



Réponse aux demandes de l'utilisateur via GLPI / SETNA

	Production - 1.0	Date :	31/03/2026
Type	Date	Version	Intervenant
Création	31/03/26	1.0	EPERNON Luka



Table des matières

I)	Présentation de SETNA.....	3
II)	Traitement de demande d'ajout de service	4
	2.1 Cas de figure	4
	2.2 Ajout du dossier réseau	4
	2.3 Mettre à jour le poste utilisateur	7
	2.4 Vérification	8
III)	Traitement de demande d'ajout d'application	9
	3.1 Cas de figure	9
	3.2 Ajout de l'application.....	9
	3.3 Vérification	12



I) Présentation de SETNA

Qu'est-ce que SETNA ?

Il s'agit simplement d'une refonte graphique de GLPI faite par le Ministère de l'intérieur. En effet, le fonctionnement est toujours le même, il s'agit d'un gestionnaire de parc informatique et de tickets.

Dans ce cas de figure, nous allons voir comment répondre aux demandes spécifiques suivantes faites par un utilisateur :

- Demande d'ajout de dossier réseau
- Demande d'ajout d'application

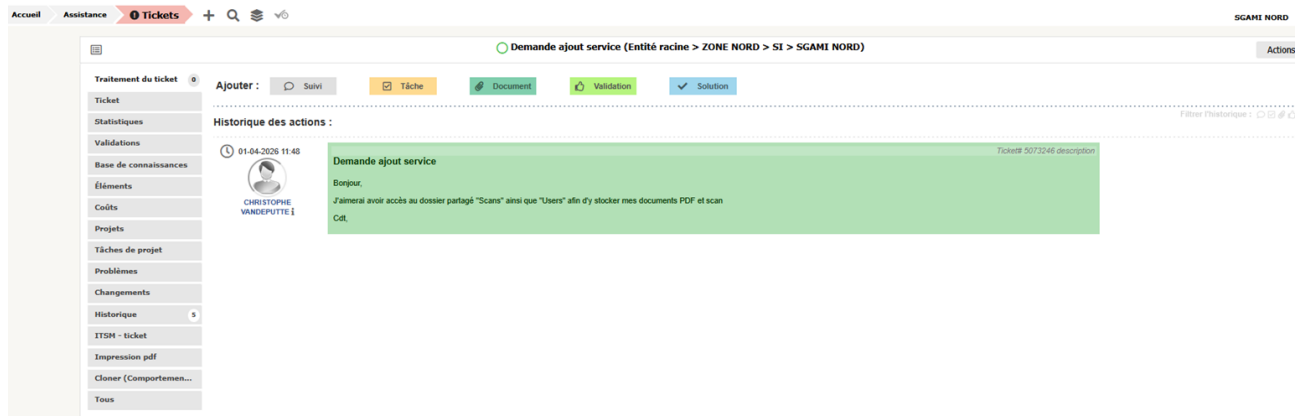
*** Pour des raisons de confidentialité, certaines parties des captures d'écrans seront masquées. ***



II) Traitement de demande d'ajout de service

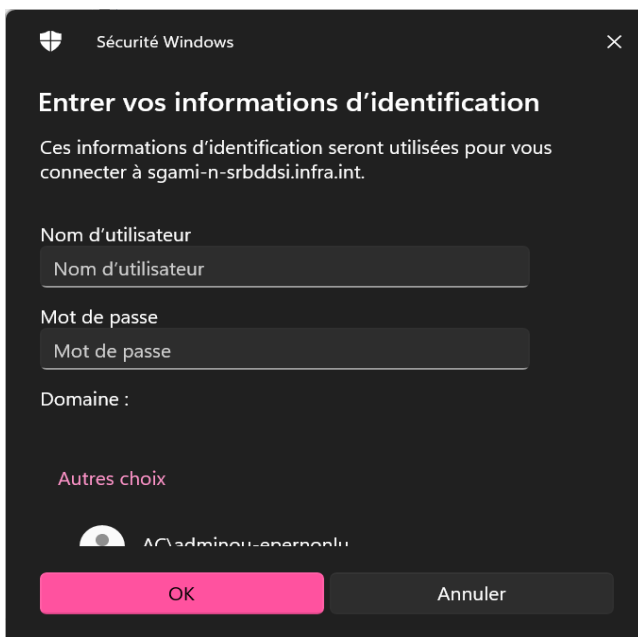
2.1 Cas de figure

M. VANDEPUTTE demande à avoir l'accès au dossier réseau



2.2 Ajout du dossier réseau

Afin de pouvoir lui ajouter l'accès au dossier, il faut lui ajouter ce dossier via DARWIN.
Pour cela, se connecter au serveur de rebond en tant qu'admin





Une fois connecté au serveur de rebond, lancer DARWIN



Une fois arrivé sur l'interface suivante, aller dans « Bureautique » :

The screenshot shows the DARWIN web interface. At the top, there is a navigation menu with tabs: 'Création', 'Modification', 'Consultation', 'Bureautique' (highlighted with a red box), 'Applications', 'Départ', 'LAPS', 'Historique', and 'Délégation des Accès et des Ressources WINDOWS'. Below the navigation menu, there is a 'DSIC HELP-DSIC' logo. The main content area is divided into two sections:

Informations obligatoires :

- Civilité :
- NOM :
- Prénom :
- RIO :
- Localisation :
- Email : @interieur.gouv.fr
- Login attribué :
- UPN attribué :
- Mot de passe : Mot de passe temporaire Compte désactivé par défaut

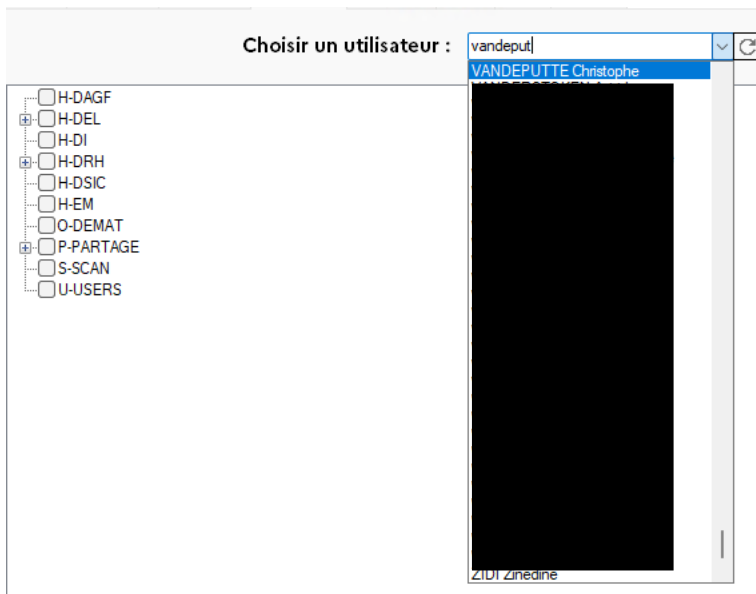
Informations facultatives :

- Direction :
- Département/Bureau :
- Tél :
- Fonction :
- Type d'emploi :
- Matricule :
- New Infra
- Ordinateur attribué :
- Copier les droits de :
- Ajouter des groupes à la création de l'utilisateur :
- Direction
- Compte SETNA

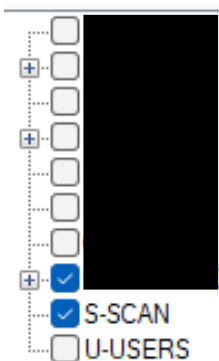
At the bottom of the form, there is a button labeled 'Créer l'utilisateur'.



Une fois dans la page de bureautique, sélectionner l'utilisateur



Dès que la page de l'utilisateur a été chargée, nous pouvons sélectionner le dossier réseau à ajouter (ici, nous allons ajouter le dossier SCAN)



Puis valider l'ajout en sélectionnant « Mettre à jour »





2.3 Mettre à jour le poste utilisateur

Depuis le poste utilisateur, lancer la mise à jour des GPO avec

GPUPDATE /FORCE

```
C:\windows\system32\cmd.exe - gpupdate /force
Microsoft Windows [version 10.0.22631.5624]
(c) Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

C:\Users\>gpupdate /force
Mise à jour de la stratégie...

La mise à jour de la stratégie d'ordinateur s'est terminée sans erreur.
La mise à jour de la stratégie utilisateur s'est terminée sans erreur.

Les avertissements suivants ont été rencontrés lors du traitement de la stratégie utilisateur :

L'extension côté client de la stratégie de groupe Folder Redirection n'a pas pu appliquer un ou plusieurs paramètres car
les modifications doivent être traitées avant le démarrage système ou la connexion utilisateur. Le système attendra la
fin complète du traitement de la stratégie de groupe avant de procéder au prochain démarrage ou à la prochaine connexion
pour cet utilisateur. Ceci peut entraîner un ralentissement du démarrage et des performances de démarrage du système.

Pour plus de détails, ouvrez le journal des événements ou exécutez GPRESULT /H GPReport.html depuis la ligne de commande
pour accéder aux résultats de la stratégie de groupe.

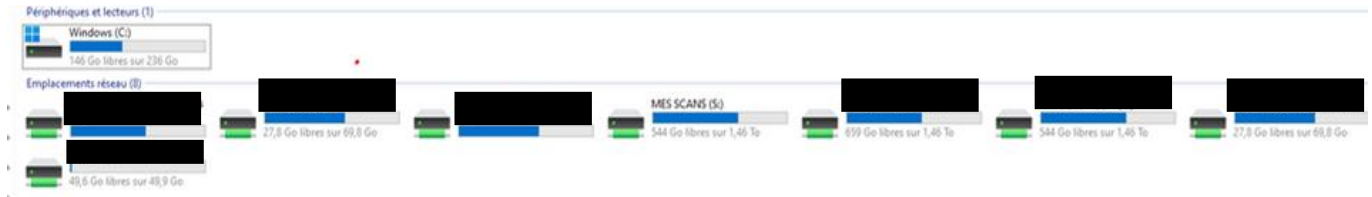
Certaines stratégies d'utilisateurs activées peuvent uniquement être
exécutées pendant l'ouverture de session.

OK pour fermer la session ? (O/N)
```

Valider la fermeture de session.



2.4 Vérification



Le dossier réseau est bien disponible, et il ne nous reste plus qu'à clôturer le ticket :

Historique des actions :

01-04-2026 12:01

LUKA EPERNON-RUSIO MARTINEZ

Bonjour,
Les dossier partagés "scans" et "Users" ont bien été ajouté.

Cdt.

Fermé (résolu)

01-04-2026 11:48

CHRISTOPHE VANDEPUTTE

Demande ajout service Ticket# 5073246 description

Bonjour,
J'aimerais avoir accès au dossier partagé "Scans" ainsi que "Users" afin d'y stocker mes documents PDF et scan

Cdt.



III) Traitement de demande d'ajout d'application

3.1 Cas de figure

M. VANDEPUTTE (ENCORE) demande à avoir l'accès à l'application GIMP

01-04-2026 13:23 Ticket# 5073609 description


CHRISTOPHE
VANDEPUTTE

(test) Demande ajout logiciel

Bonjour,

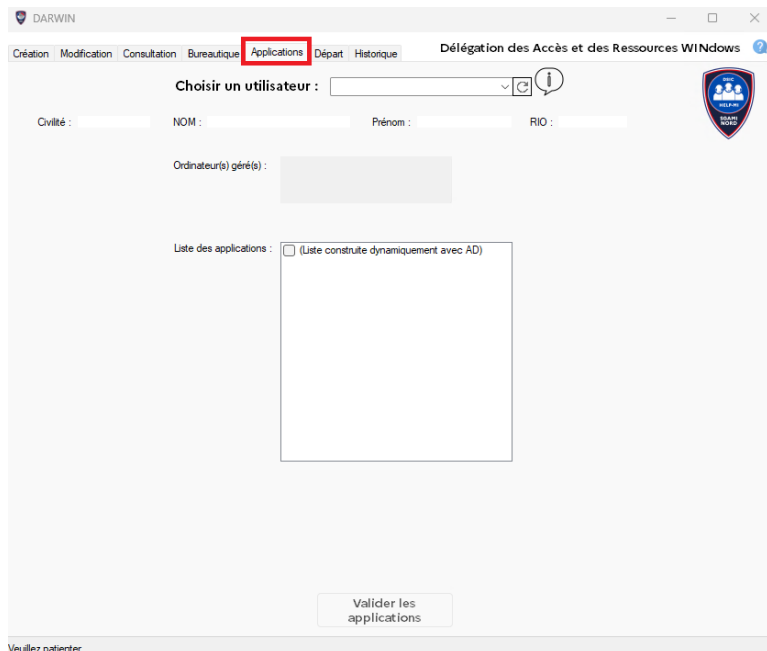
Je souhaiterais avoir accès à l'application GIMP depuis mon NOeMI afin de pouvoir éditer les photos d'agents pour leur carte.

Cdt.

3.2 Ajout de l'application

Comme à l'étape 2.2, lancer le serveur de rebond, puis DARWIN.

Une fois arrivé sur la console DARWIN, aller dans le menu « Applications »



DARWIN

Création Modification Consultation **Applications** Départ Historique Délégarion des Accés et des Ressources WINDOWS ?

Choisir un utilisateur :

Civilité : NOM : Prénom : RIO :

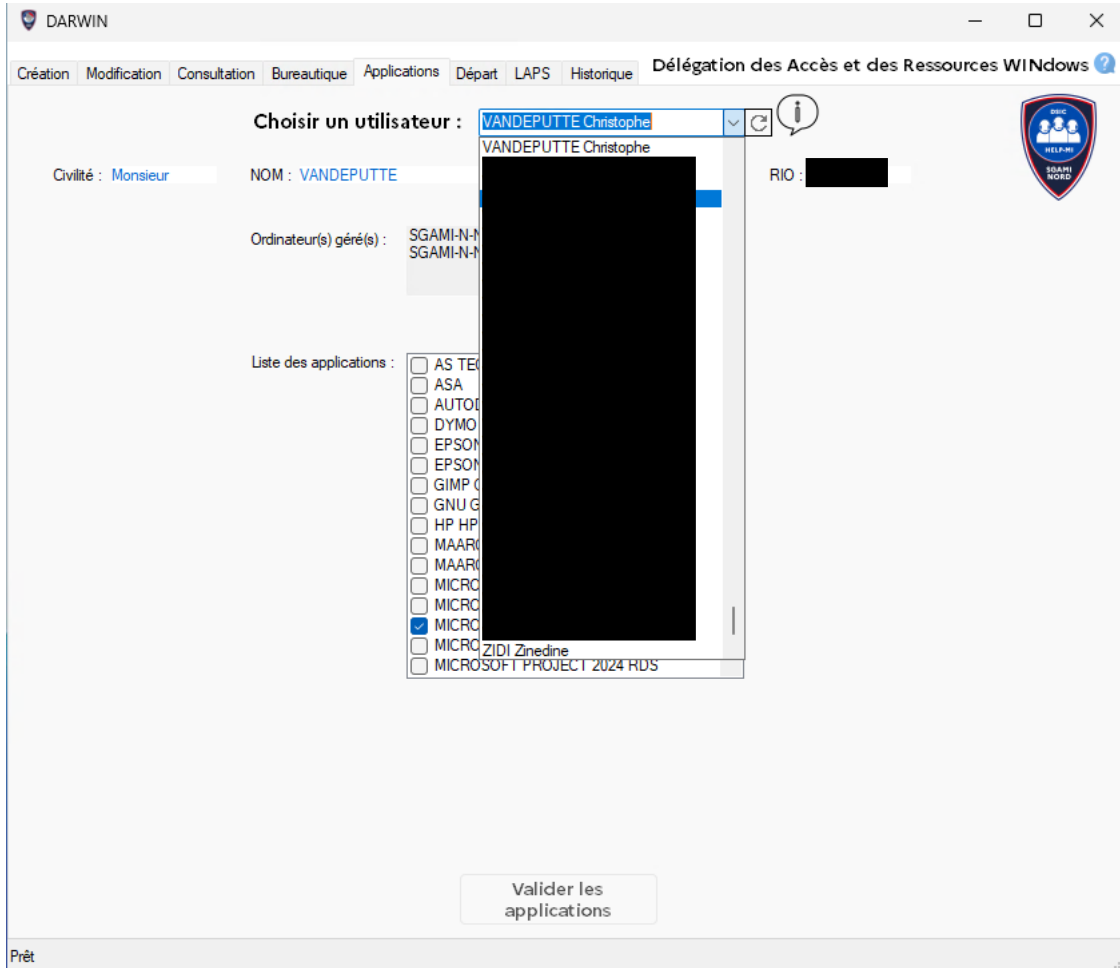
Ordinateur(s) géré(s) :

Liste des applications : (Liste construite dynamiquement avec AD)

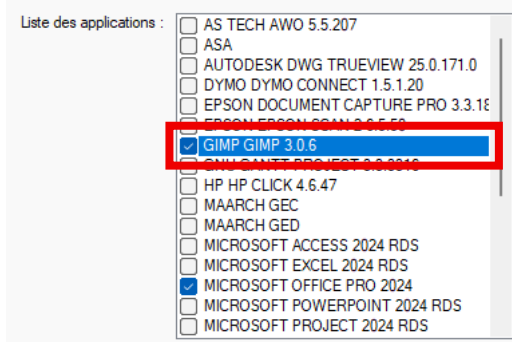
Veuillez patienter...



Sélectionner l'utilisateur :



Puis, choisir l'application à ajouter (dans notre cas, nous allons utiliser GIMP)





SGAMI NORD
Secrétariat Général pour l'Administration
du Ministère de l'Intérieur de la Zone Nord

Pour finir, valider le choix avec « Valider les applications »

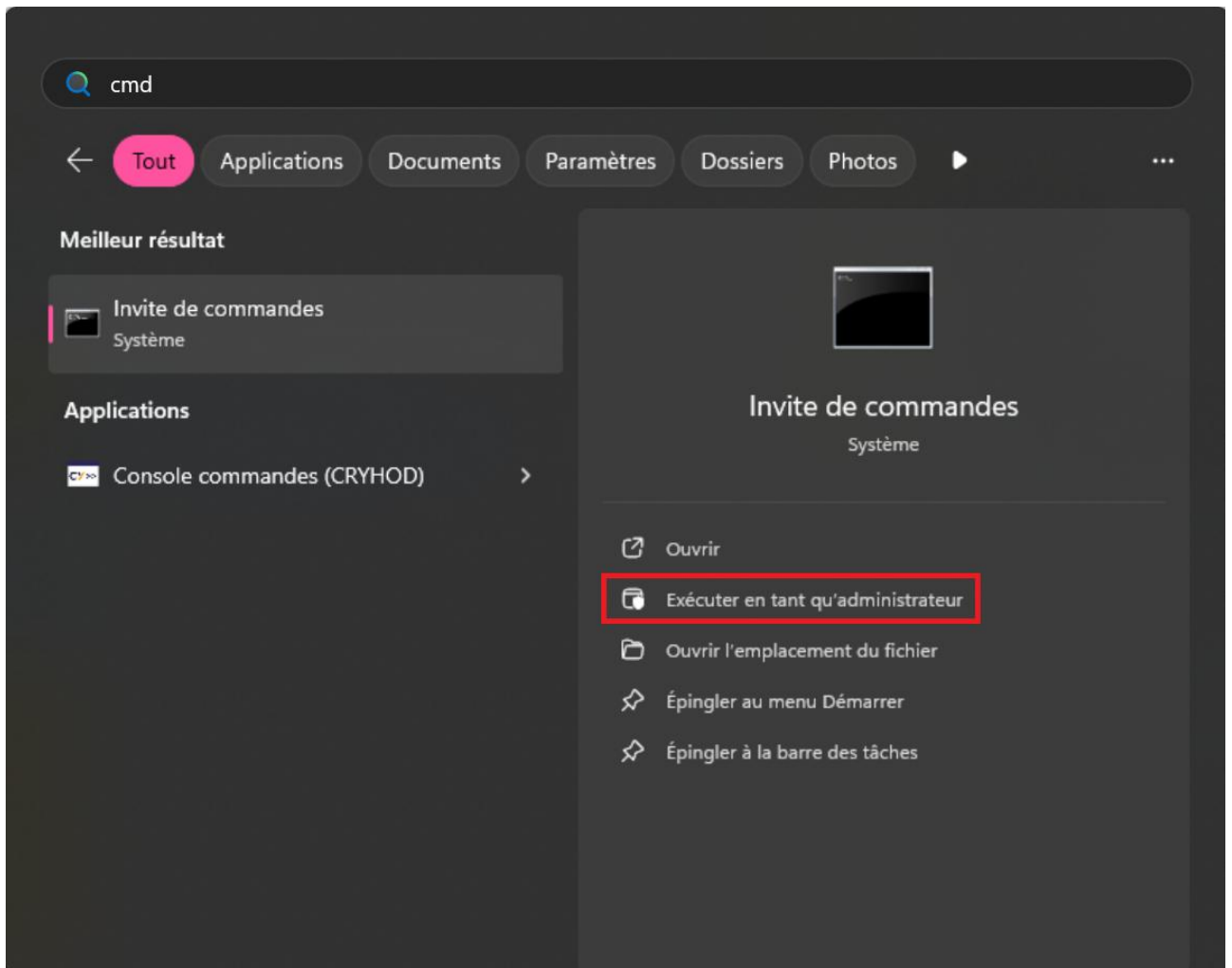
Valider les
applications



3.3 Vérification

A partir de maintenant, nous allons utiliser le même procédé de celui de la mise à jour utilisateur avec WAPT.

Nous allons donc lancer depuis le poste utilisateur un terminal en tant qu'administrateur





Puis sur le terminal, taper les commandes suivantes :

Klist purge

```
C:\Windows\System32>klist purge  
  
LogonId est 0:0x86e3abe  
Suppression de tous les tickets :  
ticket(s) supprimé(s) !
```

(Cette commande permet de purger le jeton kerberos)

Puis,

GUPDATE /FORCE

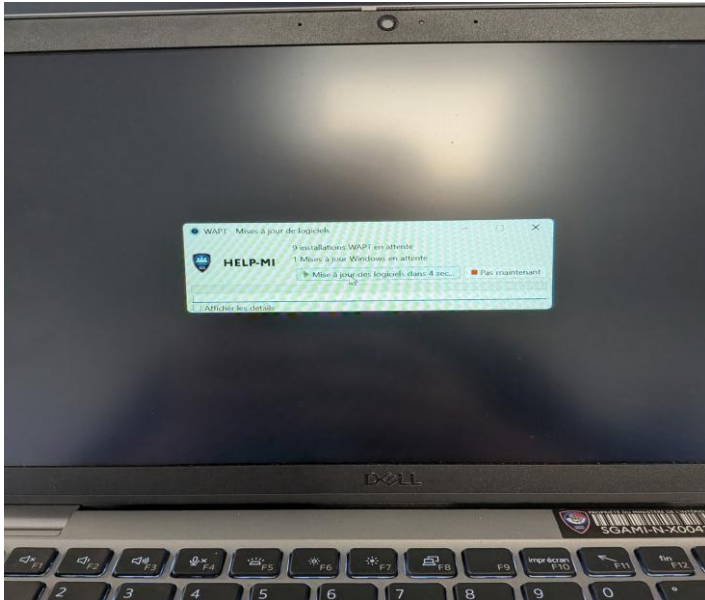
```
C:\windows\system32\cmd.exe - gpupdate /force  
Microsoft Windows [version 10.0.22631.5624]  
(c) Microsoft Corporation. Tous droits réservés.  
  
C:\Users\ >gpupdate /force  
Mise à jour de la stratégie...  
  
La mise à jour de la stratégie d'ordinateur s'est terminée sans erreur.  
La mise à jour de la stratégie utilisateur s'est terminée sans erreur.  
  
Les avertissements suivants ont été rencontrés lors du traitement de la stratégie utilisateur :  
  
L'extension côté client de la stratégie de groupe Folder Redirection n'a pas pu appliquer un ou plusieurs paramètres car les modifications doivent être traitées avant le démarrage système ou la connexion utilisateur. Le système attendra la fin complète du traitement de la stratégie de groupe avant de procéder au prochain démarrage ou à la prochaine connexion pour cet utilisateur. Ceci peut entraîner un ralentissement du démarrage et des performances de démarrage du système.  
  
Pour plus de détails, ouvrez le journal des événements ou exécutez GPRESULT /H GPREport.html depuis la ligne de commande pour accéder aux résultats de la stratégie de groupe.  
  
Certaines stratégies d'utilisateurs activées peuvent uniquement être exécutées pendant l'ouverture de session.  
  
OK pour fermer la session ? (O/N)
```

Valider la fermeture de session, et redémarrer le poste.

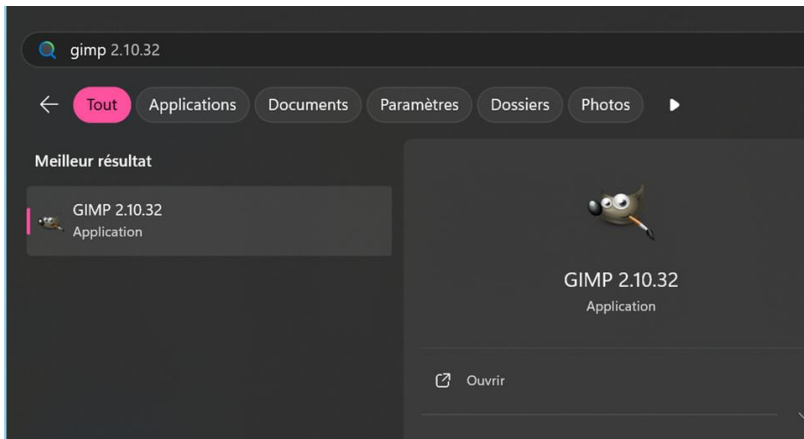
Une fois le poste redémarré, lancer un deuxième **gpupdate**.



Au moment du 2^e redémarrage, la page d'update WAPT apparaîtra



Et au redémarrage...



GIMP est installé.



On peut donc clôturer le ticket :)

Historique des actions :

The screenshot shows a ticket history entry for 01-04-2026 13:23. The ticket title is "(test) Demande ajout logiciel" and the description is "Demande ajout logiciel". The user is identified as CHRISTOPHE VANDEPUTTE. The ticket status is "Fermé (résolu)".

The main part of the screenshot shows a search for "gimp 2.10.32" in a system application store. The search results show "Meilleur résultat" for "GIMP 2.10.32 Application". The application details include the GIMP logo and the text "GIMP 2.10.32 Application" with an "Ouvrir" button.

Additional information visible in the screenshot includes a notification "Le logiciel GIMP a bien été installé." and a user profile for LUKA EPERON-RUBIO MARTINEZ.