



Ticketing (niveau 1, 2 et 3)

Sommaire

| | |
|---|---|
| Tableau de Synthèse | 1 |
| Contexte et objectifs | 2 |
| Réception et Qualification des Incidents..... | 2 |
| Outil de ticketing – GLPI..... | 3 |
| Analyse de la criticité et priorisation | 3 |
| Identification des ressources | 3 |
| Diagnostic et Prise en Main à Distance | 4 |
| Contraintes de Sécurité et Confidentialité..... | 4 |
| Protection des données de santé | 4 |
| Respect des obligations légales (RGPD & référentiels santé) | 5 |
| Traçabilité et responsabilité..... | 5 |
| Validation finale obligatoire | 5 |
| Technicien..... | 5 |
| Niveau d'intervention | 6 |
| Niveau 1 | 6 |
| Niveau 2..... | 7 |
| Niveau 3..... | 7 |

Annexe 1 8

Annexe 2 9

Annexe 3 9

Annexe 4 9

Tableau de Synthèse

| Titre | Date | Gérer le patrimoine informatique | Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution | Développer la présence en ligne de l'organisation | Travailler en mode projet | Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique | Organiser son développement professionnel |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|--|---|---------------------------|---|---|
| Ticketing (niveau 1,2 et 3) | 01/10/24 au 01/07/25 | | | | | | |

Contexte et objectifs

Le Centre Hospitalier du Pays d'Apt dispose d'une Direction du Système d'Information (DSI) chargée de maintenir l'ensemble des équipements et applications informatiques nécessaires à la continuité des soins et à la gestion administrative de l'établissement.

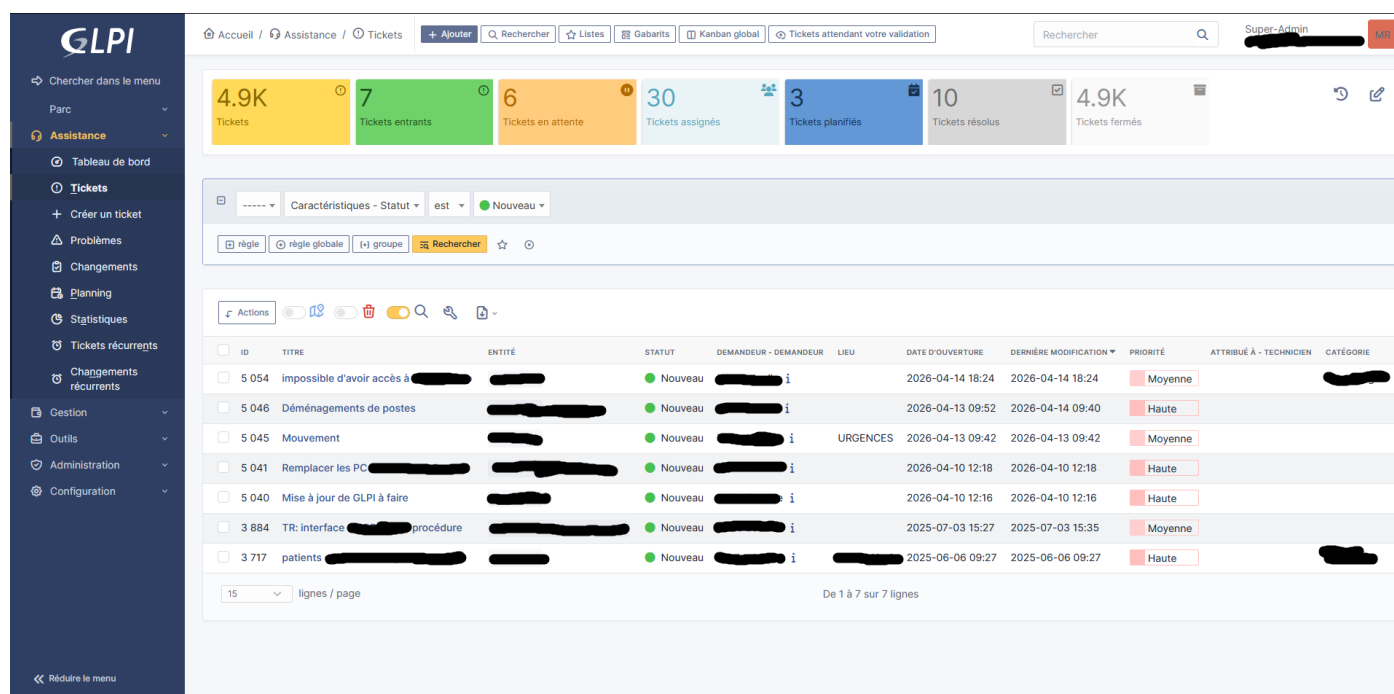
La présente documentation définit les procédures de gestion des tickets de support informatique selon trois niveaux d'intervention (N1, N2, N3), en utilisant les outils suivants :

- GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) : outil de ticketing et de gestion du parc
- TeamViewer : outil de prise en main à distance des postes utilisateurs

Réception et Qualification des Incidents

La gestion d'un incident commence dès son signalement .

La réception des tickets est constante et doit être traitée dans les plus brefs délais.



The screenshot displays the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil / Assistance / Tickets' and a search bar. Below this is a dashboard with several colored boxes representing ticket statistics: 4.9K Tickets (yellow), 7 Tickets entrants (green), 6 Tickets en attente (orange), 30 Tickets assignés (light blue), 3 Tickets planifiés (dark blue), 10 Tickets résolus (grey), and 4.9K Tickets fermés (white). Below the dashboard is a search and filter section with 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Nouveau'. A table of tickets is displayed below, with columns for ID, TITRE, ENTITE, STATUT, DEMANDEUR - DEMANDEUR, LIEU, DATE D'OUVERTURE, DERNIERE MODIFICATION, PRIORITE, ATTRIBUE A - TECHNICIEN, and CATEGORIE. The table shows several tickets, all with a 'Nouveau' status and 'Haute' or 'Moyenne' priority. The bottom of the interface shows '15 lignes / page' and 'De 1 à 7 sur 7 lignes'.

| ID | TITRE | ENTITE | STATUT | DEMANDEUR - DEMANDEUR | LIEU | DATE D'OUVERTURE | DERNIERE MODIFICATION | PRIORITE | ATTRIBUE A - TECHNICIEN | CATEGORIE |
|-------|---------------------------------------|------------|---------|-----------------------|------------|------------------|-----------------------|----------|-------------------------|------------|
| 5 054 | impossible d'avoir accès à [REDACTED] | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | | 2026-04-14 18:24 | 2026-04-14 18:24 | Moyenne | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 5 046 | Déménagements de postes | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | | 2026-04-13 09:52 | 2026-04-14 09:40 | Haute | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 5 045 | Mouvement | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | URGENCES | 2026-04-13 09:42 | 2026-04-13 09:42 | Moyenne | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 5 041 | Remplacer les PC [REDACTED] | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | | 2026-04-10 12:18 | 2026-04-10 12:18 | Haute | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 5 040 | Mise à jour de GLPI à faire | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | | 2026-04-10 12:16 | 2026-04-10 12:16 | Haute | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 3 884 | TR: interface [REDACTED] procédure | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | | 2025-07-03 15:27 | 2025-07-03 15:35 | Moyenne | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 3 717 | patients [REDACTED] | [REDACTED] | Nouveau | [REDACTED] i | [REDACTED] | 2025-06-06 09:27 | 2025-06-06 09:27 | Haute | [REDACTED] | [REDACTED] |

Outil de ticketing – GLPI

GLPI est le point central du support. Chaque incident génère un ticket horodaté avec un identifiant unique (ex : 2156). À réception, je vérifie les informations essentielles :

- Nom de l'agent et service concerné
- Nom du poste
- Description du problème remonté

Analyse de la criticité et priorisation

Dans un environnement hospitalier, chaque incident est évalué selon une grille de criticité stricte, car une interruption de service peut avoir un impact direct sur la prise en charge des patients. La priorisation repose sur plusieurs critères essentiels.

- Nombre d'utilisateurs ou de services impactés
- Services impactés (Urgences, Bloc opératoire, Radiologie...)
- Profil de l'utilisateur impacté (Médecins, Infirmiers, Cadres de santé...)
- Site ou établissement concerné (Hôpital, EHPAD,...)
- Impact sur la prise en charge des patients

Identification des ressources

Avant toute action corrective, j'effectue une **qualification précise de la nature de la panne** afin de déterminer les ressources nécessaires et d'orienter la résolution de manière efficace. Cette étape permet d'éviter les déplacements inutiles, de réduire les temps d'interruption et d'assurer une intervention adaptée.

Les incidents sont classés selon trois catégories principales :

- **Panne matérielle** — nécessite l'identification du composant défectueux et, le cas échéant, la commande ou le remplacement de pièces (alimentation, disque, écran, périphérique, etc.).
- **Panne logicielle** — implique une réinstallation, une mise à jour, une réparation ou une reconfiguration du logiciel concerné (application métier, agent de sécurité, client réseau...).
- **Problème système** — lié à l'environnement ou à la configuration du poste ou du serveur (droits insuffisants, profil corrompu, service arrêté, GPO incorrecte, problème réseau local...).

Diagnostic et Prise en Main à Distance

Avant d'envisager un déplacement sur site, je privilégie systématiquement le diagnostic et la prise en main à distance. Cette approche permet de réduire les coûts d'intervention, d'améliorer la réactivité et de limiter les perturbations sur les différents services, en particulier dans un environnement hospitalier où la continuité de service est essentielle.

Contraintes de Sécurité et Confidentialité

Dans un environnement hospitalier multi-sites et EHPAD, la sécurité et la confidentialité des données sont des exigences majeures. Chaque intervention, qu'elle soit à distance ou sur site, doit respecter des règles strictes afin de garantir la protection des informations sensibles, en particulier celles liées aux patients.

Protection des données de santé

Les données médicales sont classées comme **données sensibles**. Leur manipulation impose :

- une **confidentialité absolue**,
- une **limitation stricte des accès**,
- une **traçabilité complète** des actions réalisées,
- le respect des bonnes pratiques de sécurité définies par l'établissement.

Respect des obligations légales (RGPD & référentiels santé)

Toute intervention doit être conforme :

- au **RGPD**,
- aux recommandations de la **CNIL**,
- au **référentiel HDS (Hébergeur de Données de Santé)**
- aux politiques internes de sécurité

Traçabilité et responsabilité

Chaque action doit être :

- **documentée**,

- horodatée,
- associée à un compte utilisateur nominatif,
- conforme aux procédures internes.

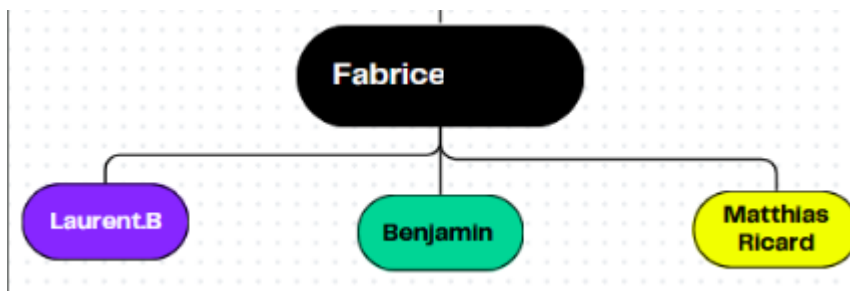
Cela garantit la transparence et permet d'assurer un suivi fiable des interventions.

Validation finale obligatoire

Avant de quitter chaque site, je fais systématiquement valider la résolution de l'incident par l'utilisateur final. Cette étape est essentielle pour garantir que la solution mise en place répond réellement au besoin et que l'agent peut reprendre son activité dans les meilleures conditions.

La validation consiste à tester avec l'utilisateur l'ensemble des outils, logiciels et accès qu'il utilise au quotidien. Cela permet d'éviter la réouverture immédiate d'un ticket, d'assurer la qualité du service rendu et de confirmer que l'incident est totalement résolu avant de clôturer l'intervention.

Technicien



Niveau d'intervention

Lors de mon alternance, j'ai eu l'opportunité de mener plusieurs projets, notamment la mise en place d'un serveur Centreon pour la supervision du réseau et des équipements. Pour organiser efficacement ces projets, j'ai utilisé l'outil GLPI, qui m'a permis de planifier chaque étape, de suivre l'avancement des tâches et de documenter l'ensemble des actions réalisées.

Grâce à GLPI, j'ai pu structurer mes interventions, gérer les priorités, assurer un suivi rigoureux et garantir une traçabilité complète de mes projets. Cet outil m'a également aidé à coordonner les différentes phases du déploiement de Centreon, depuis l'analyse des besoins jusqu'à la mise en production.

Niveau 1

Au cours de mon alternance, j'ai réalisé de nombreuses missions de support de niveau 1, principalement orientées vers l'assistance aux utilisateurs. Ces interventions concernaient aussi bien des problèmes logiciels que des incidents matériels courants.

Parmi les situations les plus fréquentes, j'ai été amené à traiter :

- des **problèmes d'affichage** (écran noir, résolution incorrecte, double écran non détecté),
- des **difficultés de démarrage** du poste de travail,
- des **bugs logiciels** sur les applications métiers ou bureautiques,
- des **erreurs liées aux sessions utilisateurs** (profils corrompus, mots de passe, droits insuffisants),
- des **périphériques défaillants** (clavier, souris, imprimante, scanner).

Niveau 2

J'ai également pu réaliser des missions de support de niveau 2, principalement orientées vers l'administration des serveurs et la gestion des comptes utilisateurs. Ces interventions nécessitaient une compréhension plus avancée de l'infrastructure et des droits d'accès.

Parmi les tâches effectuées, j'ai notamment réalisé :

- **la création de nouveaux utilisateurs** dans l'annuaire (Active Directory),
- **l'ajout ou la modification de droits** selon les besoins des services,
- **l'intégration des utilisateurs dans les groupes de sécurité,**
- **la gestion des accès aux partages réseau,**
- **la configuration de boîtes mail ou de permissions spécifiques,**
- **la vérification des stratégies de groupe (GPO)** lorsque des restrictions ou anomalies étaient signalées.

Niveau 3

J'ai également pu intervenir sur des missions de niveau 3, principalement dans le cadre de projets techniques que mon responsable m'a confiés. Ces missions

nécessitaient une expertise plus poussée, une capacité d'analyse avancée et une autonomie importante.

Parmi les projets réalisés, j'ai notamment :

- **mis en place un serveur Centreon**, permettant la supervision du réseau, des serveurs et des équipements critiques ;
- **géré le déploiement de nouveaux switches**, incluant la configuration, l'intégration au réseau, les VLAN, la sécurité et la mise en production ;
- **déployé un serveur de centralisation des logs**, afin d'améliorer la traçabilité, la sécurité et la capacité d'audit du système d'information.

Exemple : voici une capture d'écran d'un ticket de niveau 3

The screenshot displays a ticket management system interface. The main area shows a ticket titled "centreon st (2836)". The ticket details include the entity "DOMCHAPT", opening date "2024-11-14 09:24:01", resolution date "2024-12-12 13:46:50", and closure date "2024-12-19 09:27:08". The ticket type is "Incident" and the status is "Clos". The urgency is "Moyenne" and the impact is "Moyen". The priority is "Moyenne" and the location is "-----". The validation status is "Non soumis à validation".

The ticket history shows three messages:

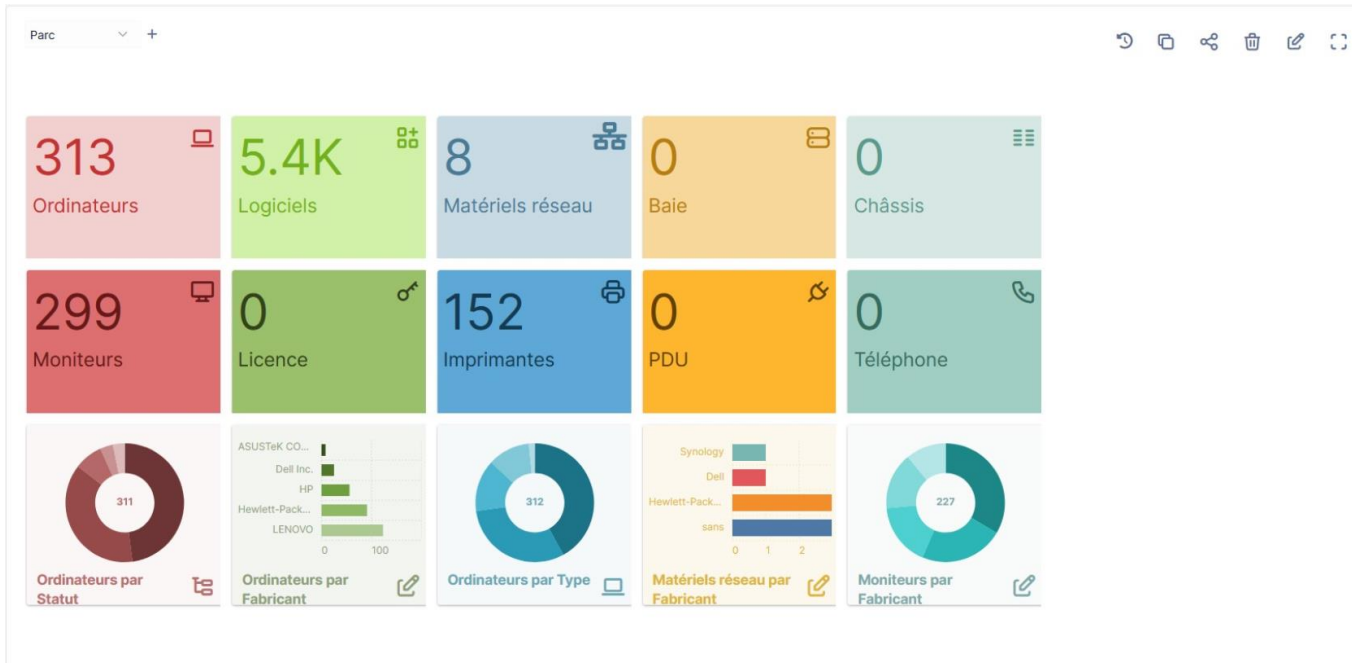
- Message 1: "installer un centreon sur srv st" (Created: November 2024 by Ricard Matthias, Last update: December 2024 by Ricard Matthias)
- Message 2: "fin installation" (Created: December 2024 by Ricard Matthias)
- Message 3: "manque juste les serv nas config et a ajouter les services sur tous les serveur" (Created: December 2024 by Ricard Matthias)

A terminal window is also visible, showing the following output:

```
root@centreon-jr:/home/user# sudo systemctl status centcore
Unit centcore.service could not be found.
```

Annexe 1

Graphique des ressources de l'hôpital grâce à l'agent GLPI:



Annexe 2

Statistique des Tickets réalisé :

Sélectionnez les statistiques à visualiser

Tickets - Par ticket

Attribué à - Technicien assigné

Date de début: 2024-10-31

Date de fin: 2026-04-15

Voir les graphiques

Afficher le rapport

Affichage (nombre d'éléments): 15

Page courante en PDF paysage

De 1 à 6 sur 6

| | Nombre | | | | Satisfaction | | | Durée moyenne | | | Durée réelle de traitement du ticket | |
|-----------------|---------|---------|-----------|------|--------------|-----------|---------|---------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------------|
| | Ouverts | Résolus | En retard | Clos | Ouvertes | Répondues | Moyenne | Prise en compte | Résolution | Clôture | Moyenne | Durée totale |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 seconde | 0 seconde | 0 seconde | 0 seconde | 0 seconde |
| | | | 0 | | 0 | 0 | | | | | 0 seconde | 0 seconde |
| | | | 0 | | 0 | 0 | | | | | 0 seconde | 0 seconde |
| Ricard Matthias | 556 | 557 | 0 | 561 | 0 | 0 | | 7 heures 31 minutes | 153 heures 57 minutes | 291 heures 18 minutes | 0 seconde | 0 seconde |

Annexe 3

Exemple de tickets réalisé :

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------|---|------------|--------|--------------|------------------|------------------|---------|-----------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 4 927 | le DR [redacted] a un souci avec son double écran dans l [redacted] le MED au 2eme étage, pouvez vous l'aider? il est en poste à l'instant, merci | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-20 10:44 | 2026-04-07 11:02 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 956 | boite mail psychologue non fonctionnelle | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-25 10:10 | 2026-04-07 11:02 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 990 | accueil stagiaire | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-04-01 09:06 | 2026-04-07 11:02 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 993 | pb medis radio | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-04-01 15:48 | 2026-04-07 11:02 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 872 | pedale bureau consult | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-12 14:26 | 2026-04-02 14:02 | Moyenne | Ricard Matthias | i Bug Logiciel > |
| <input type="checkbox"/> | 4 972 | pb vpn [redacted] | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-27 15:28 | 2026-04-02 14:02 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 804 | pb icone [redacted] | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-02-26 15:26 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 865 | déplacement PC | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-11 17:55 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i Ordinateur |
| <input type="checkbox"/> | 4 960 | Paramétrage d'un ordinateur | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-25 16:27 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i Services de soins > Demande parametrage |
| <input type="checkbox"/> | 4 966 | pb ecran [redacted] | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-26 11:26 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 968 | outlook | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-26 13:18 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i MAIL |
| <input type="checkbox"/> | 4 969 | pb TU reboot [redacted] | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-26 15:09 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i |
| <input type="checkbox"/> | 4 970 | pb ecran radio | [redacted] | ● Clos | [redacted] i | 2026-03-27 09:01 | 2026-04-01 09:44 | Moyenne | Ricard Matthias | i |

Annexe 4

Page d'accueil de GLPI:

Accueil / Assistance / Tickets + Ajouter Rechercheur Listes Gabarits Kanban global Tickets attendant votre validation Rechercheur Super-Admin

4.9K Tickets 7 Tickets entrants 6 Tickets en attente 30 Tickets assignés 3 Tickets planifiés 10 Tickets résolus 4.9K Tickets fermés

Caractéristiques - Statut est Nouveau

régle règle globale (+) groupe Rechercheur

Actions

| ID | TITRE | ENTITÉ | STATUT | DEMANDEUR - DEMANDEUR | LIEU | DATE D'OUVERTURE | DERNIÈRE MODIFICATION | PRIORITÉ | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE |
|-------|---------------------------------------|------------|---------|-----------------------|------------|------------------|-----------------------|----------|-------------------------|------------|
| 5 054 | impossible d'avoir accès à [redacted] | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | | 2026-04-14 18:24 | 2026-04-14 18:24 | Moyenne | | [redacted] |
| 5 046 | Déménagements de postes | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | | 2026-04-13 09:52 | 2026-04-14 09:40 | Haute | | |
| 5 045 | Mouvement | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | URGENCES | 2026-04-13 09:42 | 2026-04-13 09:42 | Moyenne | | |
| 5 041 | Remplacer les PC [redacted] | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | | 2026-04-10 12:18 | 2026-04-10 12:18 | Haute | | |
| 5 040 | Mise à jour de GLPI à faire | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | | 2026-04-10 12:16 | 2026-04-10 12:16 | Haute | | |
| 3 884 | TR: interface [redacted] procédure | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | | 2025-07-03 15:27 | 2025-07-03 15:35 | Moyenne | | |
| 3 717 | patients [redacted] | [redacted] | Nouveau | [redacted] i | [redacted] | 2025-06-06 09:27 | 2025-06-06 09:27 | Haute | | [redacted] |

15 lignes / page De 1 à 7 sur 7 lignes

