



Rue Lissignol 10, 1201 Genève
022 – 557 63 70
lu 9-13, me 13-18, ve 9-13
contact@itopie.ch
<https://www.itopie.ch>

Règlement des membres

2022 – v2.0

Table des matières

1. But du document.....	3
2. Cycle de vie du document.....	3
3. Catégories de membres.....	3
3.1. Coopérateur·trice (catégorie générique).....	4
3.1.1. Participation aux organes de la coopérative.....	4
3.1.2. Engagements.....	4
3.1.3. Cotisation.....	4
3.1.4. Contre-prestations.....	5
3.2. Coopérateur·trice salarié·e.....	5
3.2.1. Acquisition de parts sociales.....	5
3.2.2. Participation aux organes de la coopérative.....	5
3.2.3. Rôles et responsabilités.....	5
3.2.4. Taux d'activité.....	6
3.2.5. Rémunérations.....	6
3.2.6. Cotisation.....	6
3.2.7. Contre-prestations.....	6
3.2.8. Pré-avis de départ.....	6
3.3. Coopérateur·trice prestataire.....	6
3.3.1. Acquisition de parts sociales.....	7
3.3.2. Accompagnement à l'indépendance.....	7
3.3.3. Fonctionnement.....	7
3.3.4. Rôles et responsabilités.....	7
3.3.5. Rémunérations.....	9
3.3.6. Cotisation.....	9
3.3.7. Contre-prestations.....	9
3.3.8. Pré-avis de départ.....	10
3.3.9. De prestataire à salarié·e.....	10
3.4. Coopérateur·trice bénéficiaire.....	10
3.4.1. Acquisition de parts sociales.....	10
3.4.2. Cotisation.....	11
3.4.3. Contre-prestations.....	11
3.4.4. Pré-avis de départ.....	11
3.5. Coopérateur·trice partenaire.....	11
3.5.1. Acquisition de parts sociales.....	11
3.5.2. Rôles et responsabilités.....	11
3.5.3. Rémunérations.....	12
3.5.4. Cotisation.....	12
3.5.5. Contre-prestations.....	12
3.5.6. Pré-avis de départ.....	12
3.6. Coopérateur·trice sympathisant·e.....	12
3.6.1. Acquisition de parts sociales.....	12
3.6.2. Cotisation.....	12
3.6.3. Pré-avis de départ.....	12
4. Gestion des client·e·s.....	12
5. Membre passif·ve.....	13
6. Intercoopération.....	13
7. Processus de commandes de matériel au magasin itopie.....	14
7.1. Principes.....	14
7.2. Processus.....	14

1. But du document

Selon les statuts de la coopérative itopie, le règlement des membres définit précisément le cadre, les règles de gestion et conditions de travail entre la coopérative et les différentes catégories de membres. Il décrit notamment le montant de la cotisation annuelle, le nombre de parts sociales requises, ainsi que les contre-prestations auxquelles le/la membre a droit.

Ce document ne couvre cependant pas tous les accords cadres entre itopie et des partenaires ou des client·e·s (membres ou non-membres). Dans ce cas, des conventions spécifiques sont utilisées et signées par les deux parties.

2. Cycle de vie du document

1. Le règlement des membres est, le cas échéant, mis à jour une fois par année calendaire.
2. Les propositions d'amendements ou de modifications du présent document peuvent être faites par n'importe quel·le membre, par la Coordination ou par le Conseil d'administration. Ces propositions sont envoyées à la Coordination qui effectue un premier filtre et rédige formellement le texte (nouveau ou modifié).
3. Le projet de règlement est envoyé en début d'année calendaire aux membres pour consultation. Des modifications peuvent être apportées à l'issue de cette phase.
4. Si la Coordination n'entre pas en matière concernant une modification ou un ajout d'un·e membre, ce dernier/cette dernière peut recourir auprès du Conseil d'administration et, finalement à l'AG.
5. Le projet est ensuite validé par le Conseil d'administration et entre directement en vigueur. Le nouveau règlement est communiqué aux membres.
6. Le règlement des membres peut être mis à jour en cours d'année si la situation l'exige.

3. Catégories de membres

La coopérative itopie compte plusieurs catégories de membres :

- Le/la coopérateur·trice salarié·e
- Le/la coopérateur·trice prestataire
- Le/la coopérateur·trice bénéficiaire
- Le/la coopérateur·trice partenaire

- Le/la coopérateur·trice sympathisant·e

Chaque catégorie de membre est détaillée par la suite en commençant par les caractéristiques communes à toutes les catégories de membres. Le chapitre 5 à la page 13 aborde la définition du/de la membre passif·ve.

3.1. Coopérateur·trice (catégorie générique)

Le/la coopérateur·trice est membre de la coopérative. Il/elle ne peut pas être simplement « coopérateur·trice » ; il/elle doit choisir la catégorie dans laquelle il/elle s'affilie. Chaque catégorie de membre hérite a minima des spécificités du/de la coopérateur·trice.

3.1.1. Participation aux organes de la coopérative

Le/la coopérateur·trice participe de facto à l'AG et peut présenter sa candidature au Conseil d'administration en tant que représentant·e de sa catégorie de membre.

3.1.2. Engagements

Le/la coopérateur·trice a lu les statuts, la charte d'itopie, le règlement des membres et s'engage à les respecter. Dans la mesure du possible et de ses disponibilités, il/elle

- s'engage à utiliser le matériel de communication à disposition pour promouvoir la coopérative ;
- s'implique dans la coopérative et la fait vivre, défend ses intérêts, fait des propositions d'amélioration, amène son énergie et ses idées, participe à des groupes de travail ;
- prend part à des événements extérieurs promouvant les valeurs de la coopérative ;
- œuvre à remettre l'Humain au centre, favorise la discussion, freine la complexification des systèmes informatiques, privilégie des solutions « low tech » et favorise l'adoption de logiciels libres ;
- privilégie l'occasion, la gamme pro et le matériel réparable facilement ;
- évite d'avoir recours aux services des GAFAM¹.

3.1.3. Cotisation

Le/la coopérateur·trice s'acquitte d'une cotisation annuelle définie par sa catégorie. La période est calquée sur l'année calendaire, du 1^{er} janvier au 31 décembre. Si le/la coopérateur·trice adhère à la coopérative en cours d'année, on applique l'entier de la cotisation (100 %) du 1^{er} janvier au 31 juillet, la moitié de la cotisation (50 %) du 1^{er} août au 31 octobre et la gratuité de la cotisation du 1^{er} novembre au 31 décembre.

¹ Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft et affiliés (comme Dropbox, Doodle...).

3.1.4. Contre-prestations

Tou·te·s les membres de la coopérative héritent a minima des contre-prestations suivantes :

- 10 % de rabais sur le matériel d'occasion acheté au magasin.
- 10 % de rabais sur les formations et l'accompagnement au magasin (excepté sur les forfaits et les urgences).
- Priorité dans les réparations à l'atelier.
- Utilisation communautaire des ressources de la coopérative (impression A3, plastifieuse, projecteur) au prix libre.
- En cas de disponibilité, possibilité de louer une place de co-travail dans les locaux de la coopérative, au prix de 300.-/mois pour 5 jours de travail par semaine ou de 70.-/mois par jour dans la semaine.

3.2. Coopérateur·trice salarié·e

Le/la coopérateur·trice salarié·e est engagé·e par la coopérative via un contrat de travail (CDI) pour assurer sa gestion opérationnelle et proposer des services.

3.2.1. Acquisition de parts sociales

Le/la coopérateur·trice salarié·e acquiert au minimum 10 parts sociales au prix nominal de 100.- CHF la part, ce qui fait 1'000.- CHF. Ce montant vient alimenter le capital social de la coopérative.

3.2.2. Participation aux organes de la coopérative

Le/la coopérateur·trice salarié·e siège de facto à la Coordination. En fonction des sujets abordés et des responsabilités du/de la coopérateur·trice salarié·e, il/elle peut ne participer qu'aux séances qui le/la concerne directement. Les sujets qui concernent l'ensemble de la coopérative nécessitent que tous·te·s les salarié·e·s participent aux décisions.

Le/la coopérateur·trice salarié·e est encouragé·e à se présenter au Conseil d'administration.

3.2.3. Rôles et responsabilités

Réuni·e·s au sein de la Coordination, les coopérateurs·trices salariés·es s'engagent à gérer les affaires courantes de la coopérative, que ce soit les activités économiques (facturation, salaires, relations avec l'administration...) ou citoyennes (participation à des événements, conférences...).

Il n'y a pas de hiérarchie entre les coopérateurs·trices salariés·es. Chaque coopérateur·trice salarié·e dispose des mêmes pouvoirs de décision, mais chacun·e possède des compétences propres qui le/la lient à un rôle de prédilection dans la coopérative (communication, administration système, gestion des stocks...). La Coordination endosse les responsabilités vis-à-vis des autres membres et des protagonistes externes.

Il est possible que pour des raisons de lourdeur administrative, chaque coopérateur·trice salarié·e n'ait pas forcément la signature au RC ou un accès nominatif auprès de l'institut financier (poste, banque). Cette décision doit être prise formellement au sein de la Coordination et communiquée auprès du Conseil d'administration.

3.2.4. Taux d'activité

Le temps partiel est encouragé par la coopérative. On admet qu'un temps partiel s'échelonne entre 60 % et 80 %. En dessous de 60 %, la coordination entre salarié·e·s s'avère difficile et la part d'organisation du travail se révèle proportionnellement trop grande. Des exceptions peuvent être admises mais doivent être validées par le Conseil d'administration.

3.2.5. Rémunérations

La coopérative détermine un salaire unique pour ses salarié·e·s, fixé à 6'000.- CHF net pour un 100 %.

3.2.6. Cotisation

De par sa fonction centrale et son rôle particulier, le/la coopérateur·trice salarié·e est exempté·e de cotisation annuelle.

3.2.7. Contre-prestations

Le/la coopérateur·trice salarié·e dispose des locaux et infrastructures de la coopérative, peut imprimer gratuitement pour son usage privé (dans des proportions raisonnables) et faire des tests informatiques sur l'infrastructure de virtualisation.

Il/elle peut également passer par la coopérative pour acheter un bien informatique à titre privé et ne payer que le coût de revient.

3.2.8. Pré-avis de départ

Compte-tenu du rôle central tenu par la Coordination et les coopérateurs·trices salarié·e·s, le pré-avis de départ pour cette catégorie de membre est fixée à 3 mois, pour la fin d'un mois. Le/la coopérateur·trice démissionnaire s'engage à annoncer son intention de quitter itopie le plus tôt possible.

3.3. Coopérateur·trice prestataire

Le/la coopérateur·trice prestataire rejoint la coopérative pour fournir des prestations à la clientèle d'itopie ou à sa propre clientèle, qu'il/elle amène chez itopie. Il/elle dispose d'un statut légal pour exercer et déclarer son activité professionnelle.

Les objectifs sont les suivants :

- La rémunération et les contre-prestations sont attractives, ce qui permet d'attirer de nouveaux/nouvelles prestataires.
- Le modèle incite le/la prestataire mais aussi la coopérative à prospecter.
- Le/la prestataire garde son autonomie, son indépendance et son identité tout en étant soutenu·e par la coopérative.

Néanmoins, si les prestations restent épisodiques, on peut considérer que la catégorie « partenaire » est suffisante.

3.3.1. Acquisition de parts sociales

Le coopérateur·trice prestataire acquiert au minimum 5 parts sociales au prix nominal de 100.- CHF la part, ce qui fait 500.- CHF. Ce montant vient alimenter le capital social de la coopérative.

3.3.2. Accompagnement à l'indépendance

Dans le cas d'un/une coopérateur·trice qui souhaite lancer une activité indépendante en lien avec itopie et proposer des prestations, un délai d'une année avant acquisition du reste des parts sociales requises est admis pour aider au démarrage de l'activité.

3.3.3. Fonctionnement

Lorsque le/la prestataire intègre la coopérative, il/elle communique la liste des client·e·s qui entrent dans le *réseau d'entreprises itopie*. Le/la prestataire peut garder de manière privée ses petit·e·s client·e·s occasionnel·le·s ou ceux/celles qui ne font pas sens au sein du *réseau d'entreprises itopie*. Les client·e·s de type « pro » ou d'une certaine taille, qui bénéficient du service de remplacement par la coopérative en cas d'absence du/de la prestataire, doivent faire partie du *réseau d'entreprises itopie*.

On distingue les client·e·s qui ont été démarché·e·s par la coopérative des client·e·s apporté·e·s par le/la prestataire.

3.3.4. Rôles et responsabilités

itopie s'engage à :

- Centraliser les standards techniques et de documentation.
- Mettre à disposition l'infrastructure d'itopie et proposer des contre-prestations.
- Organiser régulièrement avec le/la membre prestataire une visite de ses client·e·s du *réseau d'entreprises itopie*, avec pour but de promouvoir les valeurs de la coopérative, de faire le point sur l'activité de l'année précédente et d'évaluer avec le/la client·e des opportunités de développement en collaboration avec itopie et le/la membre prestataire.

Le/la prestataire s'engage à :

- effectuer des mandats informatiques en son nom propre, pour des client·e·s faisant partie du *réseau d'entreprises itopie* (qu'ils/elles soient coopérateur·trice·s ou non) ;
- afficher dans toutes ses communications du *réseau d'entreprises itopie*, deux identités, d'importance égale, d'une part celle de sa raison sociale et d'autre part celle d'itopie, société coopérative ;
- envoyer les factures aux client·e·s ;
- payer à itopie une cotisation annuelle et une contribution en pourcentage de ses prestations facturées aux client·e·s du *réseau d'entreprises itopie* (en contre-partie des services fournis, de l'image véhiculée par itopie et de son engagement citoyen) ;
- être responsable des prestations fournies ;

**itopie et le/la prestataire s'engagent à :**

- gérer les mots de passe avec un coffre à mot-de-passe compatible kdbx ;
- stocker les informations liées au/à la client·e sur le cloud inubo et respecter l'arborescence type des dossiers ;
- enregistrer et maintenir les informations de contact du/de la client·e dans le carnet d'adresses itopie ;
- communiquer avec le/la client·e via une adresse de courriel générique du type it@[domaine du client] ;
- dans la mesure du possible, passer par le magasin itopie pour l'achat de matériel informatique destiné *aux client·e·s du réseau itopie* (voir chapitre 7 Processus de commandes de matériel au magasin itopie à la page 14) ;
- avertir la coordination des problèmes techniques ou relationnels qu'il/elle rencontre avec les client·e·s ;
- trouver des nouveaux/nouvelles client·e·s pour *le réseau d'entreprises itopie* ;
- documenter les solutions mises en place chez le/la client·e ;
- pour la gestion de parc :
 - documenter l'inventaire matériel et logiciel dans une feuille de calcul LibreOffice ;
 - documenter le plan réseau ;
 - documenter les procédures usuelles au format Markdown ;
 - s'intégrer aux systèmes de gestion d'itopie.

Le/la client·e du réseau d'entreprises itopie :

- a pris connaissance du fonctionnement d'itopie ainsi que des valeurs qu'elle véhicule ;
- peut s'adresser à la coopérative pour un arbitrage ou pour demander un changement de prestataire ;
- bénéficie de certaines contre-prestations s'il est coopérateur bénéficiaire (comme le rabais de 10 % sur les prestations).

3.3.5. Rémunérations

Le/la coopérateur·trice prestataire est libre de déterminer ses tarifs lorsqu'il/elle effectue des mandats pour ses client·e·s du *réseau d'entreprises itopie*. Il/elle peut se baser sur les tarifs officiels que propose la coopérative.

Par simplification et pour garder une tarification attractive, la commission itopie est fixée à **20 % du montant des prestations** du/de la membre prestataire concernant les client·e·s du *réseau d'entreprises itopie* (le pourcentage est fixe quel que soit le chiffre d'affaires).

Si la coopérative le/la mandate pour fournir un service au magasin ou dans des parcs gérés par les coopérateurs·trices salarié·e·s, la coopérative se charge de facturer le/la client·e aux tarifs en vigueur et le/la coopérateur·trice prestataire facture la coopérative à hauteur de 70 %, **une commission de 30 % étant perçue par la coopérative dans ce cas.**

La participation est versée à la coopérative une fois par mois, sur la base d'un extrait de la comptabilité du/de la prestataire et d'un tableur récapitulatif.

3.3.6. Cotisation

La cotisation annuelle pour les coopérateurs·trices prestataires est fixée à 100.- CHF.

3.3.7. Contre-prestations

En plus des contre-prestations offertes à tou·te·s les membres, le/prestataire hérite des avantages suivants :

- Identification d'un·e remplaçant·e officiel·le et possibilité d'être remplacé·e pendant ses vacances ou des absences imprévues.
- Utilisation du vivier de connaissances constitué les membres de la coopérative :
 - Questions et discussions sur la liste de diffusion.
 - Organisations de séances ad hoc .
 - Demande de soutien ponctuel sur une problématique ou pour une intervention chez un·e client·e.

- Communication, promotion du/de la prestataire (site web, lettre de nouvelles, contacts avec des partenaires, dans des événements citoyens).
- Accès à des produits développés par la coopérative ou co-développés avec le/la prestataire (configuration serveur, firewall, monitoring, système de tickets).
- Lieu de rencontre (Lissignol 10).
- Utilisation d'une machine virtuelle pour faire des tests.
- Utilisation d'un système de backup centralisé pour les client·e·s.

3.3.8. Pré-avis de départ

Un/une coopérateur·trice prestataire est souvent responsable d'un service pour des client·e·s spécifiques. À ce titre, le pré-avis de départ est fixé à 3 mois, pour la fin d'un mois, dans la mesure où la documentation est à jour et qu'un/une autre coopérateur·trice prestataire a été désigné·e au préalable, sans quoi la Coordination peut demander un préavis plus long, jusqu'à 6 mois, pour la fin d'un mois.

Le/la coopérateur·trice prestataire reprend ses client·e·s d'origine et rend les client·e·s qu'itopie lui avait confié·e·s.

3.3.9. De prestataire à salarié·e

Dans le cas où le volume d'activités du coopérateur·trice prestataire augmente de manière significative, la décision peut être prise par la Coordination et le Conseil d'administration de lui proposer un engagement (CDI). En cas d'acceptation, le coopérateur·trice rejoint la Coordination et change de catégorie pour devenir coopérateur·trice salarié·e.

3.4. Coopérateur·trice bénéficiaire

Le/la coopérateur·trice bénéficiaire est une entreprise ou association cliente des services de la coopérative. De par son adhésion, il/elle soutient la construction d'un réseau de personnes sensibles aux buts de la coopérative et désireuses de faire avancer l'éthique dans les technologies de l'information et de la communication.

3.4.1. Acquisition de parts sociales

Le/la coopérateur·trice bénéficiaire acquiert au minimum 1 part sociale pour 5 équivalents plein-temps, au prix nominal de 100.- CHF. Ce montant vient alimenter le capital social de la coopérative.

3.4.2. Cotisation

La cotisation annuelle est de 100.- CHF + 1 % de la masse salariale brute annuelle (plafond maximum : 2'000.- CHF en tout).

3.4.3. Contre-prestations

Le/la membre bénéficiaire hérite en tant que personne morale des contre-prestations offertes à tou-te-s les membres d'itopie (voir chapitre 3.1.4 Contre-prestations à la page 5). De plus, il/elle bénéficie des 10 % de rabais sur l'accompagnement informatique effectué dans ses locaux, si une convention d'assistance et de maintenance préventive a été conclue. Comme pour la contre-prestation générale, les forfaits et les urgences sont exclus du droit au rabais.

Tou-te-s les salarié-e-s de l'organisation bénéficiaire héritent également des contre-prestations lorsqu'ils/elles se rendent à l'arcade d'itopie et peuvent bénéficier de conseils informatiques sur le plan privé.

Le/la coopérateur bénéficiaire a la possibilité de réaliser du co-développement de solutions informatiques avec d'autres membres bénéficiaires, pour réduire les coûts et pour enrichir les projets. Il peut s'agir de la réalisation d'un prototype commun à plusieurs client-e-s ou la mise en place de formations sur un sujet commun.

3.4.4. Pré-avis de départ

Le/la coopérateur·trice bénéficiaire peut annoncer son départ pour la fin d'une année calendaire, avec trois mois de pré-avis.

3.5. Coopérateur·trice partenaire

Le/la coopérateur·trice partenaire est une personne physique ou morale qui souhaite s'associer aux efforts d'itopie et contribuer à l'exploitation de services conjoints. Les détails de la collaboration sont définis dans une convention spécifique.

3.5.1. Acquisition de parts sociales

Le/la coopérateur·trice partenaire acquiert au minimum 1 part sociale au prix nominal de 100.- CHF la part. Ce montant vient alimenter le capital social de la coopérative

3.5.2. Rôles et responsabilités

Le cadre de fonctionnement ainsi que les rôles et responsabilités sont détaillés dans la convention dédiée au partenariat.

3.5.3. Rémunérations

Les rémunérations éventuelles sont définies dans la convention dédiée au partenariat. Si rien n'est défini, on applique par analogie les règles spécifiées dans la catégorie « prestataire » (chapitre 3.3 à la page 6).

3.5.4. Cotisation

La cotisation annuelle pour les coopérateurs·trices partenaires est fixée à 100.- CHF.

3.5.5. Contre-prestations

Les contre-prestations en plus sont définies dans la convention dédiée au partenariat.

3.5.6. Pré-avis de départ

Le/la coopérateur·trice partenaire peut annoncer son départ pour la fin d'une année calendaire, avec un mois de pré-avis (ou plus, si défini dans la convention dédiée au partenariat).

3.6. Coopérateur·trice sympathisant·e

Le/la coopérateur·trice sympathisant·e est la personne physique ou morale qui veut, par son engagement, soutenir la coopérative et participer à ses activités.

3.6.1. Acquisition de parts sociales

Le/la coopérateur·trice sympathisant·e acquiert au minimum 1 part sociale au prix nominal de 100.- CHF la part. Ce montant vient alimenter le capital social de la coopérative.

3.6.2. Cotisation

La cotisation annuelle pour les coopérateurs·trices sympathisant·e·s est fixée à 100.- CHF.

3.6.3. Pré-avis de départ

Le/la coopérateur·trice sympathisant·e peut annoncer son départ pour la fin d'une année calendaire, avec un mois de pré-avis.

4. Gestion des client·e·s

On distingue les client·e·s itopie, ceux qui sont géré·e·s historiquement par la coopérative et les client·e·s apporté·e·s par les coopérateur·trice·s.

Les client·e·s personnel·le·s apporté·e·s à la coopérative, que le/la coopérateur·trice soit en charge de leurs mandats ou non, restent dans le portefeuille du/de la coopérateur·trice qui les a apporté·e·s.

Un·e coopérateur·trice qui est engagé·e comme salarié·e vient avec son portefeuille de client·e·s personnel·le·s, qui restent dans son portefeuille.

Tou·te·s les nouveaux/nouvelles client·e·s du/de la coopérateur·trice salarié·e sont et restent dans le portefeuille d'itopie.

Si le/la coopérateur·trice salarié·e quitte la coopérative ou s'il/elle redevient prestataire, il/elle repart avec ses client·e·s qu'il/elle avait avant de devenir salarié·e.

En cas de divergences, les règles d'arbitrage de la coopérative s'appliquent.

5. Membre passif·ve

Le/la membre passif·ve n'est pas une catégorie à part entière, mais un statut applicable à toutes les catégories de membres.

Un·e membre peut décider de suspendre le paiement de sa cotisation annuelle, mais de garder les parts sociales acquises. Il/elle en informe au préalable la Coordination. Il/elle devient membre passif·ve et n'a plus droit aux contre-prestations. En revanche, il/elle conserve son droit de vote à l'Assemblée générale.

6. Intercoopération

L'intercoopération définit les principes de coopération entre coopératives. C'est l'une des forces du mouvement coopératif. Tout en restant ancré dans son économie locale et son domaine d'activités, la coopérative adhère à des organisations complémentaires ou qui partagent des valeurs similaires, ce qui crée un réseau maillé de coopératives.

Concrètement, que se passe-t-il quand deux coopératives adhèrent mutuellement l'une à l'autre ? Quels sont les bénéfices et avantages pour les deux organisations et pour les membres de chacune d'entre elles ? Ce chapitre donne des lignes directrices qui peuvent être changées, au cas-par-cas, dans le cadre d'une convention de coopération spécifique.

- Chacune des deux organisations achète des parts sociales et paye, le cas échéant, une cotisation. Dans le cas d'itopie, deux catégories de membres sont susceptibles d'être choisies pour l'intercoopération : « partenaire » et « bénéficiaire ».
- itopie propose aux membres de l'organisation adhérente :

- un bon de 10 % de rabais pour un achat de matériel revalorisé ou un accompagnement à l'atelier ;
- un rabais de 10 % sur la cotisation si un·e de ses membres souhaite adhérer à itopie ;
- la possibilité de mutualiser les heures de bénévolat entre les différentes coopératives du réseau.

7. Processus de commandes de matériel au magasin itopie

7.1. Principes

Pour atteindre ses buts, itopie s'est doté d'un atelier de réparation et d'un magasin de vente de matériel informatique. Pour l'approvisionnement du magasin, elle a développé au fil des ans tout un réseau de fournisseurs spécialisés, notamment dans les systèmes informatiques revalorisés.

L'atelier de réparation lui a, pour sa part, fourni des expériences pointues dans l'appréciation de la qualité d'un produit, sa fiabilité, sa réparabilité et sa durabilité.

Fidèle à ses valeurs, itopie incite ses coopérateur·trice·s à passer par son magasin pour :

- l'achat de systèmes informatiques revalorisés (PC, portables, workstations...) ;
- l'achat de composants informatiques neufs (disques durs, accessoires). Le magasin propose également des disques durs d'occasion avantageux, effacés à bas niveau, à utiliser de préférence pour du backup.

Pour les coopérateur·trice·s, et en particulier sur du matériel d'occasion, itopie ne fait pas de bénéfice et n'ajoute une marge que pour couvrir les frais liés à la commande.

7.2. Processus

- Le/la coopérateur envoie à l'adresse commandes@itopie.ch un courriel par devis / projet.
- Le courriel contient
 - dans le titre : un no de référence du devis / projet et un intitulé ;
 - dans le corps : le descriptif détaillé du matériel à commander ainsi que le délai attendu et sa qualité.
- Le magasin répond au courriel dans un délai d'une semaine environ avec un devis contenant le détail de ce qui est proposé avec les prix de cession au/à la coopérateur·trice (+10 % de rabais pour de l'occasion).

- Le/la coopérateur·trice confirme la commande et le devis est validé.
- Le magasin passe commande et avertit le/la coopérateur·trice quand sa commande est arrivée.
- Le magasin envoie la facture par courriel au/à la coopérateur·trice.

Notes importantes :

- Compte-tenu des ressources limitées du magasin, les urgences ne peuvent pas être traitées par courriel.
- Si vous souhaitez connaître le statut d'une commande, ou demander s'il est possible d'accélérer le processus, n'hésitez pas à passer à l'arcade pendant les horaires d'ouverture ou à téléphoner (pas le mardi).
- C'est toujours le courriel commandes@itopie.ch qui est utilisé.