

RAPPORT DE STAGE

CHARNI Louay



TRIBUNAL ADMINISTRATIF
DE PARIS

Du 13 Janvier 2024 au 14 Février 2024

SOMMAIRE

I. Introduction

- 1.1 - Présentation générale de l'entreprise
- 1.2 - Objectifs du stage

II. Présentation de l'entreprise

- 2.1 - Historique et secteur d'activité
- 2.2 - Organisation
- 2.3 - Missions et valeurs

III. Missions et tâches réalisées

- 3.1 - Description des missions confiées
- 3.2 - Tâches quotidiennes

IV. Compétences acquises

- 4.1 - Compétences techniques
- 4.2 - Compétences professionnelles
- 4.3 - Compétences relationnelles

V. Apports du stage

- 5.1 - Enrichissement personnel
- 5.2 - Liens avec le BTS
- 5.3 - Évolution des perspectives

VI. Difficultés et solutions

- 6.1 - Obstacles rencontrés
- 6.2 - Solutions apportées

VII. Conclusion

- 7.1 - Bilan global
- 7.2 - Remerciements



1.1 - Présentation générale de l'entreprise

Le Tribunal Administratif de Paris est une juridiction de première instance compétente pour juger les litiges entre les citoyens et l'administration. Il fait partie de la juridiction administrative française et relève du Conseil d'État. Son service informatique assure la maintenance, l'installation et le support technique des systèmes informatiques internes.

1.2 - Objectifs du stage

Ce stage avait pour but de me permettre d'acquérir une première expérience en milieu professionnel, dans le domaine du support informatique. Il m'a permis d'appliquer mes connaissances théoriques, de développer de nouvelles compétences techniques et relationnelles, et de mieux comprendre les attentes du secteur public.

II. Présentation de l'entreprise

2.1 - Historique et secteur d'activité

Le Tribunal Administratif de Paris fait partie du réseau des juridictions administratives. Il traite des contentieux liés aux décisions administratives de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics.

2.2 - Organisation

Le service informatique est composé de techniciens et d'administrateurs systèmes. Il est responsable de la gestion du parc informatique, du réseau, de la sécurité et de l'assistance aux utilisateurs.

2.3 - Missions et valeurs

L'institution défend des valeurs de service public, de transparence, d'équité et de rigueur. Le service informatique agit dans ce cadre, en assurant un environnement numérique fiable et sécurisé.

III. Missions et tâches réalisées

3.1 - Description des missions confiées

1. Support technique aux agents

Le support technique représente une part essentielle de l'activité informatique dans une organisation. J'ai été amené à intervenir auprès des agents pour leur apporter une assistance immédiate et efficace face aux problèmes techniques rencontrés au quotidien.

Cela comprenait :

- **Le dépannage informatique** : résolution de bugs logiciels, plantages systèmes, problèmes de réseau, erreurs d'imprimantes ou défaillances matérielles.
- **La maintenance préventive et curative** : vérification des mises à jour, nettoyage des fichiers temporaires, contrôle des performances des postes, et remplacement de composants défectueux.
- **Les conseils personnalisés** : accompagnement dans l'utilisation d'outils bureautiques, bonnes pratiques de sécurité informatique, et recommandations selon les besoins spécifiques de chaque agent.
- **Déploiement de master** : Mise en service de poste informatique pour le personnel à venir.

Grâce à ces interventions, j'ai amélioré la réactivité du service et réduit significativement les interruptions de travail liées à l'informatique.

2. Création de documentation technique

Afin de garantir la continuité du support et faciliter l'autonomie des utilisateurs, j'ai rédigé plusieurs documents techniques structurés :

- **Tutoriels pas à pas** : par exemple, pour l'installation d'un logiciel, l'utilisation de la messagerie, ou la connexion à une imprimante réseau.
- **Guides utilisateurs** : expliquant les fonctions principales des outils métiers utilisés par les agents.
- **Fiches de procédures internes** : destinées aux techniciens pour normaliser les interventions (ex : configuration d'un poste, mise à jour du système, récupération de mot de passe).

Ces documents ont été pensés pour être clairs, illustrés et accessibles à tous les niveaux de compétence technique. Ils contribuent aujourd'hui à une meilleure autonomie des utilisateurs et à une standardisation des processus en interne.

3. Installation et configuration d'imprimantes en réseau

J'ai également participé à l'installation et la mise en réseau d'imprimantes partagées, un élément crucial dans un environnement professionnel collaboratif.

Les tâches réalisées incluent :

- **Le repérage de l'emplacement optimal** de l'imprimante selon la disposition des bureaux et le volume d'impression.
- **La connexion au réseau local (LAN)**, via câble Ethernet ou Wi-Fi sécurisé, avec configuration d'une adresse IP statique pour éviter tout conflit réseau.
- **L'installation des pilotes et logiciels** nécessaires sur les postes utilisateurs, avec création de scripts pour faciliter l'installation sur plusieurs machines.
- **La configuration des paramètres avancés** : file d'attente partagée, restrictions par utilisateur ou groupe, définition des options par défaut (recto verso, noir et blanc, etc.).

Une attention particulière a été portée à la sécurité et à la gestion des impressions pour optimiser les coûts et la confidentialité des documents.

3.2 - Tâches quotidiennes

Chaque jour, je participais à la résolution des incidents signalés par les utilisateurs, au suivi des tickets, et à l'amélioration continue des processus internes via la documentation.

IV. Compétences acquises

4.1 - Compétences techniques

- Installation d'imprimantes réseau
- Rédaction de procédures
- Résolution de pannes systèmes et logicielles

4.2 - Compétences professionnelles

- Gestion du temps et des priorités
- Respect des consignes et rigueur
- Sens du service

4.3 - Compétences relationnelles

- Communication claire avec les utilisateurs
- Travail en équipe

- Adaptation à un environnement institutionnel

V. Apports du stage

5.1 - Enrichissement personnel

Ce stage m'a permis de renforcer ma confiance en moi, d'approfondir mes connaissances, et de mieux définir mon projet professionnel.

5.2 - Liens avec le BTS

Durant mon stage, j'ai eu l'occasion de mettre en pratique de nombreuses compétences techniques et méthodologiques qui correspondent pleinement aux objectifs pédagogiques de la formation **BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)**, et plus particulièrement à l'option choisie.

1. Compétences en support et assistance technique

L'une des missions principales du BTS SIO consiste à **assister les utilisateurs** et **assurer la disponibilité des services informatiques**. J'ai concrètement mobilisé ces compétences en :

- Résolvant des incidents techniques (pannes matérielles, erreurs logicielles, problèmes de réseau),
- Accompagnant les utilisateurs dans la prise en main de leurs outils numériques,
- Proposant des solutions adaptées en fonction du besoin ou du niveau de compétence des agents.

Ces actions s'inscrivent dans l'objectif de **maintien en condition opérationnelle du système informatique**, un point fondamental du référentiel de compétences du BTS SIO.

2. Compétences en réseau et interconnexion

J'ai également été impliqué dans des opérations touchant au **réseau local de l'entreprise**, en particulier lors de la configuration d'imprimantes réseau et de postes de travail :

- Mise en place d'adresses IP fixes,
- Connexion et intégration d'équipements au réseau existant,
- Contrôle de l'accès aux ressources partagées.

Ces tâches relèvent du champ de l'**administration des systèmes et des réseaux**, ce qui correspond aux savoir-faire attendus en option SISR (Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux), mais restent aussi transversales et pertinentes pour les étudiants en SLAM (Solutions Logicielles et Applications Métiers).

3. Compétences en rédaction de documentation technique

Une part importante de mon travail a consisté à produire des **documents techniques** clairs et structurés :

- Rédaction de tutoriels et fiches de procédures,
- Élaboration de guides d'utilisation à destination des utilisateurs ou du personnel informatique.

La documentation est essentielle pour assurer la **traçabilité**, la **continuité de service**, et faciliter la **prise en main** par d'autres techniciens ou utilisateurs. Cela répond directement aux exigences du BTS SIO en matière de **communication technique et de transmission d'informations**.

En somme, les missions effectuées durant ce stage m'ont permis de développer des compétences concrètes et transférables, tout en validant les **acquis théoriques et pratiques du BTS SIO**. Elles illustrent bien les **liens directs entre la formation et le monde professionnel**, et confirment l'importance de l'alternance ou des stages dans l'assimilation des savoirs.

5.3 - Évolution des perspectives

Cette expérience m'a conforté dans mon choix d'orientation vers les métiers du support informatique et de la gestion de parc.

VI. Difficultés et solutions

6.1 - Obstacles rencontrés

Il n'était pas toujours simple de diagnostiquer les problèmes rencontrés par les utilisateurs, surtout lorsque les explications étaient vagues ou incomplètes.

6.2 - Solutions apportées

J'ai appris à poser les bonnes questions, à suivre une méthode de diagnostic précise, et à documenter les cas rencontrés pour faciliter leur résolution future.

VII. Conclusion

7.1 - Bilan global

Ce stage a été une véritable opportunité pour moi de mettre en pratique mes connaissances, de découvrir le fonctionnement d'un service informatique dans une administration publique, et de me professionnaliser.

7.2 - Remerciements

Je remercie l'ensemble de l'équipe informatique du Tribunal Administratif de Paris pour leur accueil, leur patience, et les conseils qu'ils m'ont apportés tout au long de ce stage.