

Itopie Informatique

# Rapport de Stage

Du 6 mai au 5 juillet 2019



Gaël Mariot

05/07/2019

## Table des matières

Présentation de l'entreprise.....	3
But .....	3
Organigramme.....	3
Taille de l'entreprise .....	3
Personnes de contact .....	3
Produits et services .....	3
Marché .....	4
Description des activités .....	4
Collègues .....	4
Francisco De Barros .....	4
Arnaud Ortiz .....	4
Dorian Bernasconi .....	4
Omair Moghis .....	4
Denis et Tiago .....	4
Déroulement global.....	4
Accepter une réparation .....	5
Effectuer une réparation .....	5
Bilan personnel du stage .....	5
Compétences sociales .....	5
Compétences techniques .....	6
Apports personnels à l'entreprise .....	6
Apports de l'entreprise.....	6
Bibliographie.....	6

## Présentation de l'entreprise

### But

Itopie est une coopérative à but non-lucratif utilisant le principe associatif.

Elle est basée à Genève et s'occupe d'améliorer le quotidien de ses clients en réparant les ordinateurs et en permettant à sa clientèle d'accéder à des machines de seconde main dont la réparation se veut très rapide et peu coûteuse.

Elle se veut également très compétitive pour tout ce qui est de l'ordre financier.

### Organigramme

Au sein d'Itopie, il n'y a pas de vraie hiérarchie et le fonctionnement est autogéré.

Chaque coopérateur peut donner des idées, accomplir des tâches ou encore lancer un projet.

Le nombre de salariés est restreint au nombre de trois.

Il y a tout d'abord Samuel Chenal. Son rôle est d'animer la coordination hebdomadaire et de s'occuper du transfert d'informations entre les parcs informatiques. C'est un technicien ainsi qu'un intervenant des technologies de l'information qui peut aussi former et conseiller les gens sur l'organisation informatique.

Ensuite, Estéban Briones s'occupe de la boutique et de l'atelier réparation où j'ai effectué mon stage. Il s'occupe de communiquer avec les EPI afin de récupérer des pièces pour les réparations.

Finalement, Jonathan Blum s'occupe d'administrer les systèmes et réseaux d'Itopie. Il est spécialisé dans GNU/Linux et possède une formation de développeur en applications.

### Taille de l'entreprise

La coopérative contient environ une centaine de coopérateurs.

Cependant, seulement une dizaine de d'entre eux sont très actifs et s'impliquent vraiment dans le projet d'informatique libre qu'est Itopie.

### Personnes de contact

J'ai été accepté dans mon stage par Samuel Chenal et Estéban Briones.

### Produits et services

La principale activité d'Itopie Informatique, et celle où j'ai fait mon stage, est d'effectuer des réparations d'ordinateurs ou de téléphone portable de la marque « FairPhone ». Le plus souvent, les clients apportent des ordinateurs portables.

La vente d'ordinateurs de seconde main fait aussi partie des attributions d'Itopie. Nous recevons des ordinateurs non fonctionnels ou partiellement et nous nous occupons de leur donner un second souffle.

L'entreprise possède également une branche dans la gestion de parcs informatiques où les employés s'occupent de gérer l'hébergement des données des clients. Cette partie est appelée « inubo » en référence au mot « nuage » en espéranto qui se dit « nubo » et en récupérant le « i » qui fait penser à l'informatique.

## Marché

Itopie vise les gens qui respectent l'environnement et qui sont pour la liberté que ce soit autant par le respect de la vie privée par les entreprises ou par l'utilisation de logiciels libres.

## Description des activités

### Collègues

#### Francisco De Barros

Responsable de l'atelier, il effectue son CFC en informatique de gestion et je lui ai donné quelques conseils et astuces pour son examen de C#.

#### Arnaud Ortiz

Futur étudiant pour le CFC en informatique, il occupait la place de stagiaire jusqu'à fin juin. Il a été choisi afin de devenir apprenti en informatique d'entreprise lors de la rentrée de 2019-2020.

#### Dorian Bernasconi

Futur étudiant à l'HEPIA, il effectuait son stage passerelle pour y entrer. Il a fini son stage en début juin.

#### Omaïr Moghis

Futur étudiant à l'HEPIA, il effectue son stage passerelle pour y entrer conjointement avec Dorian. Il finira son stage courant juillet.

#### Denis et Tiago

Ces deux apprentis sont arrivés vers la fin de mon stage. Ils ont été embauchés afin d'assurer les réparations de l'atelier durant l'été.

### Déroulement global

Dans les premières semaines du stage, on m'a initié au fonctionnement de l'entreprise ainsi qu'à la façon dont les choses sont faites.

On m'a briefé sur les diverses méthodes afin d'installer un système d'exploitation avec les configurations nécessaires pour être considéré comme pouvant être vendu ou prêté avec le fond d'écran spécial pour itopie et les différents logiciels libres les plus utilisés tel que LibreOffice, VLC ou encore Mozilla Firefox.

Les Mercredis matin, une coordination s'effectue afin de pouvoir informer tout le monde des problèmes qu'on rencontre pour aborder la recherche de solution plus efficacement.

C'est durant l'une de ces coordinations qu'on a proposé que je m'occupe de faire des scripts afin de faciliter quelques opérations redondantes.

J'ai tout d'abord commencé par un programme permettant de créer des fonds d'écran avec les différents logos d'itopie. À partir de ce moment, j'ai eu quelques objectifs divers à accomplir dans le développement.

Samuel Chenal m'a proposé de créer un script avec le langage Qweb qui permet le tri par date des opérations de maintenance qu'il effectue avec la gestion de parcs. Le Qweb est un langage se rapprochant de l'HTML et dont certaines balises sont rajoutées afin de pouvoir créer des opérations logiques tel que des tests ou des boucles.

J'ai commencé à accueillir les clients dès la première semaine afin que mes collègues ne soient pas submergés lors de nos brèves ouvertures.

Lors de la seconde semaine, j'ai commencé à effectuer des réparations. Jusqu'à maintenant, les diverses activités que j'avais n'étaient pas très palpitantes ni très compliquées. Cependant, certaines réparations m'ont apporté beaucoup de difficultés pour les résoudre que ce soit sur la façon de les résoudre où que ce soit sur la complexité du démontage de l'ordinateur.

Il m'est arrivé de devoir entièrement démonter l'ordinateur pour simplement changer la pâte thermique du processeur et il m'est arrivé de devoir essayer tout ce que je pouvais pour que l'ordinateur rende l'âme avec un simple court-circuit.

### Accepter une réparation

Avant d'accepter une réparation, on vérifie tout d'abord si le problème de l'ordinateur survient afin de pouvoir donner un premier diagnostic voire un devis au client.

Il faut ensuite vérifier si le client est déjà enregistré chez nous. Dans le cas contraire, on demande au client quelques informations. Le téléphone est important afin de pouvoir contacter le client et l'adresse est requise pour la comptabilité.

Comme nous prenons les réparations dans leur ordre d'arrivée, nous donnons toujours un délai de 1 semaine minimum avant qu'une réparation ne soit traitée.

### Effectuer une réparation

Au début de la réparation, la première chose à faire est de revérifier le problème car rien ne sert d'effectuer une réparation sur un système qui fonctionne bien.

Après avoir vérifié le problème, il faut déterminer la cause du problème. Certains problèmes ont des causes plus faciles à identifier que d'autres. Par exemple, un ordinateur qui démarre mais n'arrive pas à arriver sur Windows et qui fait un tic répété est symptomatique d'un disque dur mécanique qui ne fonctionne plus.

Ensuite, nous devons déterminer le prix de la réparation et soumettre ce devis au client. Si le devis est accepté, nous devons effectuer la réparation et faire savoir au client quand sa machine est réparée. Dans le cas du refus du devis, le client peut soit venir récupérer sa machine, soit nous laisser sa machine afin que nous puissions récupérer les pièces encore fonctionnelles et envoyer le reste dans une centre de tri prévu à cet effet.

## Bilan personnel du stage

### Compétences sociales

Ayant du mal dans le contact avec des personnes extérieures, ce stage a été plus que bénéfique d'un point de vue social.

Étant en contact direct avec la clientèle dès leur entrée dans le magasin, c'était à moi de les accueillir afin de répondre à leurs attentes. A chaque fois qu'ils rentraient, je leur demandais en quoi je pouvais les aider puis j'essayais de satisfaire ses demandes du mieux que je pouvais. Dans le cas où je ne savais pas ce qu'il fallait faire ou si nous acceptions de faire ce genre de choses, je demandais à un de mes collègues pour savoir ce qu'il en était.

### Compétences techniques

Mes compétences acquises au cours de mon cursus CFC au Centre de Formation Professionnel Technique ne m'ont pas été très utile durant ce stage.

En effet, les tâches qui m'étaient attribuées étaient du ressort des composants matériels et de leurs montage ou démontage afin de rafistoler des ordinateurs plus ou moins fonctionnels alors que mon cursus m'a permis de développer des compétences dans le domaine du développement d'application.

### Apports personnels à l'entreprise

Itopie est une entreprise dont l'activité principale est la réparation des ordinateurs que ce soit portable ou fixes. Même s'ils possèdent un pôle de gestion de parcs informatiques, j'ai été affecté à l'atelier qui s'occupe de la réparation des ordinateurs des clients et de la préparation des ordinateurs de l'entreprise pour la vente.

C'est donc en temps qu'exécutant que j'ai pu apporter le plus à l'entreprise en effectuant les réparations.

### Apports de l'entreprise

N'ayant jamais démonté d'ordinateurs portables ni fait de travail dans le domaine du social et de la vente, j'ai pu en apprendre plus sur les composants physiques d'un ordinateur tout en touchant aux problèmes les plus courants dans la vie des gens nous apportant leur pc en réparation.

### Bibliographie

- Site d'itopie : <https://www.itopie.ch/>
- Site d'inubo : <https://www.inubo.ch/index.php/login>
- Site gitlab d'itopie : <https://gitlab.inubo.ch/explore/projects>
- Documentation Qweb : <https://www.odoo.com/documentation/8.0/reference/qweb.html>