

Rapport de Stage au Rectorat de Créteil : Une Expérience au Cœur de l'Administration Éducative

Ce rapport détaille mon stage de six semaines effectué au Service Informatique de la Bureautique Académique (SIBA) du Rectorat de Créteil, dans le cadre de mon BTS SIO option SISR. Cette expérience m'a permis de plonger au cœur du fonctionnement d'une institution éducative majeure, gérant près d'un million d'élèves dans plus de 3 000 établissements scolaires. J'ai pu observer et participer à la gestion des infrastructures informatiques essentielles à l'académie, tout en contribuant aux missions cruciales du SIBA dans un environnement professionnel dynamique et diversifié.

Le Rectorat de Créteil joue un rôle central dans l'administration et la coordination de l'éducation au sein de l'académie. En tant que l'un des plus grands rectorats de France, il supervise l'ensemble des établissements scolaires publics, de la maternelle au lycée, dans les départements de Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne et d'une partie du Val-d'Oise. Cette immense responsabilité nécessite une organisation complexe et des équipes hautement qualifiées pour assurer le bon fonctionnement du système éducatif local.

Au sein du Rectorat, le Service Informatique de la Bureautique Académique (SIBA) occupe une place stratégique. Chargé de la gestion et du maintien des infrastructures informatiques, le SIBA veille à ce que les outils numériques soient opérationnels et accessibles à l'ensemble de la communauté éducative. Cela



Sommaire

1. Présentation du Rectorat de Créteil
2. Le Rôle de la DSI au Rectorat de Créteil
 - Gestion des systèmes informatiques
 - Support aux utilisateurs
 - Développement d'applications
3. Le Rôle du SIBA dans la Gestion des Infrastructures Informatiques
 - Maintenance des serveurs et réseaux
 - Déploiement des postes de travail
 - Sécurité du système d'information
4. Missions du Stagiaire au SIBA
 - Assistance aux techniciens
 - Déploiement de logiciels
 - Résolution d'incidents
5. Logiciels Utilisés au Rectorat de Créteil
 - Outils de gestion de parc informatique
 - Progiciels métiers de l'éducation
 - Suites bureautiques et de collaboration
6. Interventions Ponctuelles sous Supervision
7. Conclusion et Perspectives





Présentation du Rectorat de Créteil

Le Rectorat de l'Académie de Créteil, situé en Île-de-France, est une institution éducative d'envergure couvrant les départements de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne et de la Seine-et-Marne. Sa mission principale est d'assurer une éducation de qualité tout en promouvant l'égalité des chances dans une région caractérisée par sa diversité socioculturelle et son dynamisme démographique.

Dirigé par le Recteur, le Rectorat s'appuie sur diverses divisions spécialisées pour mener à bien ses missions. Ces divisions comprennent les Examens et Concours, les Ressources Humaines, les Affaires Financières, l'Enseignement et la Pédagogie, ainsi que la Vie Scolaire. Chacune joue un rôle crucial dans la réalisation des objectifs éducatifs de l'académie.

1 Assurer une éducation de qualité

Le Rectorat s'efforce de maintenir des standards élevés dans tous les établissements sous sa juridiction.

2 Promouvoir l'égalité des chances

Des initiatives sont mises en place pour garantir que tous les élèves, quelle que soit leur origine, aient accès aux mêmes opportunités éducatives.

3 Lutter contre le décrochage scolaire

4 Soutenir les établissements

Le Rôle de la DSI au Rectorat de Créteil

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) joue un rôle central dans le fonctionnement du Rectorat de Créteil. Elle est responsable de la mise en place, de l'entretien et de l'évolution des infrastructures informatiques, assurant ainsi que tous les outils numériques fonctionnent de manière fiable et sécurisée. La DSI gère également le support technique pour les utilisateurs internes, développe et maintient les applications essentielles, et veille à la sécurité des systèmes d'information.

Au-delà de ces missions techniques, la DSI est un acteur clé dans la transformation digitale de l'académie. Elle pilote des projets innovants visant à intégrer les nouvelles technologies dans les processus administratifs et pédagogiques, tout en veillant à la conformité avec les réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données personnelles (RGPD).





Le Rôle du SIBA dans la Gestion des Infrastructures Informatiques

Le Service Informatique de la Bureautique Académique (SIBA) joue un rôle crucial au sein du Rectorat de Créteil. Il est responsable de la gestion et du déploiement des équipements bureautiques dans les établissements scolaires et les services administratifs. Le SIBA assure l'installation, la configuration et la maintenance de ces équipements, garantissant ainsi leur bon fonctionnement au quotidien.

En plus de la gestion matérielle, le SIBA fournit un support technique essentiel aux utilisateurs. Il intervient pour résoudre les problèmes techniques liés aux outils bureautiques, qu'il s'agisse de pannes matérielles, de problèmes logiciels ou de configuration réseau. Le service gère également l'installation et la mise à jour des logiciels bureautiques, assurant que tous les utilisateurs disposent des outils nécessaires à leur travail.



Gestion des Équipements

Déploiement et maintenance des ordinateurs et imprimantes dans les établissements.



Support Technique

Assistance aux utilisateurs pour résoudre les problèmes bureautiques quotidiens.

Missions du Stagiaire au SIBA

En tant que stagiaire au SIBA, j'ai été impliquée dans diverses missions essentielles au bon fonctionnement du service. Ma principale responsabilité était la préparation des postes agents en utilisant la technologie PXE (Preboot Execution Environment). Cette tâche impliquait la configuration et le déploiement automatisés des ordinateurs via le réseau, éliminant ainsi le besoin de supports physiques comme les CD ou les clés USB.

J'ai également contribué au soulagement des tâches des techniciens en prenant en charge certaines interventions de maintenance de premier niveau. Cela incluait la mise à jour des logiciels, la gestion des périphériques et la vérification des connexions réseau. De plus, j'ai participé à la gestion des tickets via le système Ticket Pass, triant et traitant les demandes d'assistance selon leur priorité.

Préparation des Postes Agents (PXE)

- Configuration du serveur PXE -
- Connexion des postes au réseau -
- Installation automatisée du système d'exploitation - Personnalisation des postes selon les besoins des agents

Soulagement des Tâches des Techniciens

- Maintenance de premier niveau -
- Mise à jour des logiciels - Gestion des périphériques - Vérification des connexions réseau

Gestion des Tickets (Ticket Pass)

- Classement des tickets par priorité -
- Communication avec les utilisateurs -
- Traitement des problèmes courants -
- Coordination avec l'équipe technique



Logiciels Utilisés au Rectorat de Créteil

Au cours de mon stage, j'ai été amenée à travailler avec divers logiciels essentiels au fonctionnement du Rectorat de Créteil. Thunderbird, un client de messagerie open-source, était largement utilisé pour la gestion des emails professionnels. Le serveur de données Panoux facilitait le télétravail et le partage de fichiers entre les agents, permettant une collaboration à distance efficace.

La Softphonie, basée sur le logiciel OVH, était une solution de téléphonie IP qui permettait de dématérialiser les communications téléphoniques, une initiative particulièrement utile depuis la pandémie de COVID-19. Ce système offrait aux agents du rectorat une flexibilité accrue dans leurs interactions, tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des échanges.

La Messagerie Créteil, un système de webmail propriétaire, assurait une communication interne sécurisée et permettait aux agents de rester connectés et informés, quelle que soit leur localisation. Chacun de ces outils jouait un rôle crucial dans l'efficacité opérationnelle du rectorat, et ma mission incluait souvent leur configuration et leur maintenance sur les postes des agents.

Logiciel	Fonction	Utilisation au Rectorat
Thunderbird	Client de messagerie	Gestion des emails professionnels
Panoux	Serveur de données	Partage de fichiers et télétravail
Softphonie (OVH)	Téléphonie IP	Communications téléphoniques dématérialisées

Interventions Ponctuelles sous Supervision

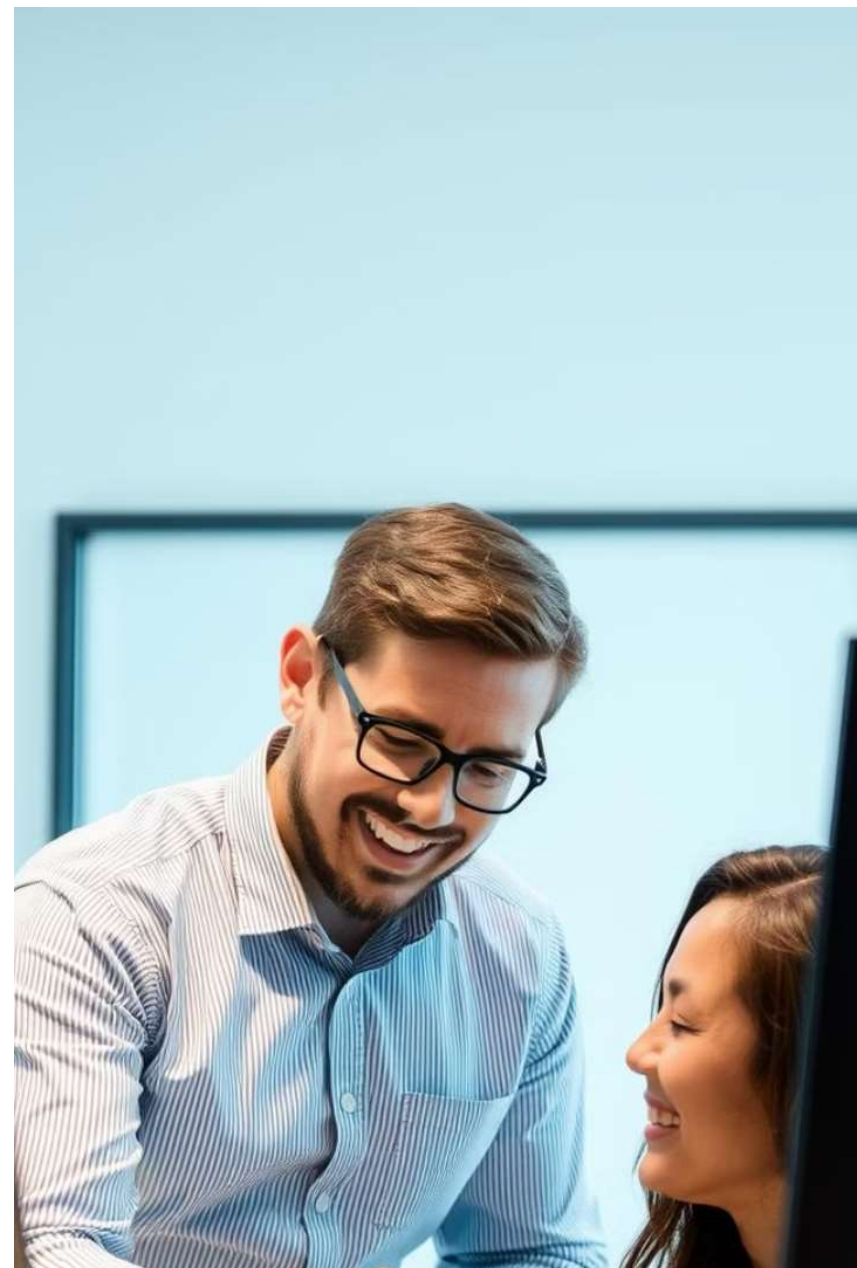
Durant mon stage, j'ai eu l'opportunité de participer à diverses interventions ponctuelles, toujours sous la supervision attentive de mes collègues. Ces missions variées m'ont permis d'appliquer mes connaissances théoriques dans un contexte professionnel réel et de développer mes compétences pratiques. Chaque intervention présentait ses propres défis et particularités, me permettant d'acquérir une expérience précieuse dans la résolution de problèmes techniques et la gestion de projets informatiques à petite échelle.

Parmi ces interventions, trois types se sont distingués : la mise en place de postes pour les vacataires, le changement de poste pour les agents permanents, et la mise à jour de postes existants. Pour les postes vacataires, j'ai dû configurer les stations de travail via PXE, créer des profils utilisateurs personnalisés et installer les logiciels spécifiques requis. Cela m'a permis de développer des compétences en déploiement rapide et efficace des environnements informatiques.

Dans le cadre du changement de poste pour les agents permanents, j'ai dû transférer les données de l'ancien poste vers le nouveau, configurer les logiciels essentiels et personnaliser les postes selon les besoins de chaque utilisateur. Cette expérience m'a sensibilisé à l'importance d'une transition en douceur et de l'adaptation des outils aux habitudes de travail de chacun.

Enfin, les mises à jour de postes existants ont nécessité de ma part la résolution de problèmes de connectivité réseau, la mise à jour des pilotes et l'optimisation des performances des systèmes. Ces interventions m'ont permis d'affiner mes compétences de dépannage et de maintenance informatique.

Mise en Place de Postes Vacataires



Conclusion et Perspectives

Ce stage au Service Informatique de la Bureautique Académique (SIBA) du Rectorat de Créteil a été une expérience extrêmement enrichissante. Il m'a permis de mettre en pratique les connaissances acquises durant ma formation en BTS SIO option SISR, tout en découvrant les réalités du terrain dans une grande institution éducative. J'ai pu développer mes compétences techniques, notamment dans la gestion des infrastructures informatiques, le support utilisateur et la résolution de problèmes complexes.

Cette expérience m'a également sensibilisée aux enjeux spécifiques du secteur éducatif, tels que la nécessité d'une infrastructure informatique fiable pour soutenir les missions pédagogiques et administratives. J'ai pu observer l'importance cruciale de l'informatique dans le fonctionnement quotidien d'une académie, ainsi que les défis liés à la transformation digitale dans ce contexte. Ce stage a confirmé mon intérêt pour le domaine des systèmes d'information et m'a ouvert de nouvelles perspectives professionnelles dans le secteur public de l'éducation.

Compétences Acquises

Gestion de projets informatiques, support technique avancé, déploiement de solutions bureautiques, adaptation aux contraintes spécifiques du secteur éducatif.

Perspectives Professionnelles

Opportunités dans l'administration publique, spécialisation en systèmes d'information éducatifs, possibilité de carrière dans la transformation digitale du secteur public.

Apprentissages Clés