

SIPPEREC

Rapport d'activité

Fêmy LADELEH
13/01/2026

Introduction

En tant qu'étudiant en deuxième année en BTS SIO (Systèmes d'informations aux organisations), j'ai rejoint le SIPPEREC dans le cadre de mon diplôme de technicien support informatique. Ce métier consiste à fournir une assistance technique aux utilisateurs des services informatiques dans une organisation. Au quotidien, le technicien support informatique doit diagnostiquer et résoudre des incidents simples ou complexes en fonction de son niveau d'expérience, garantir un support réactif auprès des utilisateurs par en présentiel ou à distance. Le technicien support informatique peut s'appuyer sur un outil de gestionnaire des tickets ou incidents afin de suivre les incidents en cours et clôturés. Cela permet ainsi de donner de la visibilité aux utilisateurs, aux services IT pour le suivi des délais de résolution des incidents.

Ce document a pour vocation faire le bilan de mon expérience en tant qu'alternant technicien support informatique au SIPPEREC avec dans un premier temps une présentation de mon environnement de travail, puis une présentation de ma vie en entreprise avant de conclure sur l'impact de ma première partie d'année d'alternance et mes perspectives.

Table des matières

Présentation de mon accueil au SIPPEREC	4
Missions effectuées en qualité d'alternant en support informatique	5
Administration des bases de données et de GLPI	5
Amélioration continue de mes compétences	5
Facilitation de l'administration des bases de données grâce aux requêtes SQL	5
Mise en place d'une procédure d'administration de base de données et de résolution des tickets	6
Collaboration avec les autres prestataires du support informatique et prise de connaissance sur l'historique du CRM pour aider à la résolution de tickets	9
Les difficultés que j'ai rencontrées jusqu'à maintenant	10
Mon retour personnel et professionnel sur mon alternance	10

Partie 1 : Présentation de l'environnement de travail

Le SIPPEREC (Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et les réseaux de communication) a été créé en 1924. C'est un syndicat mixte qui a pour la compétence historique de la gestion de la distribution d'électricité pour le compte des communes adhérentes. Historiquement, le SIPPEREC a toujours œuvré dans le but d'intégrer la banlieue dans les développements de nouvelles technologies car ces développements se concentraient à Paris et pour Paris. Il a pour vocation de construire la ville de demain en équipant les communes adhérentes des meilleures infrastructures possibles.

Il met son expertise au service de l'action publique dans 4 champs de compétences :

- l'électricité,
- le numérique,
- les énergies renouvelables,
- la mobilité durable.

Le SIPPEREC en quelques chiffres :

- 1ère concession électricité de France
- 1er producteur d'énergies renouvelables en Île-de-France
- Coordonnateur des achats de plus de 500 collectivités et organismes publics
- 122 collectivités d'Île-de-France adhérentes au bénéfice de plus de 7 millions d'habitants
- 6 500 km de réseaux d'initiative publique en fibre optique
- 106 centrales photovoltaïques en toitures et 10 grands parcs solaires au sol
- 6 réseaux de géothermie
- 80 000 logements alimentés par géothermie profonde
- Plus de 610 000 foyers desservis par le Très Haut Débit
- Plus de 800 points de charge La Borne Bleue
- 3 300 tonnes de CO2 évités grâce à son réseau de bornes de recharge La Borne Bleue

Le SIPPEREC a aussi mission de protéger les droits des usagers. En effet, il garantit l'accès de tous au service public de la distribution et de la fourniture de l'électricité (bon rapport qualité/prix) et protéger les consommateurs en particulier les plus vulnérables.

Dans le cadre du raccordement au réseau électrique, il a un rôle de garde-fou en analysant les propositions techniques et financières de Enedis pour que les collectivités paient les montants prévus légalement.

Partie 2 : Vie en entreprise

Présentation de mon accueil au SIPPEREC

Le 29/09/2025, ma responsable, Corinne PERU – responsable des systèmes d'information - m'a présenté les locaux du SIPPEREC qui sont basés à VIVACITY et TLB, l'équipe SI.

Le SIPPEREC se compose de plusieurs instances : Finances, Ressources Humaines, Systèmes d'informations, Commande Publique, Affaires Juridiques et le Système d'information Géographique. J'ai pu prendre connaissance de tous les secteurs qui permettent au syndicat de mener ces activités.

L'équipe SI a la charge de gérer toute la politique de sécurité des systèmes informations (PSSI). Elle était composée de Alexandra ROUDITCH, administratrice de données et Corinne PERU, responsable des systèmes d'information au moment de mon arrivée puis nous avons accueilli un Directeur des systèmes informations, Eric Bocquel. L'équipe SI est aussi appuyée par les équipes de ELANDIS, l'entreprise prestataire en charge du support informatique.

Ma responsable m'a aussi présenté les instances du SIPPEREC telles que GENYO et SIPEnR ou des SPL. Elle m'a aussi présenté le SIFFUREP qui est le syndicat qui étudie la question du domaine du funéraire. Ces sont deux syndicats distincts mais qui sont d'utilité publique majeure mais nous n'interagissons pas avec eux. Le SI collabore avec toutes les instances car il a la charge de tous les systèmes d'informations et de la PSSI.

Missions effectuées en qualité d'alternant en support informatique

Administration des bases de données et de GLPI

En tant qu'alternant technicien support informatique, mes missions principales consistent à administrer les outils de gestion de tickets et assister l'administration de la base de données. Jusqu'à maintenant, j'ai pu administrer les trois portails de ticketing du SIPPEREC (GLPI) et assister l'administration des bases de deux données qui utilisent le CRM (Customer Relationship Management), Efficy. J'ai pu assister les équipes de ELANDIS, l'entreprise prestataire en charge du support informatique, dans des interventions de support informatique tel que le déblocage d'un compte Windows, problème avec le matériel informatique ou des problèmes d'accès aux serveurs. Je ne peux réaliser ce genre de tâches vu que seul les équipes de ELANDIS sont accrédités à le faire mais c'est intéressant de voir la multitude de support qu'un technicien support est amené à réaliser.

Je suis administrateur des trois GLPI, l'outil de gestion des tickets du SIPPEREC : MonSI, MonPMG et MonRH. Au quotidien, j'administre principalement le GLPI : MonSI.

J'ai pu visiter les installations réseaux du SIPPEREC à la tour VIVA CITY et TLB où j'ai pu observer comment étaient agencés physiquement le matériel (i.e. les baies, les routeurs, les WifiGuard pour les pare-feux) pour en optimiser la performance et permettre à ce que le travail des collaborateurs du SIPPEREC puisse se faire correctement.

J'ai eu l'opportunité d'être pleinement intégré à la vie de l'équipe SI. Celle-ci est rythmée par des réunions hebdomadaires où sont discutées les priorités à traiter durant la semaine. Par exemple, les priorités à traiter pouvaient être :

- Le suivi journalier des tickets concernant le CRM
- L'administration des portails et
- La rédaction d'un manuel d'administration pour les équipes SI.

Tout le long de la journée, je devais vérifier s'il y avait de nouveaux tickets et si j'avais la compétence pour les résoudre en autonomie.

Amélioration continue de mes compétences

On m'a aussi incité à présenter lors des réunions les tickets que j'aurais jugé pouvoir traiter dans le but de gagner en autonomie. Grâce à cet environnement de travail favorable à ma réussite, j'ai participé à la résolution de 18 tickets ayant un lien avec CRM

En tant que nouvel arrivant au sein du SIPPEREC, j'ai suivi des formations en internes concernant l'organisation du SIPPEREC où on m'a présenté tous les corps de métiers du SIPPEREC (SIPPEREC 360°) et ses compétences principales qui sont au nombre de quatre : Electricité, Infrastructures, IRVEN, Numérique et ENR.

Dans l'objectif d'être formé au métier de technicien support informatique, on m'a fait suivre des formations en internes par une collaboratrice, Alexandra ROUDITCH qui est l'administratrice de la base de données (membre de l'équipe SI) du SIPPEREC. Au sein du SIPPEREC, nous avons un CRM qui nous a été construit par Efficy, il y a plus de 12 ans ; que nous allons changer en fin d'année 2026 par un CRM fourni par ADIMEO, qui sera notre nouveau prestataire. Je vais participer avec l'équipe SI à la mise en place du nouveau CRM, ADMIEO à partir de juin 2026 où nous allons faire le backup de l'ancien CRM et l'écriture de la documentation pour l'administrer.

Facilitation de l'administration des bases de données grâce aux requêtes SQL

En complément de mes cours de première année qui m'ont servi de fondations, j'ai pu réaliser des requêtes SQL sur le CRM pour aider à résoudre les tickets. Alexandra m'a expliqué que parfois nous devrions réaliser des requêtes SQL pour résoudre certains tickets car les demandes étaient complexes et que ça pouvait être un gain de temps par rapport à chercher les bonnes tables et champs. J'ai dû étudier la documentation du CRM qui se situe dans les disques partagés pour comprendre comment la base de données avait été construite où j'ai pu trouver les

tables que je voulais lors de résolutions de tickets car la documentation est visualisée sous la forme d'une arborescence.

Les requêtes abordées dans les tickets proviennent souvent de la relation adhérente (ce sont les instances qui ont la charge d'être intermédiaire entre la centrale d'achats SIPPnCO et les collectivités et organisations adhérentes et traitent de la volonté d'une aide à extraire de la base de données un fichier .csv avec les données souhaités dans le ticket.

Mise en place d'une procédure d'administration de base de données et de résolution des tickets

Voici un exemple de la procédure que nous avons mise en place avec ALEXANDRA ROUDITCH, l'administratrice de la base de données, dans le but de résoudre un ticket concernant le CRM pour illustrer mon travail et ce que j'ai appris. Tout d'abord, nous :

- **Analysons** les informations importantes à la résolution de notre ticket **(1)**
- **Créons** une sélection pour récupérer les données recherchées **(2)**
- **Choisissons** la catégorie dans laquelle on recherche expressément les données **(3)**

Cf capture écran ci-dessous

● Obtenir des données sur les adhésions aux marchés Sippnco (16970)

Créé : novembre 2025 par MONIER Clement Dernière mise à jour : Hier par ROUDITCH Alexandra

Obtenir des données sur les adhésions aux marchés Sippnco

Bonjour,

J'aurais besoin svp de données sur les adhésions aux marchés Sippnco. J'ai demandé aux collègues de la relation adhérents mais ils m'ont dit qu'ils ne savaient pas comment faire, à partir de Grapp.

J'aurais besoin d'une liste contenant les 4 colonnes suivantes :

- Numéro de siren de l'adhérent (ou « id grapp » accepté sinon)
- Numéro de marché Sippnco auquel il est adhérent
- Date d'adhésion (si elle existe)
- Date de résiliation (si elle existe)

Cette liste contiendrait toutes les adhésions entre comptes et marchés, sans limite de date (y compris dans le passé et le futur donc).

Si jamais vous voyez comment faire...merci beaucoup

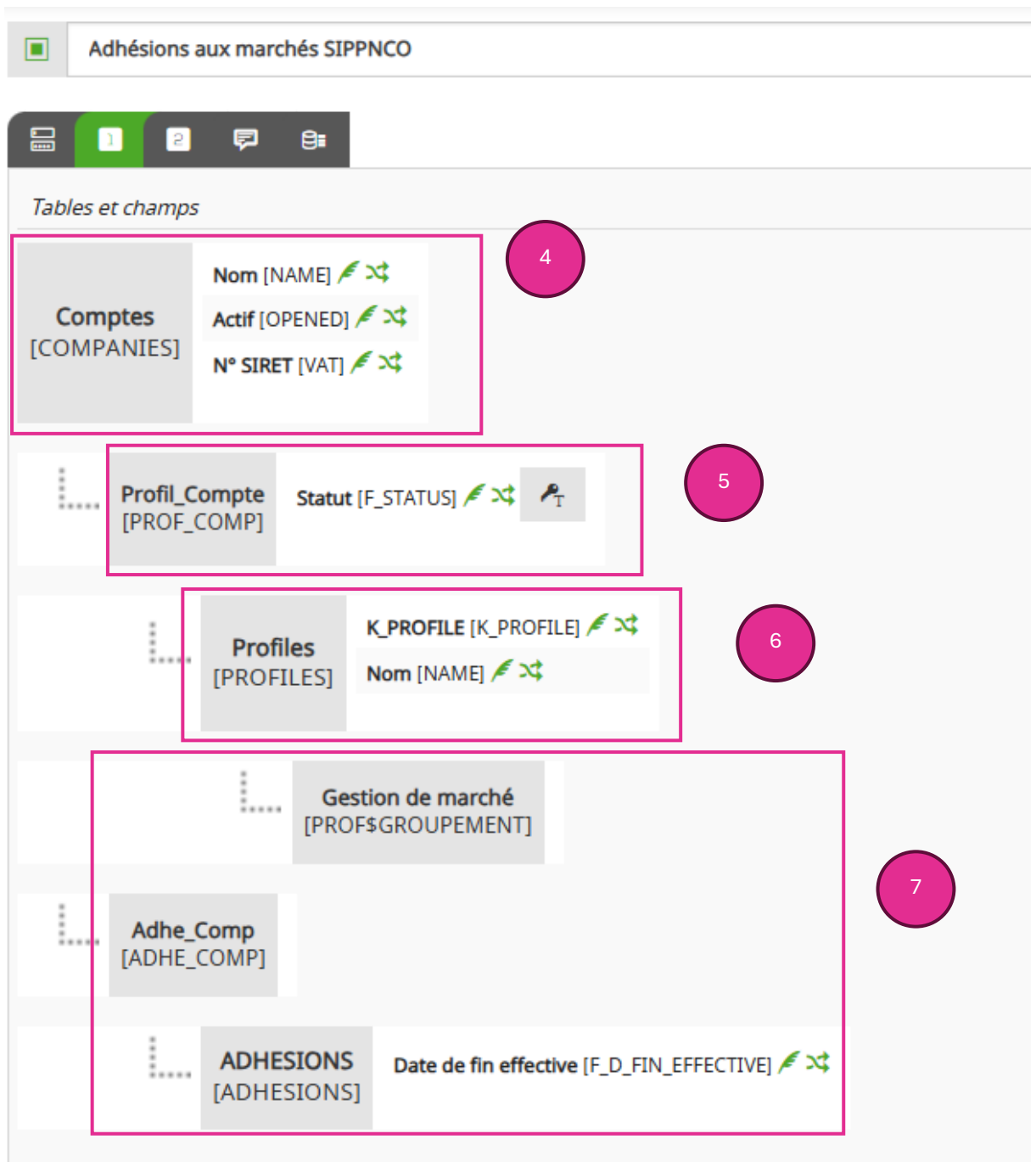
Sélections de LADELEH Fêmy utilisé(e)s dans les 90 derniers jours

Nom	Description	Utilisateur	Date de modif.	Date création	Date dern. utilis.
Adhésions aux marchés SIPPnCO	Adhésions aux marchés SIPPnCO	LADELEH Fêmy	17/11/2025 16:52	17/11/2025 15:10	20/01/2026 11:19

Explication de la vue suivante où nous avons les tables et champs :

- **Comptes** : cette table correspond aux adhérents et les champs qui la composent indiquent leurs noms, numéro SIRET et si les comptes des adhérents est encore actif dans la base de données **(4)**
- **Profil_Compte** : cette table liée à **Comptes** avec le champ **Statut** indique que le compte adhérent participe activement au marché Sippnco **(5)**
- **Profiles** : cette table (liée à **Comptes**) et les champs qui la composent, **K_PROFILE** et **Nom** correspondent au l'indicatif numérique et le nom des marchés **(6)**
- **Gestion de marché** : correspond au nom des marchés de Sippnco auxquels le compte adhérent appartient
- **Adhe_Comp et ADHESIONS** : nous donnent la fin d'adhésions au marchés **(7)**

En exécutant cette sélection, nous avons un tableau correspondant à la demande voulu **(8)**



Résultat de la sélection "Adhésions aux marchés SIPPNCO" (330004 Enregistrements)

Page 1/33001 (330004 résultats) Rechercher...

#	Nom Comptes	Actif Comptes	N° SIRET Comptes	Statut Profil, Comptes	Nom Profil
1.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2020073 / Téléphonie spécifique
2.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2020076 / Services d'accès à Internet à niveau de service garanti sur support cu
3.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2020077 / Internet débit non garanti de type grand public
4.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025254 / Services communications électroniques Rang 5
5.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025268 / Equipements numériques reconditionnés réemploi
6.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025251 / Services communications électroniques Rang 2
7.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025252 / Services communications électroniques Rang 3
8.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025253 / Services communications électroniques Rang 4
9.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025182 / Téléphonie sur réseaux mobiles IDF Rang 2
10.	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MARNE ET GONDOIRE	✓	24770059400010	Participe	2025184 / Téléphonie sur réseaux mobiles IDF Rang 3

Fermer

Collaboration avec les autres prestataires du support informatique et prise de connaissance sur l'historique du CRM pour aider à la résolution de tickets

ELANDIS, l'entreprise prestataire en charge du support informatique, m'a montré comment était construit MonPortail.

Pour rappel : Je suis administrateur des trois GLPI : MonSI, MonPMG et MonRH. Au quotidien, j'administre principalement le GLPI : MonSI.

Un des membres de l'équipe SI de ELANDIS, KAMAL BENOMAR m'a aussi formé sur le GLPI du SIPPEREC, son administration et mon périmètre d'action. Il m'a montré comment avait été construit le GLPI, l'outil de gestion des tickets utilisé par le SIPPEREC, de façon que toutes les informations remontent automatiquement aux équipes en charge du support informatique. Cela permet de suivre en temps réel des incidents et de pouvoir assurer un service de qualité. KAMAL m'a aussi dit qu'il ne fallait pas hésiter à se déplacer dans les bureaux pour réaliser le support informatique car cela renforce la présence de l'équipe SI et la confiance de nos collaborateurs envers nous. Ils m'ont montré comment étaient construits l'infrastructure réseau du SIPPEREC dans les deux tours où sont situés les bureaux.

J'ai pu identifier des bonnes pratiques SI comme instaurer une meilleure relation de confiance envers les collègues, avoir une orientation client et toujours rechercher une meilleure qualité de support informatique. On m'a aussi fait comprendre de ne pas hésiter de demander des précisions et de reformuler les problèmes soulevés lorsqu'ils ne sont pas écrits de manière claire.

Un des autres membres de l'équipe de ELANDIS, Salim BOUGHAREB m'a présenté le nouveau service téléphonique du SIPPEREC et pourquoi le SIPPEREC mettait en place un service téléphonique plus adapté à l'aide d'un numéro de téléphone centralisé. Il avait réalisé un rapport pour étudier à quel moment les personnes abandonnaient le standard pour vérifier l'efficacité du service téléphonique. Il m'a aussi montré la procédure de la masterisations des téléphones professionnels par iTunes à destination des directeurs de services et comment fournir une assistance distance aux collaborateurs du SIPPEREC. Je n'ai pas les accès permettant de réaliser ces actions mais elles sont toujours intéressantes à savoir pour sa culture personnelle et son savoir-faire. Cela m'a permis d'apprendre différentes nouvelles méthodes de masterisations autres que celles que je connaissais déjà grâce à mon stage et ma formation.

Les difficultés que j'ai rencontrées jusqu'à maintenant

J'ai rencontré certaines difficultés en prenant mon poste d'apprenti technicien support informatique du fait de travailler sur EFFICY, l'outil permettant de gérer toutes les interactions du SIPPEREC avec communes adhérentes, dont l'architecture et la conception ne répondent plus complètement aux standards actuels de conception et de documentation et montre des signes d'obsolescence. Cela m'a fait comprendre que en tant que futur technicien support informatique, j'allais surement faire face à des technologies vieillissantes et que j'allais devoir trouver des solutions pour réaliser mon travail de la meilleure façon. Cette expérience m'a fait comprendre de l'importance de la cybersécurité dans les organisations car les systèmes d'organisations au sein du SIPPEREC sont vulnérables étant donné leur âge : c'est très formateur pour ma scolarité future.

J'ai souvent eu du mal à trouver les informations que je recherche dans les bases de données car je suis en cours de montée en compétence dans leur administration de base. Cette alternance est particulièrement enrichissante pour moi car elle me permet d'apprendre de façon opérationnelle sur des exemples concrets. Elle m'aide aussi à comprendre les enseignements théoriques donnés par mon école.

Je rencontre encore des difficultés à cause de la non-réponse de la relation adhérente lorsque l'on revient vers eux pour avoir des demandes sur leurs tickets ou des précisions pour résoudre leurs incidents. Ces tickets sont ceux que je traite le plus car ils concernent le CRM. Afin d'y remédier, j'ai dû m'appuyer sur la documentation disponible dans le disque partagé, SYSTEMES_INFORMATION (X:) avec une visualisation de la base de données et des tables qui la composent sous la forme d'une arborescence et les formations auxquelles j'ai participé sur le CRM, EFFICY animé par ma collègue, ALEXANDRA ROUDITCH qui est l'administratrice de la base de données.

Mon retour personnel et professionnel sur mon alternance

Mon travail au sein du SIPPEREC m'a permis de comprendre l'importance de la mise en place d'une PSSI dans une organisation car cela permet de sécuriser nos données et celles des partenaires qui nous font confiance pour travailler avec nous. En effet, la sécurité du SI se doit d'être claire et stricte car c'est le rempart envers n'importe quelles personnes malveillants souhaitant nuire à l'organisation.

Je commence à prendre confiance d'un point de vue personnel et professionnelle grâce à l'équipe SI qui me pousse à me dépasser. En effet, je gère beaucoup mieux mon stress en environnement professionnel et je suis de plus en plus fier de mon travail et de mes réalisations jusqu'à présent. Le niveau d'excellence de l'équipe m'incite à poursuivre ma montée en compétences pour améliorer encore davantage mon efficacité et mon autonomie. Je suis très enthousiaste à l'idée de mes futures missions qui vont commencer comme la réalisation de l'inventaire avec ELANDIS pour le compte du DSI, ERIC BOCQUEL. Si l'opportunité se présente, j'aimerais aussi pouvoir participer à la création du nouvel outil de CRM et réaliser des tests sur cet outil afin de pouvoir en comparer l'architecture, conception générale avec l'outil actuel. Cela me permettrait de continuer à enrichir mes compétences en administration de base de données.

Je vais accentuer mon investissement dans le but que mon alternance continue à m'apporter de nouvelles expériences et à apporter de la valeur à mon équipe et au syndicat.

Conclusion

Pour l'instant, je tire un bilan positif sur mon alternance qui est une expérience fort enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel.

Tout d'abord sur le plan professionnel, j'ai pu appréhender plusieurs facettes du métier de technicien support informatique tels que l'administration d'une base de données, des outils de gestion de tickets (GLPI). J'ai rempli les objectifs fixés par ma responsable tel que l'écriture d'un guide de l'administration des portails sous GLPI, l'écriture de requête à l'aide de la sélection de champs ou SQL dans le but de résoudre les tickets la concernant.

Sur le plan personnel, j'ai aussi amélioré ma prise de parole en public et ma capacité à travailler en équipe en faisant plus de retours sur mon avancée et donnant plus de visibilité sur les difficultés rencontrées. J'ai appris à fournir un travail plus rigoureux et à la hauteur du service que j'appartiens qui a la charge de tous les systèmes d'informations du SIPPAREC et être proactif dans les tickets dans le but de les résoudre dans des délais rapides.

Grâce aux savoirs transmis et la méthodologie transmise par ma responsable d'alternance, Corinne PERU et l'administratrice de la base de données, Alexandra ROUDITCH, ainsi que la formation théorique que je reçois, j'ai foi en l'obtention de mon examen de fin d'année qui me permettra d'obtenir le titre de technicien support informatique. Ce diplôme de technicien support informatique qui sera la pierre angulaire vers l'obtention de mon diplôme d'ingénieur en cybersécurité.