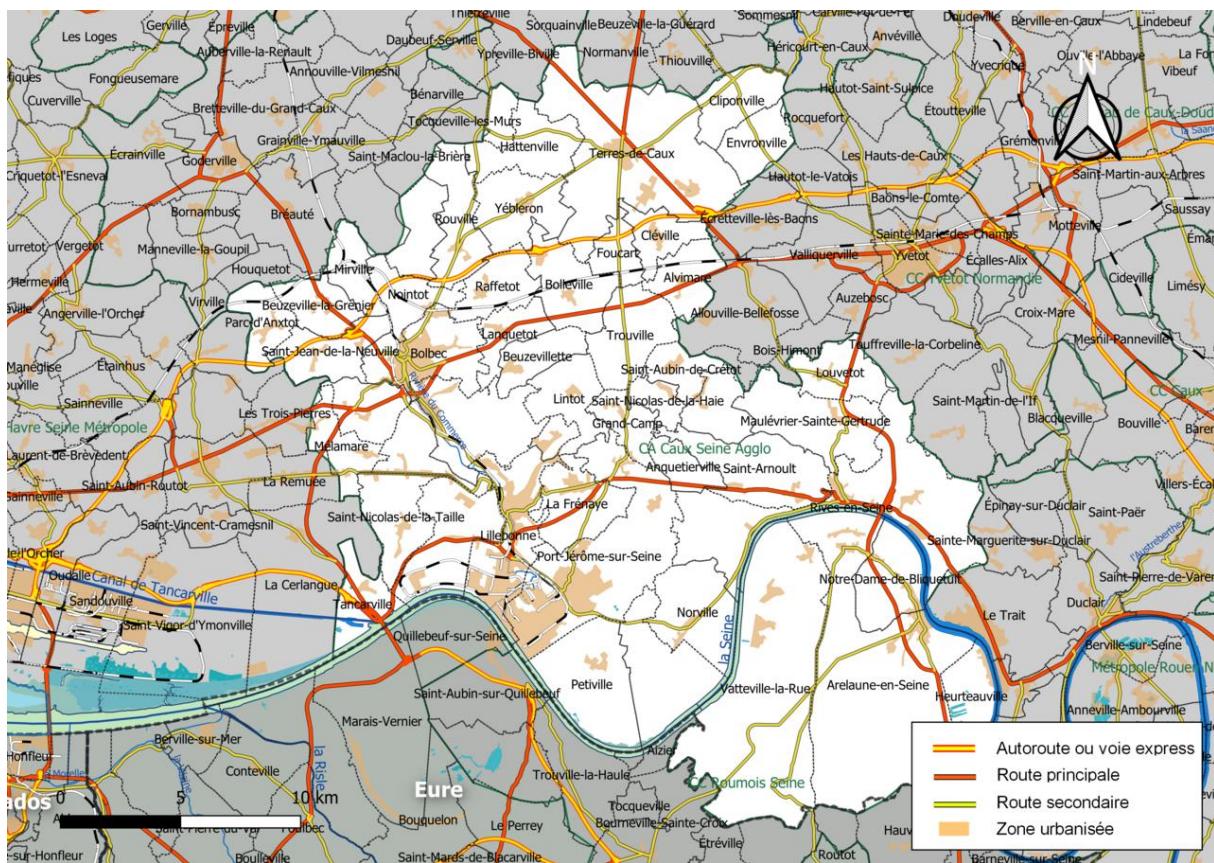
6.2. Appréciation globale du stage

D'un point de vue personnel et professionnel, ce stage a été une réussite. J'ai non seulement renforcé mes compétences techniques, mais aussi amélioré ma capacité à travailler en équipe, à m'adapter rapidement aux situations et à gérer des tâches variées avec efficacité. L'encadrement dont j'ai bénéficié a été de grande qualité, et j'ai pu apprendre au contact de professionnels expérimentés et bienveillants.

Ce stage a confirmé mon envie de poursuivre mes études dans le domaine de l'informatique et d'approfondir mes connaissances en cybersécurité et en gestion des infrastructures. Il m'a également permis de mieux cerner les attentes du monde professionnel et de préciser mes objectifs de carrière.

En conclusion, cette immersion dans le support informatique de Caux Seine agglo a été une expérience très enrichissante, tant sur le plan des compétences acquises que sur le plan humain. Elle constitue une étape déterminante dans mon parcours et renforce ma motivation à évoluer dans le secteur de l'informatique avec ambition et détermination.

Annexes



Zone d'action de Caux Seine agglo



Bâtiment principal (Maison de l'intercommunalité)