

RAPPORT DE STAGE

DEPORTE Rudy



Table des matières

Remerciements.....	2
INTRODUCTION	3
I) Fonctionnement du service informatique de Caux Seine Agglo	4
II) La nécessité d'un service informatique dans une communauté d'agglomération ...	5
III) Les apports concrets du service informatique et mon expérience au sein du support.....	7
Conclusion	8
Annexe 1 – Procédure de préparation d'un nouveau poste informatique étape par étape	9
Annexe 2 – Exemple d'intervention sur site	10

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier l'établissement STJOSUP et particulièrement Angélique BEUQUE, Nicolas LECORDIER ainsi que Magali ANDRE pour m'avoir fait confiance.

L'écoute et l'accompagnement dont j'ai bénéficié m'ont permis de trouver rapidement un stage, dans le but d'affiner mon projet professionnel et de pouvoir poursuivre dans le Bachelor numérique option Cybersécurité.

Je pense également à Jérôme DEBRIS et ses associés qui ont cru en mon potentiel et m'ont accueillie au sein du service informatique de Caux Seine Agglo

Ce stage m'a permis d'affiner certaines pistes pour bâtir mon avenir professionnel dans la cybersécurité et le réseau informatique et constitue l'aboutissement de mon travail fourni durant cette deuxième année de BTS SIO.

INTRODUCTION

Du 5 Janvier 2026 au 13 février 2026 j'ai effectué un stage au sein de Caux Seine Agglo. Au cours de ce stage dans le service informatique, j'ai pu m'intéresser au métier de technicien informatique et d'administrateur système et réseaux.

Le service informatique de Caux Seine Agglo situé au 63, Parc d'activité du Manoir 76170 Lillebonne, France créée en 2007 est spécialisée dans le support informatique des communes, de l'administration systèmes et réseaux ainsi que le développement informatique.

Mon stage a consisté à effectuer du support informatique via GLPI, résoudre des pannes d'ordinateurs, d'imprimantes mais aussi de smartphones, la réparation d'ordinateur, tous ce qui tourne autour du support informatique.

Cette expérience a été l'opportunité pour moi de percevoir comment le service informatique joue un rôle essentiel dans la communauté d'agglomération et d'intervenir aux demandes de personnes membre de cette communauté, il me vient donc la question suivante : Comment le support informatique est-il essentiel dans une communauté d'agglomération comme Caux Seine Agglo ?

L'élaboration de ce rapport a pour principale source la pratique journalière des missions qui m'étaient affectées, mise en parallèle avec les enseignements théoriques de ma formation.

Dans un premier temps, je présenterai le fonctionnement du service informatique de Caux Seine Agglo.

Ensuite, j'expliquerai comment l'informatique est essentiel dans une communauté d'agglomération aussi grande que Caux Seine Agglo.

Enfin, je conclurai sur les apports concrets du service informatique au sein de Caux Seine Agglo, à travers mon expérience au sein du support informatique.

I) Fonctionnement du service informatique de Caux Seine Agglo

Au sein du service informatique de Caux Seine Agglo, l'organisation est structurée en plusieurs pôles distincts : le support de niveau 1, le niveau 2, ainsi que le service des achats.

Le support de niveau 1 constitue le premier point de contact pour l'ensemble des agents de la communauté d'agglomération. Il prend en charge les demandes et incidents via le système de tickets et traite principalement les problématiques liées aux postes de travail, aux comptes utilisateurs ou aux difficultés courantes ne nécessitant pas d'intervention sur l'infrastructure réseau ou sur des applications complexes. L'équipe de niveau 1 est composée d'un chef d'équipe et de quatre techniciens, assurant un accompagnement quotidien des utilisateurs.

Le niveau 2, composé de cinq techniciens spécialisés en développement et en réseaux, intervient sur des problématiques plus techniques et spécifiques. Il prend en charge les incidents liés aux logiciels internes, les interventions sur l'infrastructure réseau (remplacement de switch, ajout de baie informatique), ainsi que le déploiement de nouveaux services. Ce niveau nécessite des compétences techniques plus approfondies et une expertise sur l'architecture du système d'information.

Le service des achats est quant à lui composé de deux agents chargés de la gestion des commandes de matériel informatique, du suivi des devis et du traitement de la facturation liée au service informatique. Ce pôle joue un rôle essentiel dans le renouvellement et l'évolution du parc matériel.

L'ensemble du service informatique est placé sous la responsabilité d'un responsable de service, accompagné d'un directeur et d'un directeur adjoint, garantissant la coordination et la supervision des activités.

Les techniciens utilisent l'outil GLPI, qui centralise la gestion des tickets, l'inventaire du parc informatique de Caux Seine Agglo ainsi que la communication avec les agents. Cet outil permet un suivi structuré des interventions et une meilleure organisation du travail.

Enfin, les techniciens disposent d'une flotte de cinq véhicules de service leur permettant d'intervenir directement sur les différents sites de la communauté d'agglomération lorsque cela est nécessaire.

II) La nécessité d'un service informatique dans une communauté d'agglomération

Au sein de Caux Seine Agglo, le service informatique occupe une place essentielle dans le bon fonctionnement de l'ensemble des services communautaires. En tant que communauté d'agglomération regroupant plusieurs communes, elle exerce de nombreuses compétences telles que le développement économique, l'aménagement du territoire, la gestion des déchets, les équipements sportifs et culturels ou encore certains services administratifs. L'ensemble de ces missions repose aujourd'hui fortement sur les outils numériques.

Le service informatique assure avant tout la continuité de service. Les agents utilisent quotidiennement des postes informatiques, des logiciels métiers spécifiques, des outils de messagerie, ainsi que des applications internes. La moindre panne matérielle ou logicielle peut ralentir voire bloquer le travail d'un service entier. La présence d'un service informatique permet donc d'intervenir rapidement afin de diagnostiquer et résoudre les incidents, garantissant ainsi le maintien de l'activité administrative.

Par ailleurs, la sécurité des systèmes d'information représente un enjeu majeur pour une collectivité territoriale. Caux Seine Agglo traite des données sensibles, qu'il s'agisse d'informations relatives aux agents, aux marchés publics, aux finances ou aux usagers. Le service informatique veille à la protection de ces données à travers la gestion des droits d'accès, la mise en place de sauvegardes régulières, les mises à jour de sécurité et la prévention des cyberattaques. Dans un contexte où les collectivités sont de plus en plus ciblées par des attaques informatiques, ce rôle est devenu stratégique.

Durant mon stage, j'ai été intégré au pôle support du service informatique. J'ai participé à l'assistance aux utilisateurs en prenant en charge des demandes et incidents liés aux postes de travail, aux logiciels métiers ou encore aux problèmes de connexion réseau. Cette expérience m'a permis de constater que le support informatique ne se limite pas à une simple résolution de pannes : il contribue directement à la productivité des agents et à la qualité du service rendu aux citoyens. Une intervention rapide permet par exemple à un service administratif de continuer à traiter les dossiers sans interruption.

Le service informatique joue également un rôle central dans la modernisation des services publics. La dématérialisation des procédures, l'utilisation d'outils collaboratifs et le développement de services en ligne nécessitent une infrastructure stable et

sécurisée. Sans une équipe dédiée à la gestion et à l'évolution du système d'information, la transformation numérique de la collectivité serait impossible.

Ainsi, au sein de Caux Seine Agglo, le service informatique constitue un élément structurant de l'organisation. Il soutient l'ensemble des services communautaires, garantit la sécurité des données et accompagne l'évolution numérique de la collectivité. Mon stage au sein du support informatique m'a permis de comprendre l'importance stratégique de ce service dans le fonctionnement quotidien d'une communauté d'agglomération.

III) Les apports concrets du service informatique et mon expérience au sein du support

Le service informatique de Caux Seine Agglo a un rôle très concret dans le fonctionnement quotidien de la collectivité. Tous les services utilisent l'informatique pour travailler : messagerie, logiciels métiers, accès aux dossiers, outils internes, etc. Sans un service informatique réactif, beaucoup de tâches seraient ralenties ou bloquées.

Pendant mon stage, j'ai travaillé au sein du support informatique. Ma mission principale était de prendre en charge les demandes et les incidents des agents. Je traitais les tickets, j'analysais les problèmes et je proposais des solutions, soit à distance, soit en me déplaçant directement sur site quand c'était nécessaire. Les problèmes concernaient souvent des pannes de PC, des soucis de connexion réseau, des problèmes d'imprimantes ou des erreurs sur certains logiciels.

J'ai également réalisé plusieurs interventions sur différents sites de l'agglomération. Cela m'a permis de voir que la rapidité d'intervention est très importante. Lorsqu'un agent ne peut plus utiliser son ordinateur, son travail est immédiatement impacté. Le rôle du support est donc essentiel pour éviter que la situation ne dure trop longtemps.

Une autre partie de mes missions concernait le renouvellement des postes informatiques. J'ai participé à la préparation des nouveaux ordinateurs, à leur installation et à la configuration des comptes utilisateurs. Dans certains cas, il fallait aussi transférer les données de l'ancien poste vers le nouveau. Ce travail est important car il permet aux agents de disposer d'un matériel performant et sécurisé.

Ce stage m'a permis d'améliorer mes compétences techniques, notamment dans le diagnostic de pannes et la configuration de postes de travail. J'ai aussi appris à mieux communiquer avec les utilisateurs, à m'adapter à différents profils et à gérer les priorités en fonction de l'urgence des demandes.

À travers ces missions, j'ai pu comprendre concrètement l'importance du service informatique au sein de Caux Seine Agglo. Le support ne se limite pas à réparer des ordinateurs : il permet à l'ensemble des services de continuer à fonctionner correctement et contribue directement à la qualité du service rendu aux usagers.

Conclusion

Pour conclure, mon stage au sein du service informatique de Caux Seine Agglo m'a permis de découvrir concrètement le fonctionnement d'un service informatique dans une collectivité territoriale. J'ai pu comprendre son organisation, son importance au sein d'une communauté d'agglomération et son impact direct sur le travail quotidien des agents.

Mon intégration au support informatique m'a permis de participer à des missions variées, comme la gestion des incidents, les interventions sur site, le dépannage des postes de travail et le renouvellement du matériel informatique. Ces expériences m'ont aidé à développer mes compétences techniques, mais aussi mes capacités d'adaptation, de communication et d'organisation.

Ce stage m'a également permis de mieux comprendre les enjeux liés à la gestion d'un parc informatique important et à la continuité du service public. Il m'a conforté dans mon choix d'orientation dans le domaine de l'informatique, et plus particulièrement dans les métiers liés au support et à l'administration des systèmes.

Cette expérience professionnelle représente une étape importante dans ma formation en BTS SIO, car elle m'a permis d'appliquer en situation réelle les connaissances acquises en cours et de mieux appréhender les exigences du monde professionnel.

Annexe 1 – Procédure de préparation d'un nouveau poste informatique étape par étape

- 1) Installation du système si absent (Windows 11)
- 2) Mise à jour Windows
- 3) Installations des logiciels standards (Adobe Reader, libre office, vlc, etc.)
- 4) Configuration des comptes utilisateurs le cas échéant (les agents de Caux Seine Agglo peuvent se connecter sur n'importe quel pc du domaine avec leurs comptes)
- 5) Ajout dans le domaine
- 6) Tests de fonctionnement (notamment les logiciels métier qui sont moins stables que des logiciels comme libre office).

Annexe 2 – Exemple d'intervention sur site

Tout d'abord, identification du problème grâce au ticket et un premier contact téléphonique avec l'agent.

Une fois le rendez-vous convenu, préparation du matériel nécessaire.

Ensuite on apporte la solution à l'agent, changement de matériel, réinstallation, etc.

Une fois le problème résolu, et la satisfaction de l'agent, on retourne au bureau faire un léger rapport sur GLPI sur l'intervention effectuée puis on prend d'autres tickets.