

Méré Aurélien

FI I F01

# RAPPORT DE STAGE

Avril 2001

# Préambule

J'ai effectué un stage du 1<sup>er</sup> au 23 avril 2001, dans l'entreprise E.C.E.L.I. dont le siège se situe à Luisant (Eure-Et-Loir). Ce rapport détaillera les activités de l'entreprise, son évolution, mon rôle au sein de celle-ci, et les impressions qui se sont dégagées après la réalisation de ce stage.

## Présentation de l'entreprise

L'entreprise E.C.E.L.I. a été fondée en septembre 1984 par M.Brément. Il s'agit d'une entreprise personnelle, dont l'effectif est constitué d'un salarié, en plus du propriétaire. De nombreux stagiaires sont embauchés en cours d'année, parfois en contrat de qualification, ce qui offre une main d'œuvre compétente à prix réduit. La première année, l'entreprise affichait un chiffre d'affaires de 485.000 Francs HT, et au 30/06/2000, celle-ci présentait un chiffre d'affaires de 1.650.000 Francs HT, ce qui représente une progression non négligeable.

## Activité de l'entreprise

Les initiales E.C.E.L.I. signifient Equipements et Composants Electroniques pour le Loisir et l'Industrie. Cette entreprise a donc été créée à la base pour la vente de composants et de matériel électronique. Elle a été implantée initialement dans le centre ville de Chartres. Les locaux ont été transférés en 1994 dans l'agglomération chartraine, à Luisant. Le magasin s'étale sur une surface beaucoup plus importante, sur un total de plus de 400 m<sup>2</sup>. On pouvait donc initialement y trouver tout type de composants électroniques, qu'il s'agisse de transistors, résistances, condensateurs, puces, etc...

L'entreprise a élargi son champ d'activité en 1986 avec le développement d'une partie « son hi-fi / sono » avec la vente de matériel sonore. La boutique propose alors tout un équipement sonore (haut-parleurs, basses) mais également un ensemble de jeux de lumière (projecteurs, stroboscopes) pour animer les fêtes. L'équipement sonore des voitures a également été mis en place, permettant à l'entreprise d'accroître son activité et de bénéficier d'une position dominante sur ce domaine dans la région. Des démonstrations des différents produits sont d'ailleurs proposées aux clients, avec l'aide notamment d'une salle obscure, ceci garantissant aux clients l'assurance de ce qu'ils désirent.

E.C.E.L.I. a de nouveau ouvert son champ d'action en 1992, en développant une partie informatique. Effectivement, il s'agit d'une période où l'informatique s'est particulièrement développée aussi bien dans les entreprises que chez les particuliers, et où il était particulièrement intéressant de proposer des services. Son activité dans ce domaine est essentiellement la maintenance, mais l'entreprise propose également la vente de périphériques, d'ordinateurs complets et éventuellement d'ordinateurs d'occasion. Dans les entreprises, des services d'installation et de mise en réseau sont proposés. La maintenance et l'installation sont privilégiés sur la vente car le revenu est beaucoup plus important. Effectivement, la maintenance peut atteindre des facturations allant jusqu'à 400 Francs de l'heure, ce qui est beaucoup plus rentable que le montage d'un ordinateur, où d'une part le gain sur les pièces est très faible et où d'autre part la main d'œuvre ne peut être facturée, afin de garder un prix compétitif.

## La clientèle

Comme je l'ai précisé précédemment, la clientèle est particulièrement variée. Les particuliers représentent la plus grande partie de la clientèle, mais pas forcément la plus rentable.

Effectivement, le gain réalisé sur la revente de matériel, aussi bien électronique qu'informatique, est faible : les marges sur les produits sont très réduites, pour des problèmes de compétitivité notamment.

En revanche, les installations matérielles dans les entreprises prennent beaucoup de temps et la facturation en est donc beaucoup plus lourde. C'est pour cette raison que les entreprises représentent le marché le plus intéressant dans le domaine informatique.

Néanmoins, un client satisfait est un client fidèle ; et la plupart des particuliers qui se rendent dans cette boutique sont des personnes qui connaissent l'entreprise depuis longtemps et qui se plaisent à y venir et à discuter. De plus, la promotion qu'ils sont susceptibles de faire ne peut qu'être profitable à l'entreprise.

## Parcours de l'entreprise

Au cours des années, l'entreprise a énormément évolué, en offrant chaque jour davantage de services. Mais les idées de son fondateur ont également évoluées. Effectivement, E.C.E.L.I. a acquis aujourd'hui une excellente réputation sur ses services dans le domaine de l'informatique, et son créateur envisage de changer définitivement son domaine d'activité, celui-ci étant toujours l'électronique à ce jour.

Au niveau de l'informatique, il est aujourd'hui impératif d'être mobile. En effet, la maintenance dans les entreprises, et même chez certains particuliers, oblige à se rendre directement sur place pour effectuer des tests, identifier le problème et si possible y remédier. Comme la maintenance est la plus grosse partie du chiffre d'affaires, le propriétaire envisage de « fermer la boutique » afin de ne proposer que des services de maintenance, ceux-ci étant les plus profitables.

# Mon rôle dans l'entreprise

Mon rôle dans l'entreprise a été en grande partie la maintenance d'ordinateurs. Un nombre à peine imaginable d'ordinateurs tombe en panne en raison de matériel défectueux et il est nécessaire de réaliser un nombre important de tests afin de déterminer l'élément défectueux et le remplacer si cela est possible.

Suivant ceci, le montage d'ordinateurs a également pris une grande partie de mon temps, à raison de deux ordinateurs montés par jour de travail, approximativement.

Enfin, nous avons monté, pour préparer des installations à venir de réseaux d'entreprises, un réseau dans nos locaux. Il a donc fallu monter les ordinateurs, les relier en réseau, installer les logiciels d'administration de réseau dans le but de les maîtriser. Mon rôle dans ce domaine a été centré sur un échange de connaissances avec mon maître de stage, car j'avais déjà expérimenté le montage de serveurs sous le système *Microsoft Windows 2000 Server*. Afin d'approfondir nos connaissances, j'ai moi-même amené un ordinateur supplémentaire dans le but de tester la cohabitation entre deux serveurs sous ce système.

Nous avons préféré mettre de côté toute la partie « vente » car il aurait fallu plusieurs mois avant de connaître l'intégralité des produits proposés, ce qui n'aurait pas été particulièrement intéressant.

# Mes impressions sur ce stage

Je garderais un excellent souvenir de ce stage car il m'a permis de découvrir le monde du travail sous un jour particulièrement agréable. Le travail dans une petite entreprise nous permet de connaître rapidement tout le personnel et donc d'être immédiatement intégré. Dans ce genre d'entreprise, il y a une réelle conscience professionnelle et peu d'ambition. Le but est de passer la journée le plus agréablement possible, en découvrant toujours de plus en plus de choses.

Le contact avec la clientèle est également quelque chose de très agréable. Le fait de se savoir utile pour les autres est quelque chose de très important ; et aider les clients, même s'il s'agit de notre travail, est toujours quelque chose de glorifiant. J'ai notamment insisté précédemment sur la convivialité régnant dans l'entreprise : je noterais par exemple qu'un matin, un client est arrivé avec une dizaine de croissants, de quoi commencer la journée de très bonne humeur.

Dans ce type d'entreprise, tout le monde porte une grande considération pour son prochain, ce qui est une très bonne preuve du respect que l'on a pour les autres. Les gens avec qui nous travaillons ne sont plus que de simples collègues : ce sont également des amis.

Je pense qu'il serait intéressant d'effectuer un stage dans une grande entreprise, dans le but de comparer la manière dont se déroule les relations entre le personnel. Je crois qu'il est essentiel d'être parfaitement intégré dans un groupe pour effectuer le meilleur travail possible, et je crains d'être déçu par les grandes entreprises.

Il était très intéressant de comparer les méthodes de travail d'un technicien avec celui-ci d'un futur ingénieur. Alors qu'un technicien se contente de faire un « check-up » avec une liste définie, l'ingénieur va rechercher plus en profondeur le problème, afin de comprendre sa source et la manière d'éviter que le phénomène se reproduise dans l'avenir.

En conclusion, je n'ai passé que des bons moments durant ce stage et j'espère que ceci se reproduira les années à venir. J'ai appris énormément de choses, d'une part sur la manière de travailler, mais également sur le contenu du travail, grâce à mon maître de stage, que je me permets de remercier ici pour tout la confiance qu'il a pu avoir en moi.