

Assistance-Informatique-Bureautique TP A&B



RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE : JEAN-BAPTISTE POMPIDOR

Ministère de l'Écologie du Développement Durable et de l'Énergie, de l'Environnement et de la Mer

Dossier Entreprise et Métier
Formation Gestionnaire en Maintenance Informatique et Support

Timothé DECLERCQ



TUTEUR : CHARLES LACOSTE

Je tiens à remercier tout particulièrement :

Monsieur Pascal Houeix : Responsable de l'unité AIB

Monsieur Jean-Baptiste Pompidor : Adjoint au Responsable de l'unité AIB

Monsieur Charles Lacoste : Responsable local de l'équipe informatique TPA

Toute l'équipe informatique de la Tour Pascal A

Toutes les personnes ayant contribué à mon apprentissage au sein de ce
Ministère

Pour leur accueil, leur esprit d'équipe, le temps passé ensemble et le partage de leurs connaissances qui m'ont été utiles, m'ont permis d'évoluer et d'apprendre principalement dans le domaine de l'informatique.

Table des matières

1. Introduction.....	4
1.1. Présentation de mon parcours.....	4
1.2. Horaires de travail.....	4
2. Présentation de l'entreprise.....	5
2.1. Ministère de l'environnement (1971 – 2007).....	5
2.2. Ministère des Transports et l'Équipement (1967 – 2007).....	5
2.3. Ministère de l'Écologie et du Développement durable (depuis 2007).....	7
2.4. Organigramme général du ministère, effectif et budget.....	8
3. Activités et missions du ministère.....	9
3.1. Ses missions.....	9
3.2. Les établissements publics sous tutelle du ministère.....	9
3.3. Autres entités sous tutelle du ministère.....	9
4. Mon service et lieu de mon travail.....	10
4.1. Organigramme du SPSSI.....	10
4.2. Les Missions d'ATL.....	11
4.3. Outils de travail.....	12
4.4. Organigramme d'ATL4.....	13
4.5. Organigramme d'AIB et missions.....	13
4.6. Lieu de travail.....	14
5. Activités exercées.....	18
5.1. Présentation des activités exercées sur le site de la TPA&B.....	18
5.2. Journée « type » d'un technicien.....	19
6. La formation GMSI.....	20
6.1. Les connaissances techniques.....	20
6.2. La fin du parcours du GMSI.....	21
7. Conclusion.....	22
8. Annexes.....	23
8.1. Fiche de poste du ministère.....	23

1. Introduction

1.1. Présentation de mon parcours

Je m'appelle Timothé DECLERCQ, j'ai 20 ans et je suis en première année d'apprentissage en « Gestionnaire en Maintenance et Support Informatique » au CESI de Nanterre.

Je suis diplômé d'un BEP et d'un BAC professionnel SEN (Système Électroniques Numériques) en option « Alarme Sécurité Incendie » au Lycée Jean-Perrin à Saint-Ouen-l'Aumône dans le Val de l'Oise.

J'ai décidé d'intégrer cette formation qui, selon moi me permet d'évoluer dans le domaine de l'informatique en combinant expérience professionnel, cours théorique, et tous les avantages que la formation apporte : Autonomie, entrée dans « le monde du travail », rigueur et bien d'autres.

1.2. Horaires de travail

<i>JOUR</i>	<i>MATIN</i>	<i>APRÈS-MIDI</i>
LUNDI	9 h 00 – 12 h 30	13 h 15 – 16 h 45
MARDI	9 h 00 – 12 h 30	13 h 15 – 16 h 45
MERCREDI	9 h 00 – 12 h 30	13 h 15 – 16 h 45
JEUDI	9 h 00 – 12 h 30	13 h 15 – 16 h 45
VENDREDI	9 h 00 – 12 h 30	13 h 15 – 16 h 45

Ces horaires peuvent être modifiés lorsque je suis de permanence, les horaires de permanence sont : 9 h 00 – 17 h 00 (avec toujours 45 minutes de pause déjeuné)

2. Présentation de l'entreprise

2.1. Ministère de l'environnement (1971 – 2007)

Le ministre de l'Environnement a été créé en janvier 1971, quand Robert Poujade, sous le gouvernement Jacques Chaban-Delmas est nommé ministre délégué auprès du Premier ministre, chargé de la Protection de la Nature et de l'Environnement.

En 2002, le ministère de l'Environnement devient le ministère de l'Écologie et du Développement durable, sa première titulaire étant Roselyne Bachelot dans le premier gouvernement Raffarin.

2.2. Ministère des Transports et l'Équipement (1967 – 2007)

Dans les années 1960, le président Charles de Gaulle modernise l'État, afin d'atteindre ses objectifs de reconstruction de la France.

Dans le gouvernement Georges Pompidou, Edgard Pisani est nommé ministre de l'Équipement. Ce ministère est la fusion de l'ancien ministère des Travaux Publics et des Transports (hérité de l'ancien régime et fortement décentralisé), et de celui de la Construction (créé en 1945 et très centralisé).

Les dépenses d'investissement de ce ministère couvriront plus du tiers des dépenses en capital de l'État.

En 1967 l'administration est constituée en deux directions opérationnelles : la DAFU (aménagement foncier et urbanisme) et la DC (construction) ; et au niveau territorial des directions départementales de l'Équipement.

La loi d'orientation foncière de décembre 1967 permet la maîtrise des sols et de l'urbanisme.

Dans les années 1970, le ministère (dont les contours varient selon les gouvernements) est chargé de la construction de 27 500 km de routes et de planifier l'évolution de l'urbanisme.

Dans le même temps, l'institution subit de premières critiques à propos de la construction des grands ensembles, ou encore de la prise en compte des questions d'environnement qui s'oppose aux « bétonneurs ».

En 1978, le gouvernement Raymond Barre tente pour la première fois de fédérer urbanisme et environnement et du Cadre de Vie (mais les transports restent à part) ; la DAFU devient DUP (Direction de l'urbanisme et des paysages). Cette organisation restera inachevée, à cause de l'alternance de 1981.

Le gouvernement Pierre Mauroy fait voter les lois de décentralisation, et les DDE sont mis à disposition des conseils généraux, seules les routes restent sous la responsabilité de l'État.

La direction de l'Architecture fusionne avec la direction de l'Urbanisme et des Paysages, ce qui donne la direction de l'Architecture et de l'Urbanisme (DAU).

À partir de ce moment, d'une administration les DDE se transforment en un prestataire de service travaillant pour les collectivités locales. Lors de la cohabitation, le gouvernement Jacques Chirac (où l'Équipement est à nouveau réuni avec l'Environnement) poursuit cette modernisation.

Au début des années 1990, un système de contractualisation entre l'État et la DDE est mis en place.

Dans le même temps, la « politique de la ville » apparaît, mais échappe au ministère, le Grand projet Urbain vise à arrêter toute politique nationale, au profit de la restructuration profonde d'un nombre restreint de sites.

Le gouvernement Lionel Jospin procède à quelques réformes, comme la promulgation de la loi SRU et la fusion entre la DAU et la DHC, qui aboutit à la naissance de la DGUHC (Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction) en mars 1998.

Le gouvernement Jean-Pierre Raffarin fait voter la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine en 2003, qui symbolise une rupture dans la politique de la ville.

Cette loi privilégie la démolition-construction à la rénovation.

Dans le même temps, une nouvelle étape de la décentralisation transfère la responsabilité du réseau routier aux départements.

Ainsi près de 30 000 agents sont transférés, les directions interdépartementales des Routes.

En 2004, le logement quitte le périmètre du ministère, et de l'année suivante les directions générales sont redécoupées : Routes ; Mer et Transports ; Urbanisme Habitat et Construction ; Aviation civile ; Sécurité et Circulation routière ; Tourisme. Avec le gouvernement Dominique de Villepin c'est l'Aménagement du territoire qui quitte le ministère, et le terme « Équipement » ne représente plus qu'une tradition. Déjà évoquée au début des années 1990, la fusion entre les DDE et les directions départementales de l'Agriculture et de la Forêt (DDAF) permet de créer les directions départementales de l'Équipement et de l'Agriculture à partir de 2007.

2.3. Ministère de l'Écologie et du Développement durable (depuis 2007)

La création d'un grand ministère par la fusion de deux fonctions historiquement distinctes, l'Écologie et l'Équipement est décidée par le président de la République Nicolas Sarkozy lors de sa prise en fonction.

Son but est de créer un grand ministère à confier à un ministre d'État et de respecter ainsi sa signature du « pacte écologique » de Nicolas Hulot qui stipulait la création d'un poste de « vice-premier ministre chargé du développement durable ».

Après un court passage d'Alain Juppé, c'est Jean-Louis Borloo qui prend la fonction de « Ministre d'État, ministre de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat ». Avec la révision générale des politiques publiques, les services déconcentrés se regroupent en Directions départementales des Territoires (DDE, DDAF et services Environnement des Préfectures).

Le 14 novembre 2010, lors de la formation du gouvernement François Fillon, il est rebaptisé « ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement ».

Jean-Louis Borloo quitte gouvernement, et est remplacé par Nathalie Kosciusko-Morizet.

Celle-ci n'a pas le titre de ministre d'État que portaient les précédents titulaires du poste depuis 2007.

Depuis mai 2012, sous la présidence de François Hollande, l'Énergie revient dans le périmètre du ministère qui devient « ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie » (MEDDE).

En juillet 2013, la direction des pêches maritimes et de l'aquaculture (DPMA) est détachée du ministère de l'agriculture pour être incorporée au ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie.

En avril 2014, le président de la république nomme Ségolène Royal à ce poste.

Cette dernière fait adopter le projet de loi sur la transition énergétique, qui prévoit notamment la réduction de la part du nucléaire dans l'énergie à l'horizon 2025 et la promotion d'emplois verts.

Le ministre porte les négociations sur le climat dans son intitulé entre 2007 et 2010, et à nouveau depuis 2016.

2.4. Organigramme général du ministère, effectif et budget

En 2013, le ministère de l'Écologie comptait un nombre à temps plein d'employés d'environ 38 000 personnes. En 2015, son budget est de 6,7 milliard d'euros.

Sur cet organigramme je me trouve au Secrétariat Général (SG) et dans le Service des Politiques supports et des Systèmes d'information (SPSSI)

Ministre de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer,
chargée des Relations internationales sur le climat

Ségolène ROYAL

Secrétaires d'État

Chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche
Alain VIDALIES

Chargée de la Biodiversité
Barbara POMPILI

Administration centrale

Conseil général de l'environnement et du développement durable
Anne-Marie LEVRAUT

Inspection générale des affaires maritimes
Laurent COURCOL

Délégation à la mer et au littoral
Catherine CHABAUD

Déléguée interministérielle à la forêt et au bois
Sylvie ALEXANDRE

Déléguée interministérielle au développement durable
Laurence MONNOYER-SMITH

Délégué interministériel à la fermeture de la centrale nucléaire et à la reconversion du site de Fessenheim
Jean-Michel MALERBA

Secrétaire général de la mer
Vincent BOUVIER

Secrétariat général Haut fonctionnaire de défense et de sécurité
Régine ENGSTRÖM

- Direction des affaires européennes et internationales
- Direction des affaires juridiques
- Direction de la communication
- Direction des ressources humaines
- Direction des affaires financières
- Service du pilotage et de l'évolution des services
- Service des politiques supports et des systèmes d'information
- Service de défense, de sécurité et d'intelligence économique
- Délégation ministérielle à l'accessibilité

Commissariat général au développement durable
Laurence MONNOYER-SMITH

- Direction de la recherche et de l'innovation
- Service de l'observation et des statistiques
- Service de l'économie, de l'évaluation et de l'intégration du développement durable
- Délégation au développement durable

Direction générale de l'énergie et du climat
Laurent MICHEL

- Direction de l'énergie
- Service climat et efficacité énergétique

Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer
François POUPARD

- Direction des infrastructures de transport
- Direction des services de transport
- Direction des affaires maritimes
- Service de l'administration générale et de la stratégie

Direction générale de l'aviation civile
Patrick GANDIL

- Direction du transport aérien
- Secrétariat général
- Direction des services de la navigation aérienne
- Direction de la sécurité de l'aviation civile

Direction des pêches maritimes et de l'aquaculture
Frédéric GUEUDAR DELAHAYE

- Sous-direction des ressources halieutiques
- Sous-direction de l'aquaculture et de l'économie des pêches

Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature
Paul DELDUC

- Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages
- Direction de l'eau et de la biodiversité
- Service des affaires générales et de la performance

Direction générale de la prévention des risques
Marc MORTUREUX

- Service des risques technologiques
- Service de la prévention des nuisances et de la qualité de l'environnement
- Service des risques naturels et hydrauliques

Services territoriaux

Niveau régional, interrégional ou interdépartemental

- Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) en Ile-de-France
- Direction régionale et interdépartementale de l'équipement et de l'aménagement (DRIEA)
- Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL)
- Direction régionale et interdépartementale de l'environnement et de l'énergie (DRIEE)
- Directions interdépartementales des routes (DIR)
- Directions interrégionales de la mer (DIRM) pour la métropole

Niveau départemental* interministériel

- Interministériel
 - Directions départementales des territoires (DDT)** ou directions départementales des territoires et de la mer (DDTM)**
- Pour certaines missions :
- Directions départementales de la cohésion sociale (DDCS)**
 - Directions départementales de la protection des populations (DDPP)**
 - Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)**

*Hormis à Paris et dans les départements de la petite couronne d'Ile-de-France où les directions régionales et inter-départementales sont compétentes
**Direction départementale interministérielle sous la responsabilité du préfet qui met en œuvre les politiques du ministère

En outre-mer

- Directions de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DEAL) Guadeloupe - Guyane - Martinique - Mayotte - La Réunion
- Directions de la mer (DM) Guadeloupe - Guyane - Martinique - Sud océan Indien
- Direction des territoires, de l'alimentation et de la mer (DTAM) Saint-Pierre et Miquelon



3. Activités et missions du ministère

3.1. Ses missions

Le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie a pour fonction la mise en œuvre de la politique du gouvernement dans les domaines du développement durable, de l'environnement et des technologies vertes, de l'énergie, du climat, de la sécurité industrielle, des transports et de leurs infrastructures, de l'équipement, de la mer ainsi que dans les domaines de la pêche maritime et des cultures marines.

3.2. Les établissements publics sous tutelle du ministère

Voici une liste non-exhaustive qui exerce une tutelle unique ou partagée du MEDDE :

- SNCF
- RATP
- L'IGN (Institut national de l'information géographique et forestière)
- Le commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives.
- L'office national des forêts

3.3. Autres entités sous tutelle du ministère

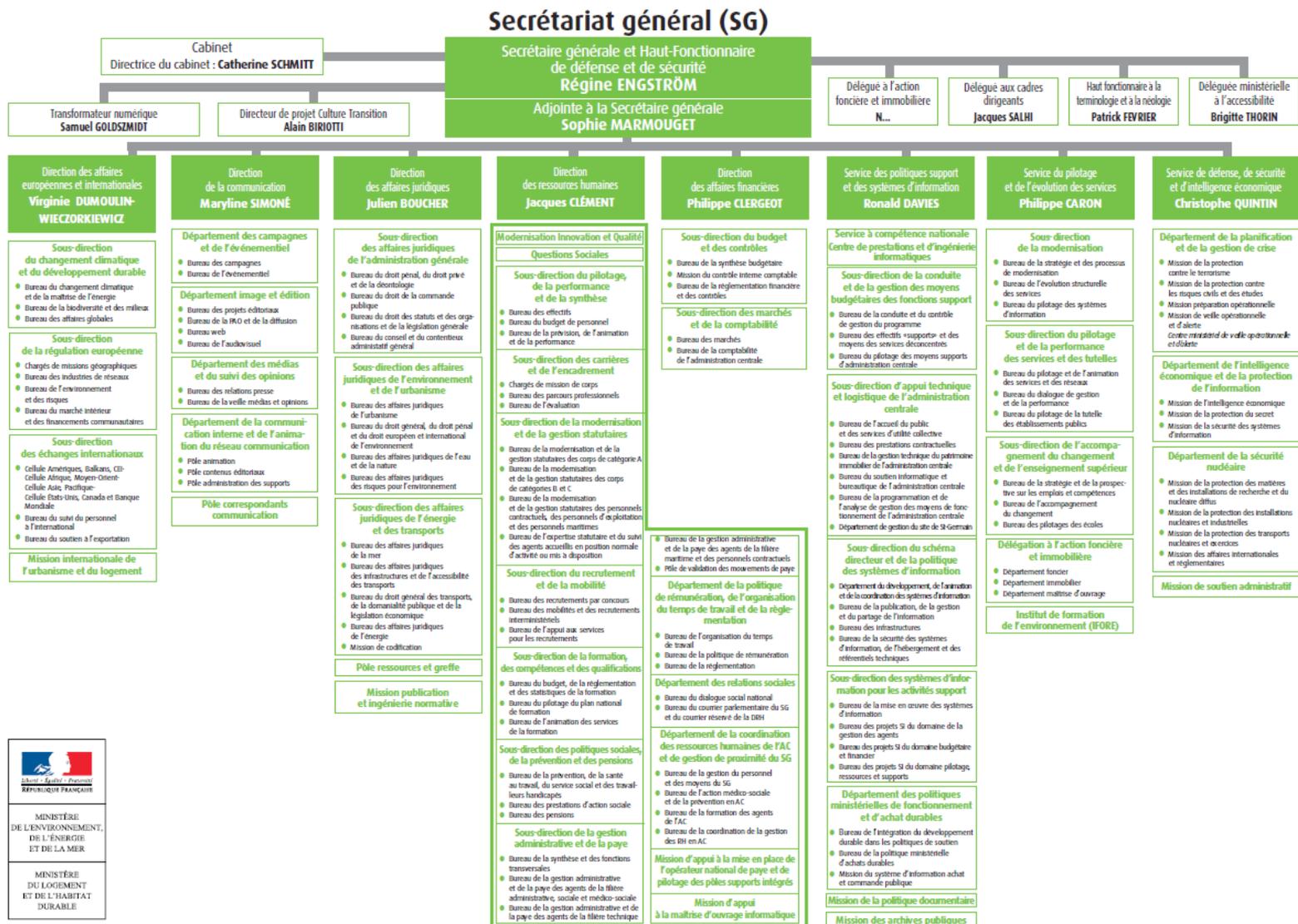
Ces entreprises sont des sociétés anonymes contrôlées partiellement par l'État, qui étaient auparavant des EPIC (Établissement public à caractère industriel et commercial).

- AREVA
- EDF
- GDF

4. Mon service et lieu de mon travail

4.1. Organigramme du SPSSI

J'exerce mes activités de technicien informatique au sein du SG/SPSSI/ATL4/AIB/TPA je vais donc vous présenter trois organigrammes du SPSSI, ATL4 et d'AIB



Comme on peut voir ici je suis dans la branche ATL et plus précisément dans le sous service ATL4

4.2. Les Missions d'ATL

La sous-direction d'appui technique et logistique de l'administration centrale (ATL) pilote et organise l'ensemble du fonctionnement, de la bureautique et de la logistique de l'administration centrale, et en assure la mutualisation par grandes fonctions.

Elle est en charge de l'analyse des coûts de fonctionnement.

Elle veille à évaluer la qualité des prestations et la pertinence des choix.

Elle met en œuvre la politique d'achat public durable pour l'administration centrale.

Elle organise et pilote les prestations d'utilité collective au bénéfice des services de l'administration centrale et des cabinets ministériels.

Elle met en œuvre les prestations de service contractualisées, notamment celles liées à la chaîne graphique, aux moyens d'impression et à la numérisation des documents. Elle a en charge la gestion des flottes automobiles et moyens associés des directions et cabinets et met en œuvre la politique définie au niveau interministériel en la matière.

Elle assure la gestion administrative et technique du parc immobilier de l'administration centrale et des cabinets ministériels ainsi que son exploitation technique et sa maintenance, en garantissant un cadre de travail adapté.

Elle organise les prestations de sûreté et de sécurité des personnels et des bâtiments, et est responsable des mesures de protection correspondantes pour l'administration centrale, en lien avec le service de défense, de sécurité et d'intelligence économique.

Elle prend en charge l'organisation, le pilotage et la mise en œuvre des prestations d'accueil du public pour l'administration centrale.

Elle regroupe les moyens supports mutualisés d'assistance bureautique, informatique et de téléphonie.

Elle comprend :

- Le bureau de l'accueil du public et des services d'utilité collective (ATL1)
- Le bureau des prestations contractuelles (ATL2)
- Le bureau de la gestion technique du patrimoine immobilier de l'administration (ATL3)
- Le bureau du soutien informatique et bureautique de l'administration centrale (ATL4)
- Le bureau de la programmation et de l'analyse de gestion des moyens de fonctionnement de l'administration centrale (ATL5)
- Le département de gestion du site de Saint Germain (ATL6)

4.3. Outils de travail

Galaad : Plateforme internet qui permet de donner des accès réseaux selon les services, il permet aussi de mettre un utilisateur dans un groupe VLAN ainsi que sa machine suite à l'authentification 801.X (Radius).

SARP : Service d'Aide à la Résolution des Problèmes, cette interface web permet de savoir la configuration d'une machine via OCS et UpdateEngine.

OCS : est une application permettant de réaliser un inventaire sur la configuration matérielle des machines du réseau et sur les logiciels qui y sont installés et de visualiser ces informations grâce à une interface web. Il comporte également la possibilité de télé-déployer des applications sur un ensemble de machines selon des critères de recherche.

Mcafee : Antivirus utilisé par le ministère.

Firefox ESR : Navigateur utilisé par le ministère. ESR signifie Extended Support Release, cette version est à l'attention des organisations et entreprises qui déploient, utilisent et maintiennent des environnements de bureau, principalement des universités, des écoles, des organisations publiques dont le ministère de l'écologie.

Melanie2 : Courrielleur basé sur Thunderbird développer spécialement pour le ministère via le courrielleur on peut accéder à l'annuaire du ministère.

TWP caller : est un module de collaboration et de gestion téléphonique pour les téléphones matra il permet d'avoir les numéros de toutes les personnes du ministère dans passer par l'annuaire.

Cottage : Logiciel qui permet de faire des demandes pour prendre des congés et voir ses heures de travail effectuées par jour, par semaine.

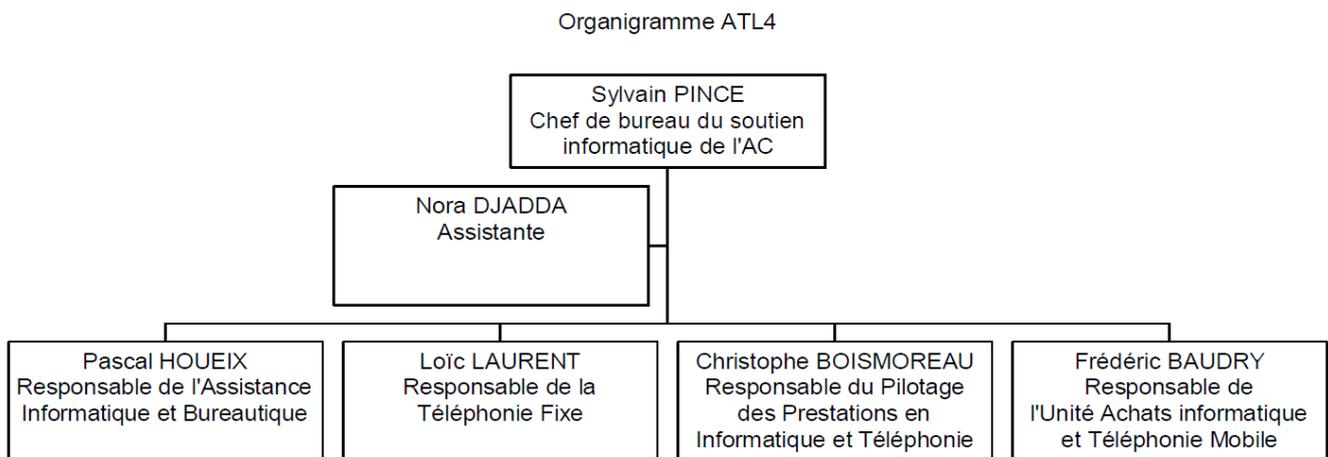
Raiban : Interface web pour gérer les permanences.

Fog : c'est une application open-source sous licence GPL de gestion d'images disques permettant le déploiement de stations via PXE. Ça permet par exemple d'éviter d'avoir à réinstaller et configurer un poste utilisateur pour chaque nouvel arrivant dans l'entreprise ou sur le réseau en général. Il suffit de déployer une image que l'on souhaite sur le poste et il sera immédiatement prêt à l'utilisation.

Cesac : Centre de Service de l'Administration Centrale pour l'informatique et la téléphonie, il permet lors d'un déménagement de savoir quelle personne vient d'arriver et quels droits elle peut avoir au niveau des ressources réseaux.

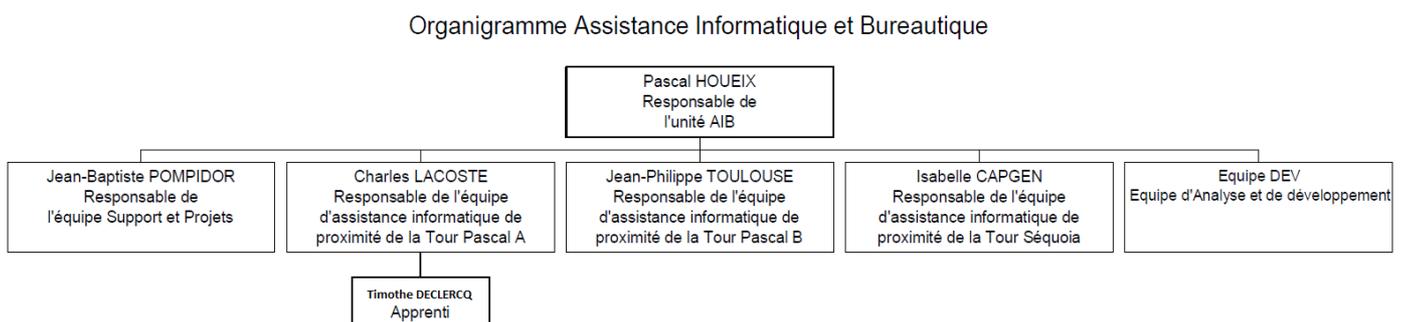
Site métier ATL4/AIB = outil collaboratif qui permet de savoir quelle procédure utilisée lors de cas bien spécifique.

4.4. Organigramme d'ATL4



Dans cet organigramme, je suis dans le service de Monsieur Pascal Houeix.

4.5. Organigramme d'AIB et missions



Je travaille au sein de l'équipe d'assistance de la Tour Pascal A (TPA). L'assistance informatique et bureautique gère environ 5000 postes de travail. AIB gère les dépannages, ils ont pour but d'être en contact avec les utilisateurs. Un technicien informatique doit s'occuper d'environ 100 postes.

4.6. Lieu de travail

Le Secrétariat Général se situe dans le quartier des affaires de La Défense et est réparti sur plusieurs sites de ce quartier. Habituellement je travaille au sein de l'équipe de la Tour Pascal A, mais j'ai été amené ponctuellement à travailler sur d'autres sites.

- Tour Pascal A et B



Voici le site principal ou je travaille : Tours Pascal A & B

- L'Arche



Je serais amené à travailler dans l'Arche à partir du 1^{er} avril, suite au déménagement des services présents dans les Tours Pascal A & B vers l'Arche.

Elle a été fermée depuis novembre 2014 pour rénovation, sa réouverture est prévue début avril 2017. Environ 2000 postes des Tours Pascal A & B s'y retrouveront.

Le déménagement est prévu sur tout le mois d'avril à hauteur de 150 postes par jour ouvré (5/7J), ainsi que toute l'infrastructure qui était présente dans les Tours Pascal (tels que les salles serveurs, les salles de stocks, les postes utilisateurs etc ...)

- La Tour Séquoia



Le ministère loue cette tour depuis juillet 2014.
Environ 1500 postes y sont présent.

- La Tour Voltaire



Le ministère ne se trouve plus à la tour Voltaire depuis février 2015. Mais la plupart des personnes ont déménagé depuis décembre 2014. Entre décembre 2014 et février 2015 l'assistance informatique de la Tour Pascal A devait s'occuper des éventuelles pannes en Tour Voltaire.

5. Activités exercées

Durant ma période d'alternance, j'ai effectué plusieurs missions sur les 3 sites (Tour Pascal A et B, Tour Séquoia).

5.1. Présentation des activités exercées sur le site de la TPA&B

- Cloner des postes via FOG
- Installation de postes Windows 7 et d'un poste sous Linux
- Dépannage de logiciels métier (cottage, Courrielleur Mélanie2, Firefox ESR, LibreOffice, TWP, Adobe)
- Encadrer un stagiaire
- Écrire un script en VBS pour lire la clé de licence Windows
- Déménagement du matériel informatique
- Utilisation de la plateforme RT pour gérer les tickets
- Dépanner des imprimantes, changer les toners
- Envoi de matériel en réforme (via plateforme GLPI)
- Installation de Junos Pulse (VPN)
- Projet d'équipement de salle de réunion pour réduire le matériel de prêt
- Écrire un article sur le site métier à propos de la procédure pour récupérer les licences afin que tous les services AIB soient informés de cette méthode
- Permanences
- Modification des coordonnées dans l'annuaire du ministère

5.2. Journée « type » d'un technicien

Voici un tableau explicatif non exhaustive d'une journée « type » que je peux être amené à faire.

09 h 00 – 09 h 45	Arrivée au ministère : Tri et gestion des tickets RT, prise de Rendez-vous
09 h 45 – 11 h 30	Interventions dépannage RT
11 h 30 – 12 h 30	Tri et gestion de stock matériel informatique
12 h 30 – 13 h 15	Pause déjeuner
13 h 15 – 14 h 30	Intervention dépannage sur Rendez-vous
14 h 30 – 15 h 30	Interventions dépannage, tri RT, gestion stocks, missions spécifiques (selon les circonstances)
15 h 30 – 16 h 45	Fin de la journée : Tri et gestion des tickets, missions spécifiques, gestion des retours de matériels (depuis mon Bureau sauf exception)

6. La formation GMSI

6.1. Les connaissances techniques

La formation du GMSI exige de nombreuses connaissances et une polyvalence voici une liste non exhaustive :

- Architectures Informatiques
- Windows client
- Linux client
- Virtualisation
- Windows server
- Linux server
- VOIP
- Serveur sur messagerie
- Création de site web
- Commutation WIFI
- Bases de données relationnelles
- Maintenance des matériels et logiciels
- Gestion de parc informatique

6.2. La fin du parcours du GMSI

À la fin de son parcours le candidat est diplômé du titre RNCP de niveau III en Gestionnaire en Maintenance Informatique et Support, il peut choisir d'entrer sur le marché du travail pour devenir :

- Gestionnaire de parc informatique
- Technicien/Gestionnaire en maintenance informatique
- Technicien informatique
- Technicien support
- Technicien réseaux
- Administrateur Système et/ou réseaux

Ou envisager de poursuivre ses études dans les formations suivantes :

- Responsable Administrateur Réseaux d'Entreprise (Bac +4)
- Manager de système d'information (Bac +5)

Les métiers de l'informatique exigent des compétences spécifiques : afin de ce spécialiser dans un domaine particulier et d'accéder plus rapidement à des postes à haute responsabilités la formation GMSI est un bon bagage pour continuer et réussir des études supérieures.

Après validation de mon diplôme j'accède à un titre RNCP de niveau III en Gestionnaire et Maintenance Informatique et Support enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (correspond à un emploi dans le monde du travail de niveau Bac +2)

7. Conclusion

Les entreprises sont fortement dépendante de leur informatique. La majorité des opérations s'effectue au travers de systèmes informatique complexes.

Désormais, l'informatique n'est plus seulement l'un des instruments de productivité. Elle devient un outil de gestion et de pilotage de l'entreprise, voire un instrument stratégique apportant les moyens d'évolution des métiers de l'entreprise.

On ne choisi donc plus les applications logicielles pour leur aptitude à remplir une fonction informatique précise, mais comme élément d'une chaîne de production de valeur : l'entreprise.

De plus, l'informatique permet de faire circuler l'information dans toute l'entreprise, grâce aux boites mails, au site de l'entreprise ou même comme nous l'avons expliqué juste avant, elle permet d'accroître la production et de rendre l'entreprise plus connue.

Le technicien de maintenance informatique est chargé d'assurer le dépannage, l'entretien, et, bien sûr, la maintenance du matériel informatique d'une organisation. Postes de travail, logiciels, périphériques, serveurs,... : le technicien de maintenance se charge à la fois de l'installation et du bon fonctionnement des différents équipements informatiques. Il doit être en mesure de détecter les pannes dans les plus brefs délais et d'intervenir, bien souvent, en urgence. Il peut aussi avoir un rôle de conseil, d'assistant technique et de formation de la clientèle dans le cadre d'une société de prestation de services. Ses déplacements sont nombreux, surtout dans une société de services et d'ingénierie informatique (SSII)

La formation Gestionnaire en Maintenance Informatique et Support correspond pleinement au poste que j'occupe en entreprise.

Cette première année d'alternance me permet d'affirmer que j'ai trouvé ma voie, elle a été enrichissante tant au point de vue humain (bon contact avec mes collègues et bonne intégration dans l'équipe, bon apprentissage, bon contact avec les utilisateurs et bon échanges) que du point de vue travail (activités enrichissantes et variées).

Je souhaite poursuivre mes études en licence professionnel.

8. Annexes

8.1. Fiche de poste du ministère

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

SERVICE : Secrétariat général – Service des politiques support et des systèmes d'information

Sous-direction : Sous-direction d'appui technique et logistique de l'administration centrale (ATL)

Bureau : Bureau des espaces et équipements de travail, et de la bureautique (ATL4)

Nom du dernier titulaire : poste nouveau

DOMAINE dans lequel se situe l'emploi : IC (Informatique et systèmes de communication)

INTITULÉ DU POSTE :

Assistant technique en informatique et bureautique auprès des utilisateurs

MISSIONS – principales

Assiste les agents dans l'appropriation et l'utilisation de leur poste de travail informatique, des outils et des services associés ainsi que dans la résolution des incidents survenant sur ce périmètre ;

Prends en charge les demandes d'assistance des utilisateurs, diagnostique et dépanne les incidents techniques, relaie si nécessaire les demandes à l'unité fonctionnelle mutualisée ou fait appel à la maintenance.

Installe les postes de travail (matériels et logiciels) et assure leur maintien en état de fonctionnement (support technique système, réseau, sécurité, bureautique, messagerie – fourniture et installation de consommables) ;

Contrôle et réalise des audits de configuration des postes de travail, des serveurs locaux de ressources ;

Suis le traitement des incidents en relation avec les acteurs impliqués et informe les utilisateurs.

– **occasionnelles**

- Conseille, forme à la bonne utilisation des postes de travail et des outils associés ;
- Contribue aux projets techniques (évolution, migration...) et

d'accompagnement (formation, études...);

- Participe aux instances de coordination au sein du bureau et à celles associant les services utilisateurs

OBJECTIFS ET ENJEUX DU POSTE

- Réussir la transition d'une organisation par direction à une organisation mutualisée sur l'ensemble de l'AC
- Respecter les exigences de qualité, de continuité de service établies avec les services utilisateurs

Suivre les procédures d'intervention et assurer l'équité de traitement entre les utilisateurs.

Consolider les compétences collectives et capitaliser les meilleurs pratiques.

QUALITÉS ET EXPÉRIENCE SOUHAITÉES

- Connaître les matériels, les systèmes d'exploitation, les réseaux et la sécurité informatique et leurs normes
- Connaître l'organisation des services d'administration centrale
- Maîtriser les techniques d'installation et de maintenance des équipements locaux
- Savoir écouter et formaliser les demandes d'assistance, en assurer le suivi et le rendu-compte
- Savoir respecter une procédure et gérer des délais
- Savoir gérer des situations d'urgence
- Savoir utiliser les logiciels et outils du poste de travail et les terminaux de communication
- Savoir communiquer et faire preuve de pédagogie

ENVIRONNEMENT DU POSTE

La sous-direction d'appui technique et logistique de l'administration centrale pilote et organise l'ensemble du fonctionnement, de la bureautique et de la logistique de l'administration centrale, et en assure la mutualisation par grandes fonctions.

Elle est en charge de l'analyse des coûts de fonctionnement. Elle veille à évaluer la qualité des prestations et la pertinence des choix.

Elle met en œuvre la politique d'achat public durable pour l'administration centrale.

Elle organise et pilote les prestations d'utilité collective au bénéfice des services de l'administration centrale et des cabinets ministériels. Elle met en œuvre les prestations de service contractualisées, notamment celles liées à la chaîne graphique, aux moyens d'impression et à la numérisation des documents.

Elle a en charge la gestion des flottes automobiles et moyens associés des directions et cabinets et met en œuvre la politique définie au niveau interministériel en la matière.

Elle assure la gestion administrative et technique du parc immobilier de l'administration centrale et des cabinets ministériels ainsi que son exploitation

technique et sa maintenance en garantissant un cadre de travail adapté.

Elle organise les prestations de sûreté et de sécurité des personnels et des bâtiments, et est responsable des mesures de protection correspondantes pour l'administration centrale, en lien avec le service de défense et de sécurité.

Elle prend en charge l'organisation, le pilotage et la mise en œuvre des prestations d'accueil du public pour l'administration centrale.

Elle regroupe les moyens supports mutualisés d'assistance bureautique et informatique.

Elle comprend :

- Le bureau de l'accueil du public et des services d'utilité collective ;
- Le bureau des prestations contractuelles ;
- Le bureau de la gestion technique du patrimoine immobilier de l'administration centrale ;
- Le bureau des espaces et équipements de travail, et de la bureautique.

Mode de fonctionnement :

Travail en équipe au sein d'une unité de proximité de site encadrée par un chef d'unité rattachée au bureau.

Partenariat :

Les responsables et collègues des autres unités du bureau,
Les responsables de projets des unités fonctionnelles.

Outils utilisés :

Système, installateurs, suivi d'intervention et d'incidents, gestion de comptes réseau et messagerie, outils de diagnostic, publication intranet, suite bureautique.