

DOSSIER DE SITUATION PROFESSIONNELLE

BTS Services Informatiques aux Organisations :

Option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux (SISR)

Stage 2ème Année

Technicien Support & Déploiement IT

Contexte : DSI Département de l'Hérault

Réalisé par : Rachid EL GHAZAL

Session: 2026

Documentation de Stage : Support et Déploiement (Département de l'Hérault)

1. Contexte du Stage à la DSI

J'ai effectué mon stage de deuxième année de BTS au sein de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Département de l'Hérault. Dans un contexte de fort besoin en maintenance matérielle, j'ai intégré l'équipe de proximité en tant que technicien de déploiement et de support. L'objectif principal était de participer activement au renouvellement du parc informatique et d'assurer la continuité de service pour les agents du département.

2. *Maintien en Condition Opérationnelle : Cycle de vie du matériel*

Une grande partie de ma mission s'inscrivait dans la gestion du cycle de vie du parc informatique. Lors du départ d'un agent du Département (fin de contrat, mutation, retraite), son poste de travail était récupéré pour être entièrement réinitialisé avant d'être réattribué à un nouvel arrivant.

Actions réalisées :

- Récupération physique, nettoyage et mise à jour de l'inventaire des postes restitués (fixes et portables).
- **Mastérisation en série** : effacement sécurisé des anciennes données et descente d'une image système standardisée (Master) contenant Windows et les logiciels métiers du Département.
- Intégration des postes réinstallés au domaine de la collectivité.
- Déploiement et brassage réseau sur le bureau du nouvel utilisateur.

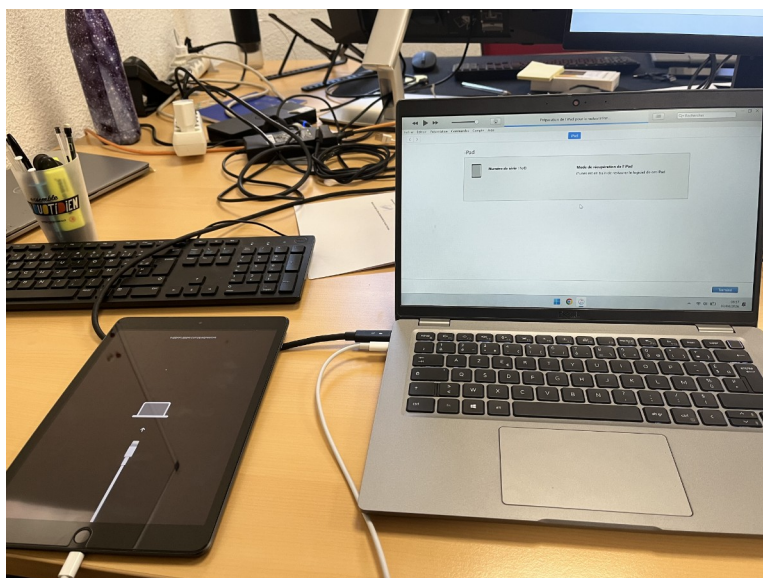
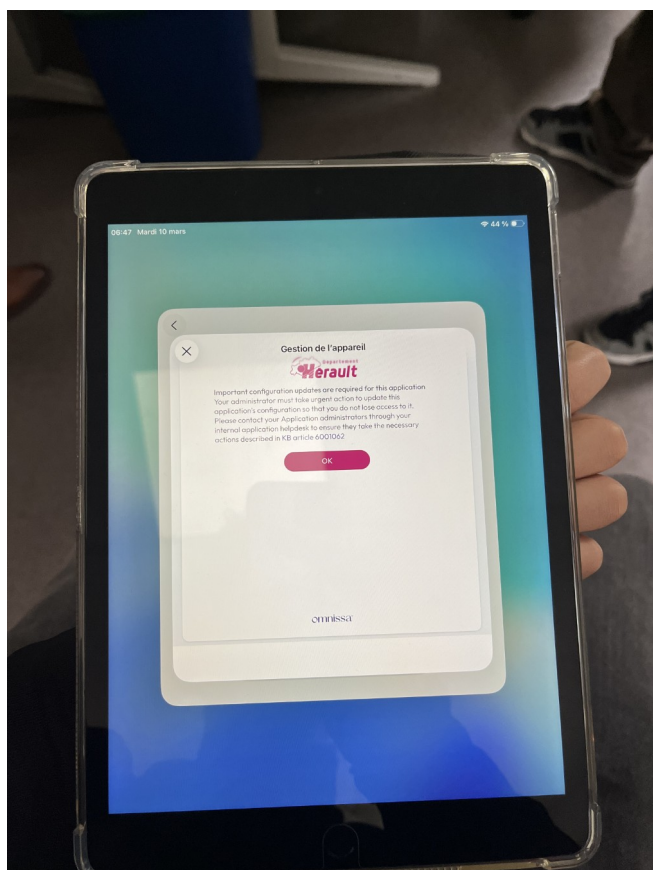


3. Gestion de Flotte Mobile (MDM Apple)

Le Département équipe certains de ses agents (notamment les assistants familiaux) de tablettes iPads. J'ai été chargé de la préparation, de la maintenance et de la remise à zéro de ces équipements.

Actions réalisées :

- **Maintenance et restauration** : Réinitialisation complète des appareils via le logiciel **iTunes** lorsque le système nécessitait une remise à zéro usine ou une sortie de mode de récupération.
- **Déverrouillage de sécurité** : En cas d'iPad verrouillé, intervention sur le portail de gestion **Apple** (type Apple Business Manager) pour effectuer le déverrouillage à l'aide des 4 derniers caractères du numéro de série de la tablette.
- **Configuration et Enrôlement** : * Suivi de l'assistant de configuration initial de l'appareil.
 - Authentification et paramétrage du compte utilisateur (Login / Mot de passe).
- **Sécurisation des flux** : Installation et configuration du **VPN** sur la tablette pour permettre aux agents d'accéder en toute sécurité aux dossiers du Département depuis l'extérieur.



4. Découverte du Support Utilisateurs (ITSM) et Active Directory

En complément du déploiement physique, j'ai pu découvrir le fonctionnement du centre de services (Helpdesk) en accompagnant les techniciens titulaires.

Actions réalisées :

- **Active Directory** : Modification des mots de passe utilisateurs, déverrouillage de comptes et vérification des droits d'accès dans l'annuaire.
- Réponse aux demandes d'assistance et résolution des tickets d'incidents sur l'outil ALINE
- Accompagnement à la prise en main à distance des postes pour le diagnostic de niveau 1.
- Interventions physiques (Remplacement d'écrans, batteries, câblage).

