

Table des matières

Stage de programmation en PROGRESSv7.3 au Cabinet Richard à Bordeaux (33).....	2
Stage de programmation en C++ sous Windows au C.I.M.I. à Blois.....	3
Stage de maintenance informatique et réseau à France Telecom (Loir-et-Cher).....	4
CDD maintenance informatique et réseau à France Telecom (Loir-et-Cher).....	5
CDD Maintenance informatique et réseau à l'agence France Telecom de Blois (8 sites dans 3 villes).....	6
Chef de mission d'une infogérance.....	7
Coordination entre un client et son infogérance (50 personnes).....	8
Chef de mission de configuration et déploiement de 40 PCs.....	9
Aide à la mise en place d'une infogérance de 60 personnes.....	10
Migration de postes d'un domaine Novell vers un domaine NT.....	11
Responsable de la masterisation pour un parc d'environ 1500 PC.....	12
Responsable informatique en S.S.I.I.....	13
Formateur bureautique (OpenOffice.org).....	14
Relecteur, Traducteur, Auteur aux éditions O'Reilly.....	15
Ingénieur d'exploitation / Architecte SI.....	16

Stage de programmation en PROGRESSv7.3 au Cabinet Richard à Bordeaux (33)

Contexte

Ce stage s'est passé à la fin de mon cursus d'IUT, en seconde année. Il a duré 3 mois dans l'antenne Bordelaise d'une société de services informatiques orientée vers l'informatique hospitalière basée à Paris, le Cabinet Richard.

Il m'a été demandé de concevoir et réaliser une application de gestion de stocks devant s'intégrer dans une grosse application destinée à informatiser un C.H.U..

Tout le développement se faisait en PROGRESS v7, un système de gestion de bases de données architecturé en Client/Serveur et largement implanté aux Etats-Unis. La partie Serveur se trouvait sur un RS6000, sous Unix, et la partie cliente était installée en local sur nos PC.

Déroulement

- Participation au développement de l'application « MARGOT » de gestion hospitalière
- Analyse, Conception, Développement et Documentation de l'application de gestion de stocks

Bilan

L'application de gestion de stock a été terminée et livrée dans les délais.

Stage de programmation en C++ sous Windows au C.I.M.I. à Blois

Contexte

Il s'agissait de mon stage de fin de seconde année d'IUP. Il a duré 3 mois dans un centre de formation continue qui dispense des formations industrielles principalement destinées aux personnes programmant des automates programmables des chaînes de fabrication.

Mon maître de stage m'a donné un premier sujet : la programmation de 3 modules système devant être intégrés dans une application commerciale. Le développement devait se faire en C avec le Borland C++ 5.02, sous DOS.

Cette partie a été terminée en 2 semaines, et il m'a trouvé un second sujet : la conception et la réalisation d'une application d'édition et d'interprétation de GRAFCET, en Borland C++ sous Windows 3.1. Cette application devait permettre aux formateurs de programmer des logiciels interactifs d'Enseignement Assisté par Ordinateur avec le même langage de programmation que celui qu'ils connaissent déjà.

Mon maître de stage m'a, en outre, demandé de tester la robustesse du système anti-piratage (dongle ou clé à brancher sur le port parallèle dont la présence est vérifiée par le logiciel).

Déroulement

- Développement d'un module de gestion sonore sous DOS (Cartes compatibles Sound Blaster)
- Développement d'un module de gestion de la mémoire étendue sous DOS
- Développement d'un module d'affichage de fichier BMP sous DOS
- Analyse, Conception Spécification, Développement, Documentation et Recette de l'éditeur/interpréteur de GRAFCET.
- Test de robustesse du système de protection

Bilan

Les trois modules ont été intégrés dans l'application professionnelle de simulation d'automates (PROSIMUL).

L'application a été terminée dans les temps avec la documentation.

Le système de protection a résisté une heure et demie alors que sa durée espérée était de au moins 2 jours. Après quelques corrections, la protection est devenue beaucoup plus robuste.

Ce stage a été très instructif d'un point de vue humain, puisque l'environnement de travail était plutôt industriel.

Stage de maintenance informatique et réseau à France Telecom (Loir-et-Cher)

Contexte

Il s'agissait de mon stage de fin d'études (troisième année d'IUP). Il a duré 3 mois dans la Cellule Informatique Locale (CIL) de l'agence France Telecom de Blois (5 sites répartis dans la ville).

Le but de ce stage était de faire de l'installation et de la maintenance informatique auprès des utilisateurs, et de pouvoir remplacer un opérateur de production informatique sur les système Unix (SCO) et OS/2 de ce que France Telecom appelle l'Architecture Technique Nationale (ATN).

Déroulement

- Dépannage logiciels des utilisateurs
- Dépannage matériel des utilisateurs
- Dépannage système des utilisateurs
- Installation de matériel informatique
- Installation et câblage réseau
- Installation et configuration d'un serveur Windows NT 4
- Opérateur de production sur les serveurs SCO et OS/2 de l'ATM

Bilan

Ce stage a été très instructif de part son contexte technique et humain : Sur le plan humain, il m'a enseigné ce que « au service du client » signifie, il m'a permis de constater la différence entre une entreprise privée et une administration telle que France Telecom.

Sur le plan technique, les personnes avec lesquelles j'ai travaillé étaient extrêmement compétentes et m'ont beaucoup apporté.

À la demande de France Telecom, ce stage a été suivi d'un premier CDD de 2 mois à mi-temps, puis d'un autre CDD à temps plein.

CDD maintenance informatique et réseau à France Telecom (Loir-et-Cher)

Contexte

Il a duré 2 mois dans la Cellule Informatique Locale (CIL) de l'agence France Telecom de Blois (8 sites répartis dans 3 villes : Blois, Romorantin et Vendôme).

Déroulement

Ce CDD a eu exactement le même contenu que le stage qui lui a précédé.

Bilan

À la demande de France Telecom, ce stage a été suivi d'un CDD à temps plein.

CDD Maintenance informatique et réseau à l'agence France Telecom de Blois (8 sites dans 3 villes).

Contexte

Suite à mon stage et au premier CDD, France Telecom m'a re-proposé un CDD d'un mois à plein temps pendant la période de vacances scolaires pour que je continue à travailler avec eux.

Déroulement

Ce CDD a eu exactement le même contenu que le précédent.

Bilan

Un stage et deux CDD qui m'ont permis de rester 6 mois à France Telecom. L'expérience a été très intéressante et enrichissante.

Chef de mission d'une infogérance

Contexte

Cette infogérance s'occupait du HelpDesk pour l'assistance informatique et d'une salle de production informatique (Data General, NT 4 et AIX sur RS6000), à coté du Havre. L'équipe à mon arrivée était composée de 7 personnes, suite au départ 5 mois auparavant du chef de mission, et de 2 collaborateurs qu'il a débauché. Un gros conflit entre les collaborateurs restant couvait pour prendre la place de chef de mission. Le périmètre de la prestation avait tellement évolué depuis la signature du contrat que cette prestation n'était plus rentable. Cette infogérance n'était plus ni rentable, ni pérenne.

Déroulement

- Gérer les plannings de rotation des équipes
- Rédiger une convention de service pour mieux cerner le nouveau périmètre
- Rédiger les 2 plans Qualité
- Rédiger l'avenant au contrat
- Gérer le conflit en retirant un collaborateur et en scindant la prestation en 2 parties distinctes
- Gérer le recrutement de 4 personnes pour combler le turn-over
- Prendre soin des relations avec le client

Bilan

Cette mission devait durer 6 mois, elle a été terminée en 4 mois, et le seul retour que j'en ai eu de la part de mon supérieur hiérarchique a été : « la prestation n'a jamais aussi bien tourné »

Coordination entre un client et son infogérance (50 personnes)

Contexte

Le client, un gros opérateur de téléphonie mobile française, possédait un système informatique piloté par une infogérance concurrente. Cette infogérance était composée d'une cinquantaine de personnes travaillant en équipe 24 heures sur 24. Le client devait lui fournir le mode opératoire de chaque tâche élémentaire à effectuer, ainsi que le planning de ces tâches pour les 24 prochaines heures. Cette infogérance ayant « grandi » avec le client, une grande partie des connaissances n'était notée à aucun endroit.

Il fallait en outre que je me charge de faire avancer la résolution des incidents de production. Pour cela, le client disposait d'une application développée avec ARS.

Un appel d'offre devant avoir lieu pour la reprise de l'infogérance, le client voulait tout réorganiser de façon à pouvoir construire cette nouvelle infogérance sur des bases saines. STERIA m'a placé en Assistance Technique à ce poste car il représente le point de passage obligé pour toutes les informations concernant la production, ainsi, dans le cas où l'infogérance reviendrait à STERIA, je serai en mesure d'aider les équipes par ma connaissance approfondie du client et de son fonctionnement.

Déroulement

- Développement d'une application de gestion automatisée de l'ensemble du planning de production à fournir avec les tâches, qu'elles soient récurrentes ou exceptionnelles
- Interlocuteur unique entre l'infogérance et le client (Bureaux techniques, Experts fonctionnels)
- Vérification des interactions possibles entre les tâches des différentes chaînes applicatives
- Optimisation des horaires des tâches dans le planning
- Validation et mise à disposition des modes opératoires
- Gestion des incidents dits critiques
- Responsable de l'avancement de la résolution des incidents
- Etablissement des statistiques hebdomadaires et mensuelles sur la gestion des incidents
- Aide à la mise en place de la nouvelle infogérance

Bilan

C'était une mission dans laquelle le coté relationnel était important, le nombre d'interlocuteurs impressionnant, la connaissance de toutes les chaînes de production vitale pour le client

Chef de mission de configuration et déploiement de 40 PCs

Contexte

Le client devait déployer 40 PC avec Windows NT 4.0, Microsoft Office Pro 97, Exchange, F-Prot, le client Novell et des logiciels propriétaires. Il ne voulait pas faire appel à une SSII, mais y a été contraint par le temps et le budget. Il fallait donc déballer les PC, configurer Windows, installer les applications, livrer les machines et effectuer la recette auprès des utilisateurs. Je disposais de 3 techniciens et 3 jours pour ce déploiement. Un second déploiement (plus de 100 postes) devait faire l'objet d'un appel d'offre dans les mois suivants, il était donc primordial de mener cette mission à terme.

Déroulement

- Encadrement d'une équipe de 3 personnes
- Organisation du déploiement
- Installation et configuration de Windows NT4, du pack Office et des autres logiciels
- Relations avec le client

Bilan

Cette mission a été un succès puisque nous avons reçus par trois fois les remerciements du client, et ce dernier désirait faire de nouveau appel à la même équipe pour le déploiement suivant.

Aide à la mise en place d'une infogérance de 60 personnes

Contexte

Le client, un opérateur de téléphonie mobile Française a choisi STERIA pour la reprise de l'infogérance de toute la production informatique. Cela représentait 60 personnes travaillant en 5 équipes, avec un chef d'équipe par équipe, un chef de mission, un chef de mission adjoint et une assistante. Mon rôle était de faciliter la tâche du chef de mission en m'occupant de la mise en place des mécanismes et des outils de pilotage pour un grosse infogérance.

Déroulement

- Conception, établissement et automatisation des statistiques
- Conception, établissement et automatisation des indicateurs qualité
- Conception, réalisation et adaptation aux besoins de cahiers de suivi de la salle de production
- Passage de consignes
- Conseils aux chefs d'équipe
- Aide technique sur le fonctionnement des grosses chaînes applicatives
- Aide lors du déclenchement des processus d'escalade pour les incidents critiques

Bilan

Cette mission m'a permis de mettre en application, et de bien comprendre tous les processus nécessaires à la mise en place d'une grosse infogérance.

Migration de postes d'un domaine Novell vers un domaine NT

Contexte

Le client possédait un parc de 600 postes environ, tous en réseau, configuré avec les couches TCP/IP, IPX/SPX, NetBEUI et Client NetWare. La décision a été prise de monter des serveurs NT et de passer tout le parc sur le nouveau domaine NT. Il fallait donc passer sur tous les postes pour retirer les couches réseau superflues, configurer le Client pour les réseaux Microsoft, les imprimantes. Nous étions une équipe de 4 personnes en assistance technique directement sous les ordres du client. Le contexte était très délicat, en effet, chez ce client, le côté relationnel est plus important que le côté technique.

Après avoir migré les postes, le client a prolongé ma mission de 2 semaines pour effectuer des tâches d'administration : retoucher les scripts de connexion, les droits d'accès sur les serveurs, les partages, les groupes ou encore les services.

Déroulement

Configuration des couches réseau sous Windows 95

Administration NT (droits d'accès, partages, groupes, services, scripts de connexion)

Bilan

Cette mission m'a permis de côtoyer un très grand nombre d'utilisateurs, réticents pour certains, dans un contexte où le relationnel est difficile.

Responsable de la masterisation pour un parc d'environ 1500 PC

Contexte

Suite à la sortie, à la demande du client, un peu précipitée, on m'a demandé de le remplacer au pied levé, étant donné que je connaissais le travail, l'entreprise et le contexte technique. La mission consiste en la responsabilité du banc de masterisation et d'un technicien. Je dois concevoir les masters pour les portables comme pour les PC de bureau, appliquer les masters aux PC portables, former et encadrer le technicien pour l'application des masters sur les PC de bureau, gestion des retours des portables endommagés et réparation.

Déroulement

Conception des masters

Résolution des conflits

Préparation des PC portables

Recherche des drivers

Sauvegarde et Restauration des données sur des systèmes endommagés

Etude de faisabilité pour migrer le parc complet en Windows NT

Aide au service de Help-Desk

Bilan

Cette mission s'est terminée alors que je travaillais encore sur le passage du parc de Windows 95 à Windows NT, comment configurer les partitions, quoi mettre sur chacune d'entre elles, quel type de système de fichiers, comment s'y prendre en cas de panne système pour récupérer les données... Il s'agit là certainement de la mission la plus intéressante sur le plan technique depuis mes débuts dans la prestation. J'ai pu en effet observer et étudier un maximum de marques et modèles de PC, de logiciels, de drivers et leurs interactions. Le client a été tellement satisfait de ma prestation et de mes connaissances de son SI qu'il m'a demandé de revenir pour l'assister lors du déménagement d'une de ses filiales en province.

Responsable informatique en S.S.I.I.

Contexte

La société de services, spécialisée dans le domaine décisionnel, suite à sa croissance, a décidé de créer un nouveau poste de responsable informatique. Les compétences demandées concernaient les protocoles réseaux, les systèmes d'exploitation, les matériels informatiques.

Pour reconcevoir et réaliser intégralement le réseau interne de l'entreprise. La création d'un nouvel axe de prospection autour des logiciels libres nécessitait aussi des connaissances approfondies sur ces derniers. Je devais ensuite pouvoir participer au chiffrage de la partie technique des propositions commerciales, et faire de la veille technologique de façon à proposer un réseau toujours plus performant et adapté aux utilisateurs.

Déroulement

Recâblage intégral

Remplacement du serveur Windows NT par un serveur Linux

Récupération de l'hébergement des différents domaines internet de la société

Ajout de nouveaux protocoles (DHCP, DNS, SAMBA-PDC, LPD, NTP, SMTP, POP, LDAP, CUPS)

Création d'un extranet collaboratif en intégrant de nombreuses couches logicielles (Agenda : Webcalendar, Messagerie : Postfix, mySQL, Cyrus, Courier, Mailman, PostfixAdmin, SpamAssassin, PostGrey, ClamAV, ...)

Rédaction de documentations pour les utilisateurs et futurs administrateurs.

Migration des postes de travail vers Linux avec StarOffice/OpenOffice

Développement PHP, C/C++, JavaScript

Installation de nombreux services (Oracle 8/9, SAP/BW, mySQL, CVS, PKS, Firewall embarqué dans un boîtier Soekris)

Relations et négociations avec les fournisseurs

Assistance utilisateur en interne et pour un client.

Bilan

Après 6 années, le réseau, les serveurs et les postes de travail sont parfaitement stables. L'administration se fait facilement et cela m'a laissé du temps pour examiner d'autres solutions logicielles et faire de la veille technologique. J'ai ainsi pu, d'une part mettre en pratique mes connaissances et d'autre part en acquérir de nouvelles autour de nombreux logiciels (LDAP, CUPS, Oracle, Solaris, CodaFS, ...). Aujourd'hui, je continue à administrer le réseau à distance.

Formateur bureautique (OpenOffice.org)

Contexte

Certains clients, après avoir migré leur bureautique de la suite Microsoft à la suite libre OpenOffice.org, avaient besoin d'une formation pour les utilisateurs afin que ces derniers puissent utiliser pleinement celle-ci. Le but de cette formation était de reprendre une par une les fonctionnalités utilisées auparavant pour expliquer comment les utiliser avec OpenOffice.org.

Déroulement

Rédaction d'un support de formation enrichi au fil des questions posées par les utilisateurs.

Les formations sont d'une durée de deux jours

Cours théoriques et travaux pratiques

Formation StarOffice/OpenOffice auprès de greffes de tribunaux et d'offices notariaux.

Bilan

Après quelques formations, les éditions O'Reilly m'ont demandé de rédiger un livre sur la migration de Microsoft Office à OpenOffice.org. Ce livre s'adresse à des utilisateurs désireux de retrouver rapidement les fonctionnalités qu'ils utilisaient avec la suite Microsoft. Il est paru au mois d'octobre 2004.

Relecteur, Traducteur, Auteur aux éditions O'Reilly

Contexte

Depuis longtemps lecteur des ouvrages des éditions O'Reilly, j'ai décidé de leur proposer mes services à l'occasion du salon Linux Expo en 2000. À cette période, O'Reilly cherchait des indépendants pour traduire des ouvrages Américains en Français, pour relire les traductions, pour les corriger et les enrichir, tant sur le plan technique que linguistique.

Déroulement

J'ai donc été contacté dans le courant de l'année 2001 pour commencer comme relecteur/correcteur. Au vu de mes connaissances, O'Reilly m'a, petit à petit, proposé de faire des traductions. Finalement, comme je donnais des formations professionnelles sur OpenOffice.org, O'Reilly m'a demandé d'écrire un livre pour accompagner les utilisateurs lors de leur migration de Microsoft Office à OpenOffice.org.

Bilan

Chaque livre relu ou traduit me permet de rester au fait des avancées technologiques et de sans cesse enrichir mes connaissances. Les ventes de «Passer à OpenOffice.org», dont le premier tirage était de 1500 exemplaires, ont dépassé nos estimations et la seconde édition, qui couvre OpenOffice.org 2, est actuellement en vente.

Ingénieur d'exploitation / Architecte SI

Contexte

Un client bancaire utilisant deux progiciels, Summit et Arpson, avait besoin de personnes pour jouer le rôle d'interface entre les équipes de développement, les utilisateurs et les équipes d'exploitation. Ce client voulait aussi reconcevoir totalement toute la conception et l'implémentation de l'architecture du système d'information.

Déroulement

Différents besoins sont venus se greffer sur cette mission.

J'ai été amené à concevoir et développer une application WEB basée sur MySQL, PHP et Apache pour gérer le temps passé par les équipes et l'imputer à des projets à des fins de suivi budgétaire. Cette demande a nécessité la recompilation et l'installation des logiciels Apache, MySQL et PHP sous Solaris 8.

J'ai aussi administré l'application opensource de suivi des demandes utilisée, Bugzilla, ainsi que l'outil opensource de suivi des versions, Mercurial.

La refonte du système d'information a nécessité la rédaction de spécifications sur l'intégralité du système, soit plus de 300 scripts et leur ordonnancement par Control-M. N'ayant pas un accès direct à Control-M, j'ai développé une interface WEB s'alimentant avec les fichiers exportés par Control-M pour régénérer les graphes d'ordonnancement des tâches. J'ai ensuite implémenté une bibliothèque en Perl qui permet de fournir à tous les scripts une API uniforme, quel que soit le système d'exploitation sous-jacent et de tracer précisément les exécutions de toutes les tâches exécutées par l'ordonnanceur.

J'ai ensuite conçu et implémenté une interface WEB de restitution et de suivi des traitements à partir des traces enregistrées par la bibliothèque dans une base de données MySQL.

Mes compétences pointues dans le fonctionnement interne des systèmes d'exploitation, dans les protocoles réseaux et dans l'utilisation des outils Unix m'ont permis de devenir le support officieux des développeurs.

Étant à la croisée des systèmes (Windows et Unix), des logiciels (Arpson, Infocentre et Summit) et des équipes (utilisateurs, maîtrise d'oeuvre, maîtrise d'ouvrage et exploitation), j'ai été amené à intervenir sur tous les problèmes pouvant survenir (gestion des comptes, administration Citrix, problèmes réseaux, problèmes systèmes, développements, ...)

Bilan

Cette mission a duré trois ans. Au cours de ces trois années, l'équipe à laquelle j'appartenais est passée de sept personnes à deux personnes alors que le nombre et la technicité des tâches qui nous étaient demandées n'ont fait qu'augmenter. Ainsi, j'ai dû m'adapter à la demande, apprendre à gérer les priorités et organiser efficacement mon travail.

Responsable informatique / Responsable produit

Contexte

Les bases de données relationnelles commencent à montrer leur limites dans les applications décisionnelles dont le but est d'agrégier de grandes quantités de données. Certaines optimisations techniques telles que les index, le stockage en colonne ou le matériel dédié ont permis d'en améliorer les performances, mais elles sont encore loin de satisfaire tous les utilisateurs. De plus, le délai entre l'expression d'un besoin et sa mise à disposition de l'utilisateur sont encore bien souvent trop long pour permettre des prises de décision rapides ; le cycle de conception, de mise en oeuvre et de propagation à travers les environnements (recette, préproduction et production) retardent cette mise à disposition.

Les logiciels LazySoft (abandonné en 2002), Relavance ou iLuminate ont pour but de répondre à ces deux besoins en s'appuyant sur un modèle de stockage orienté non plus « table » ou « colonne » mais « valeur » et offrent non seulement des performances accrues mais aussi un délai de mise en oeuvre raccourci et une plus grande autonomie de l'utilisateur.

Déroulement

Nous avons choisi de travailler principalement avec iLuminate et j'ai passé toutes leurs certifications et formations : démonstrations et preuves de concept avant-vente, déploiement, support de 1er niveau et formation des utilisateurs.

J'ai effectué de nombreuses démonstrations publique et privées, sur les données standard et sur les données fournies par les clients, en région parisienne comme en province.

J'ai utilisé mes connaissances système (parallélisation par les threads et les processus, gestion de la mémoire, ...) et la connaissance des très nombreux différents besoins exprimés lors des présentations pour aider très activement les équipes de R&D de l'éditeur. J'ai pu lui soumettre des idées d'amélioration tant sur le plan fonctionnel que technique.

Dans le cadre de mes présentations avant-vente, j'ai étudié les possibilités d'intégration de cette technologie avec des outils d'alimentation (ETL) tels que celui de Talend, des entrepôts de données tels que Infobright et des outils de restitution tels que JasperReports ou Qlikview pour proposer une offre commerciale cohérente et intégrée.

Bilan

Cette mission est encore en cours actuellement. Elle me permet d'être en contact direct avec de nombreux utilisateurs fonctionnels ou techniques, dans différents contextes et branches d'activité. Je traite chaque preuve de concept comme un mini-projet avec des contraintes de qualité de données, d'intégration et de budget, en prenant soin de relation avec les différents interlocuteurs.