

RAPPORT DE STAGE

BTS SIO - Option SISR (2e année)

Stage de support informatique de proximité
Université Paris Cité

Période : 12 janvier 2026 au 20 février 2026

Stagiaire : Youssef BERGAM
Lycée Auguste Blanqui - Saint-Ouen
Email : ybergam93@gmail.com

Année scolaire 2025-2026

Sommaire

Titres du rapport :

Remerciements.....
Introduction.....
1. Présentation de l'organisme d'accueil.....
1.1 Université Paris Cité.....
1.2 Service d'accueil et équipe.....
2. Contexte, outils et méthodes.....
2.1 Types de demandes traitées.....
2.2 Environnement technique (observé et utilisé).....
3. Missions réalisées.....

3.6 Détail des activités réalisées (pour présentation au jury)

Cette partie détaille les tâches effectuées pendant le stage, avec des exemples concrets et ce que j'ai appris. Elle peut servir de support pour expliquer mon travail à l'oral.

A) Déploiement et préparation de postes

Objectif : livrer des postes prêts à l'emploi, homogènes, et conformes aux bonnes pratiques (séparation des privilèges, logiciels standards, mises à jour).

- Installation de Windows 11 et/ou Ubuntu sur des postes neufs ou reconditionnés, puis application de scripts d'installation pour automatiser la mise en place des logiciels de base.
- Configuration de comptes locaux : création d'un compte administrateur de secours (procédure interne), d'un compte administrateur local pour l'utilisateur et d'un compte utilisateur standard (réduction des risques en cas de malware).
- Préparation de PC portables pour utilisateurs : installation OS, pilotes, logiciels, contrôles de base (réseau, impression si besoin).
- Réception et organisation du matériel (PC, écrans, périphériques) et mise à disposition.

B) Support utilisateurs et salles informatiques

Objectif : assurer la continuité pédagogique (cours/TP/examens) en intervenant rapidement sur les incidents utilisateurs et matériels.

- Dépannage en salle : problèmes de connectique réseau (poste enseignant), webcam/micro non reconnus, sessions de salle à préparer pour TP.
- Gestion des imprimantes : installation de pilotes, création de sessions/accès, tests d'impression.
- Maintenance des salles : mises à jour Windows Update et antivirus sur des postes de salles informatiques.
- Assistance ponctuelle : réinitialisation de mot de passe d'un utilisateur, aide à la prise en main.

C) Réseau : brassage, VLAN et remise en service

Objectif : rétablir ou adapter la connectivité en intervenant sur l'infrastructure locale (baies/switchs/VLAN).

- Brassage / débrassage de ports dans les baies : remise en service d'Internet pour des salles, nettoyage de ports inutilisés et amélioration de l'organisation.
- Changement d'attribution VLAN pour résoudre un poste non connecté (cas traité via la console d'administration).
- Gestion d'un incident réseau suite à une coupure électrique : relance d'équipements, mise en place d'onduleurs de secours en attendant le remplacement du matériel défectueux.

D) Maintenance matérielle et récupération de données

Objectif : diagnostiquer, réparer et sécuriser les données (continuité de service).

- Diagnostic matériel : exemple d'un slot RAM défaillant (réorganisation des barrettes pour remettre en service le poste).
- Maintenance préventive : changement de pâte thermique CPU pour limiter les surchauffes.
- Récupération de données : disque dur corrompu / port défectueux, extraction du disque et procédure de récupération adaptée.
- Suivi constructeur : appel Dell dans le cadre d'une garantie (ex : alimentation/maintenance).

E) Examens et dispositifs spécifiques (tablettes, applications)

Objectif : préparer un environnement « sécurisé » et stable pour les évaluations.

- Paramétrage et distribution de tablettes pour examens en amphithéâtre.
- Préparation de 50 tablettes en mode examen : installation d'Evalbox, restrictions de session (Firefox + Evalbox uniquement), vérifications avant utilisation.

F) Capitalisation / documentation et apprentissages

Objectif : améliorer la qualité du service en documentant et en comprenant les choix techniques.

- Recherche d'une méthode d'installation multi-utilisateurs (VS Code + extension Python) pour éviter de reconfigurer poste par poste ; rédaction d'un tutoriel Word pour l'équipe.
- Notions réseau consolidées : compréhension des usages TCP vs UDP et du compromis fiabilité/latence.
- Découverte d'outils/procédures de « rescue » et introduction à sshfs pour accès/récupération en contexte d'incident (ex. coupure électrique).
- Intervention sur matériels pédagogiques spécifiques : paramétrage de casques VR et correction d'un problème de collision dans l'application utilisée en cours.

3.7 5 exemples concrets à raconter au jury (format oral)

Tu peux t'appuyer sur ces exemples pour structurer ton oral : contexte → action → résultat → ce que ça prouve (compétence).

- Incident réseau après coupure électrique : relance baies/équipements, mise en place d'onduleurs provisoires, retour du service.
- Tablettes en mode examen (Evalbox) : préparation en masse, restrictions, contrôles, puis mise à disposition le jour J.

- Poste utilisateur non connecté : diagnostic puis changement de VLAN via console, validation de la connectivité.
- Récupération de données : disque corrompu/port HS, extraction, procédure de récupération, sécurisation des fichiers récupérés.
- Remédiation malware sur une session : détection, nettoyage/isolement, vérifications et bonnes pratiques (comptes non-admin).

3.1 Déploiement et préparation de postes.....
3.2 Support utilisateurs et salles informatiques.....
3.3 Réseau : incidents, brassage et VLAN.....
3.4 Maintenance matérielle et récupération de données.....
3.5 Activités complémentaires.....

4. Compétences BTS SIO (SISR) mobilisées.....
5. Bilan personnel.....
Conclusion.....
Annexes.....
A. Glossaire (exemples).....
B. Liste synthétique des activités (jours marquants).....

Remerciements

Je remercie l'équipe informatique de l'Université Paris Cité pour son accueil, son accompagnement et sa disponibilité tout au long du stage. Je remercie en particulier les responsables et techniciens qui ont pris le temps de m'expliquer les procédures, l'organisation du service et les bonnes pratiques en contexte réel.

Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux (SISR), j'ai effectué un stage de support informatique de proximité à l'Université Paris Cité. Ce rapport présente l'environnement d'accueil, l'organisation de l'équipe, les missions réalisées et les compétences mobilisées.

Objectifs du stage : découvrir les activités d'un service informatique en établissement d'enseignement supérieur, renforcer mes compétences en support, déploiement de postes, réseau et maintenance, et comprendre la gestion opérationnelle des incidents en environnement de production.

1. Présentation de l'organisme d'accueil

1.1 Université Paris Cité

Université Paris Cité (UPCité) est un établissement d'enseignement supérieur et de recherche. Le stage s'est déroulé au sein d'une équipe assurant le support informatique de proximité : assistance aux utilisateurs, interventions en salles informatiques, préparation de postes, maintenance matériel et opérations réseau (brassage, VLAN, etc.).

1.2 Service d'accueil et équipe

J'ai intégré l'équipe de support informatique de proximité. Les échanges se faisaient quotidiennement sur les demandes d'intervention, les urgences (examens, salles de cours) et les opérations planifiées (déploiements, mises à jour).

Précision : j'ai obtenu le premier contact grâce à un ami du lycée qui m'a transmis l'email d'un membre de l'équipe. Suite à ma prise de contact, un rendez-vous m'a été proposé pour organiser mon accueil.

Fonction	Nom	Email	Téléphone
Responsable	L. TAMISIER	luc.tamasier@u-paris.fr	01 76 53 46 26
Responsable adjoint	F. RICHARD	francois.richard@u-paris.fr	01 76 53 43 53
Équipe	B. GREFF	benoit.greff@u-paris.fr	+33 1 76 53 42 87 / +33 6 45 81 99 08
Équipe	A. MAKACI	amine.makaci@u-paris.fr	01 76 53 46 71
Équipe	E. MALRAT	eddy.malrat@u-paris.fr	01 76 53 43 54
Équipe	E. PEREIRA	emmanuel.pereira@u-paris.fr	+33 1 76 53 42 87 / +33 6 45 81 99 08
Équipe	J. PERRET	jeremy.perret@u-paris.fr	+33 1 76 53 42 87 / +33 6 45 81 99 08

2. Contexte, outils et méthodes

2.1 Types de demandes traitées

- Assistance utilisateurs : comptes, mots de passe, sessions, impressions, connexions réseau.
- Interventions en salles informatiques : mises à jour, antivirus, webcam/micro, logiciels de TP, configuration de sessions.
- Préparation et déploiement de postes : installation Windows 11 / Ubuntu, logiciels de base, scripts d'installation.
- Réseau : brassage et débrassage de ports en baie/switch, changements de VLAN, remise en service après incident.
- Maintenance matérielle : diagnostic, remplacement/assistance constructeur, pâte thermique, récupération de données.

2.2 Environnement technique (observé et utilisé)

- Postes Windows 11 et Ubuntu (selon besoins).
- Scripts d'installation pour déployer rapidement les applications de base.
- Imprimantes réseau (installation de pilotes, création de sessions/accès).
- Baies et switches : opérations de brassage, dépannage connectique, gestion de VLAN via console.
- Outils de récupération : procédures de « rescue » pour éviter la perte de données en cas d'incident (coupure électrique).

3. Missions réalisées

Les missions ci-dessous reprennent les activités réalisées durant le stage, en s'appuyant sur mes comptes-rendus journaliers. Elles sont regroupées par thèmes pour une lecture plus claire.

3.1 Déploiement et préparation de postes

- Installation de Windows 11 et Ubuntu sur des postes, puis déploiement des logiciels nécessaires à l'aide de scripts.
- Préparation de nouveaux postes (fixes et portables) : configuration, comptes, logiciels de base, remise à l'utilisateur.
- Standardisation des comptes : activation d'un compte administrateur de secours, création d'un compte admin local et d'un compte utilisateur (séparation des privilèges).

3.2 Support utilisateurs et salles informatiques

- Interventions en salles : résolution de problèmes réseau (connectique), webcam/micro, et assistance pendant les cours/TP.
- Mises à jour : Windows Update, antivirus, maintenance des postes en salle informatique.
- Impression : installation de pilotes, création de sessions et paramétrage de l'accès à l'imprimante.
- Gestion de comptes : réinitialisation de mots de passe et aide à l'utilisation de sessions.

3.3 Réseau : incidents, brassage et VLAN

- Attribution/changement de VLAN pour rétablir la connectivité d'un poste via la console d'administration.
- Brassage/débrassage de ports en baie/switch pour remettre Internet dans des salles et nettoyer des ports inutilisés.
- Gestion d'un incident majeur : panne réseau après coupure électrique (relance de baies, solutions provisoires avec onduleurs de secours).

3.4 Maintenance matérielle et récupération de données

- Diagnostic matériel (ex. slot RAM défaillant) et corrections.
- Maintenance préventive : remplacement de pâte thermique processeur, interventions sur postes.
- Récupération de données : disque dur corrompu/port défectueux et utilisation de procédures adaptées.

3.5 Activités complémentaires

- Paramétrage de tablettes en mode examen (restrictions, application dédiée).
- Recherche d'une méthode d'installation « multi-utilisateurs » (VS Code + extension Python) et rédaction d'un tutoriel.
- Paramétrage d'un casque VR et correction d'un bug de collision dans une application pédagogique.

4. Compétences BTS SIO (SISR) mobilisées

Ce stage m'a permis de mobiliser des compétences directement liées à l'option SISR : support, systèmes, réseau et sécurité. Ci-dessous, un résumé des compétences travaillées et des exemples concrets.

Compétence (référentiel)	Preuves / exemples réalisés pendant le stage (Université Paris Cité)
Gérer le patrimoine informatique	Maintenance et remise en état des postes (diagnostics matériel, pâte thermique), mises à jour Windows/antivirus, préparation/reconditionnement de PC et périphériques, rangement/optimisation de ports en baie.
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Dépannage réseau en salles (connectique, ports), assistance utilisateurs (sessions, comptes, impressions), résolution d'incidents pendant cours/TP et périodes d'examens, remédiation en cas de malware.
Développer la présence en ligne de l'organisation	Non réalisé directement dans ce stage (activité réalisée via mon portfolio personnel en formation).
Travailler en mode projet	Organisation d'actions planifiées : déploiements en série (postes / tablettes mode examen), préparation de salles pour TP, coordination avec l'équipe selon les priorités et contraintes (examens), rédaction d'un tutoriel interne.
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Déploiement de postes Windows 11/Ubuntu, installation/paramétrage d'applications pour TP (dont VS Code + extension Python), mise à disposition de tablettes en mode examen, configuration imprimantes (pilotes + sessions), création de comptes (admin/local/utilisateur) selon bonnes pratiques.
Organiser son développement professionnel	Capitalisation : tutoriel d'installation multi-utilisateurs (VS Code + Python), prise de notes quotidiennes, repérage de bonnes pratiques (séparation des privilèges, patch, procédures d'intervention).

5. Bilan personnel

Ce stage m'a apporté une meilleure compréhension du fonctionnement d'un service informatique en environnement réel : priorisation des demandes, rigueur dans les interventions, communication avec les utilisateurs et respect des procédures.

Sur le plan technique, j'ai progressé en déploiement (scripts, standardisation), en support de proximité, en opérations réseau (brassage, VLAN) et en maintenance matérielle. J'ai également renforcé ma posture professionnelle : autonomie, réactivité et précision dans les actions.

Conclusion

L'expérience au sein de l'équipe informatique de l'Université Paris Cité m'a permis d'appliquer concrètement les acquis du BTS SIO option SISR. J'ai participé à des interventions variées (support, déploiement, réseau, maintenance) et j'ai compris les contraintes d'un environnement de production, notamment lors des périodes d'examens et des incidents réseau.

Ce stage confirme mon intérêt pour les métiers de l'infrastructure et du support, et constitue une base solide pour la poursuite de mon parcours professionnel.

Annexes

A. Glossaire (exemples)

- VLAN : réseau local virtuel permettant de segmenter le réseau.
- Brassage : connexion physique d'un port (prise) vers un switch au niveau de la baie.
- Script de déploiement : automatisation de l'installation/configuration de logiciels.
- Malware : logiciel malveillant (virus, cheval de Troie, etc.).
- SSHFS : montage d'un système de fichiers distant via SSH (utilisé ici dans un contexte de récupération/accès).

B. Liste synthétique des activités (jours marquants)

Date	Exemples d'activités
12/01/2026	Installation Windows 11 / Ubuntu + scripts, récupération données disque, prise en main environnement.
13/01/2026	Distribution de tablettes (examen), dépannage réseau (connectique), imprimantes.
19/01/2026	Incident réseau après coupure électrique, remise en service + onduleurs provisoires.
21/01/2026	Paramétrage 50 tablettes mode examen (Evalbox), brassage, comptes imprimante.
29/01/2026	Sessions TP L2, brassage pour rétablir Internet en salles.

03/02/2026	Diagnostic RAM + installation poste complet pour nouvel employé.
16/02/2026	Standardisation comptes admin/utilisateur, changement VLAN via console, VR + bug collision.