

# Réunion du Club utilisateurs

*-25 mars 2002-*

## **Présents :**

Michel SAUVE (SIAGEP) - Sophie KNOEPFLIN (Bavilliers) – Sandra BUYSSENS (Essert) – Nathalie CURTIL (Cravanche) – Philippe MEINEN (Delle) – Thierry CLAUDE (Evette-Salbert) – Bernadette MADENSPACHER (Giromagny) – Marie-Claude LIBORIO (Méziré) – Gilda LAURENT DE MARINI (Thiancourt-Boron) – Pascale JACQUET (Valdoie) – Laurence FEBVAY (Evette Salbert) – Nathalie LOMBARD (SIAGEP).

## **Excusés :**

Céline WEISS (Bavilliers) – Sébastien DINTZER (Chèvremont-Vézelois) – Gisèle CASSARD (Delle) – Emmanuel STEINER (Giromagny) – Odile GASPARD (Grosagny-Petitagny) – Rolande PATOIS (Valdoie) – Françoise MEMBRE (Vétrigne) – Daniel GOUINCE (Vétrigne).

## **1. POINT SUR LE RECRUTEMENT**

Au départ de Yann MARGOTIN, emploi jeune « animateur réseau », nous avons recruté dès février monsieur Gaétan FAIVRE par le biais du service de remplacement du Centre de Gestion.

Ce dernier reprendra le contrat emploi-jeune de Yann à partir du 1<sup>er</sup> avril 2002.

Gaétan Faivre âgé de 20 ans et habitant Chavanatte connaît particulièrement bien le matériel et dispense également certaines formations (Excel, Word, Windows...).

C'est à partir du 2 avril que les effectifs du service informatique seront de nouveau complets avec l'arrivée d'un nouveau technicien informatique.

Il s'agit de monsieur Stéphane RIGOULOT, âgé de 24 ans, habitant Seloncourt (25) et titulaire d'un DUT Génie des Télécommunications et Réseaux. Ce dernier a une bonne connaissance des réseaux, connaît plusieurs langages de programmation et systèmes d'exploitation.

Ces deux nouvelles recrues ne connaissent ni Sirius, ni Magnus. Il est donc prévu de les former à ces logiciels dès le 11 avril. 6 jours de formations dispensés par Magnus à Colmar sont d'ores et déjà programmés.

## **2. POINT SUR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Madame Gilda Laurent de Marini, secrétaire de Boron et de Thiancourt s'étonne que l'on évoque la fin des migrations « facturation ». En effet, les communes dont elle assure le secrétariat sont toujours dans l'attente de cette migration. C'est également le cas pour Recouvrance, Courcelles, et Grosne.

Cravanche et le syndicat des eaux de Giromagny soulignent qu'ils connaissent également des difficultés avec la facturation.

Madame De Marini a également des problèmes avec le logiciel de dette. Les sommes entrées en Euros sortent en francs à l'édition du budget.

Elle déplore de rester sans nouvelles alors qu'elle a soumis différents problèmes au service. Madame Buysens se plaint quant à elle de ne pas avoir été contacté pour l'annulation d'un rendez-vous

Monsieur Sauvé rappelle qu'il est impératif pour les collectivités d'exiger une date de réponse, de fixer avec le service informatique les délais d'intervention. Il est également indispensable qu'il soit au courant des dysfonctionnements du service et pour cela il est nécessaire que les communes fassent remonter l'information. Il ne s'agit pas là d'une démarche de délation mais bien d'une procédure visant à améliorer la qualité du service et les délais de réponse aux usagers.

### **3. CONTRAT DE QUALITE**

La commission informatique a élaboré un projet de contrat de qualité entre les collectivités adhérentes au service et le SIAGEP.

Outre le fait de définir les droits et obligations de chacune des parties, les signataires s'engageraient sur différents points.

**Pour la collectivité**, il s'agirait essentiellement d'inciter les agents à suivre les formations dispensées par le SIAGEP et à faire ses demandes d'intervention sur une fiche informatique disponible sur le site Internet du syndicat.

**Le SIAGEP**, s'engagerait quant à lui à apporter une première réponse dans les deux heures ouvrables, et à garantir un service de qualité. Pour cela des mesures mensuelles et annuelles seront faites en fonction du nombre d'interventions effectuées et des réclamations enregistrées.

Il est important de faire la distinction entre réclamation et demande d'intervention. La réclamation est une plainte,  **systématiquement écrite**, qui pourra être faite suite à une demande d'intervention n'ayant pas donné satisfaction pour diverses raisons.

**Les deux parties** s'accordant sur le fait de privilégier l'outil informatique dans leurs relations.

Toute suggestion sur ce projet de contrat de qualité est la bienvenue et sera transmise au SIAGEP.

### **4. CREATION D'UN SITE INTERNET**

#### *a) Le projet*

Les structures de la Maison des Communes communiquent régulièrement avec l'ensemble des Mairies et des établissements publics du département en s'adressant au Maire, au Président ou à ses collaborateurs.

Cette communication s'effectue par plusieurs vecteurs : le courrier, le fax et le réseau Lotus Notes appelé « Intercom ».

Le présent projet a pour objectif d'augmenter les possibilités de communication en utilisant la technologie internet.

Les trois structures de la Maison des Communes (CDG-ADMF-SIAGEP) seront parties prenante dans ce projet.

Le grand public pourra accéder au site Internet tout en ayant un accès protégé pour les mairies.

Il semble important aujourd'hui de se positionner sur la technologie Internet. En effet dans les toutes prochaines années la transmission de documents tels que les délibérations ou les opérations comptables se fera essentiellement par informatique.

D'autre part, avec Internet, la consultation des documents est plus aisée, plus rapide, il n'est plus nécessaire pour les communes de répliquer. Moins de pannes sont à prévoir.

#### *b) Présentation des bases*

La plupart des bases se trouvant sur Lotus Notes seront disponibles sur Internet.

#### Bases proposées pour chaque structure en l'état actuel du projet :

##### **→ Centre de Gestion**

- Présentation
- Bourse de l'emploi
- Examens et concours
- Documentation
- APT

##### **→ Association des Maires**

- Présentation
- Annuaire
- Documentation
- Formation

##### **→ SIAGEP**

- Présentation
- Concession gaz et électricité
- Informatique
- Services aux communes
- Documentation
- Actualités
- Forum de discussion

Un plan du site sera transmis aux membres du club utilisateurs pour avis et suggestions.

La création du site Internet verra la disparition de Lotus Notes. A ce propos, monsieur Meinen fait remarquer qu'avec Intercom les mises à jour ou diverses modifications sont mises en évidence par une signalétique et qu'il serait souhaitable qu'il en soit de même sur Internet. Il serait en effet assez fastidieux de naviguer sur toutes les bases pour constater les changements.

Le Comité de pilotage pour la création du site Internet doit comprendre 2 ou 3 personnes du Club Utilisateurs. Il est fait appel aux volontaires.

- monsieur Philippe Meinen
- madame Gilda Laurent de Marini
- monsieur Thierry Claude

sont candidats.

## **5. QUESTIONS DIVERSES**

☞ Monsieur Thierry CLAUDE souhaite connaître exactement les droits du SIAGEP concernant les logiciels Magnus/Sirius. Quels sont les fonctionnalités disponibles pour les communes ?

Le SIAGEP dispose du « pack Franche-Comté ». Il faut pour qu'un nouveau logiciel soit intégré gratuitement à ce pack, qu'il ait été vendu à plus de 1000 exemplaires.

A la demande de monsieur Claude, nous ferons parvenir le contenu et le descriptif de ce pack aux adhérents.

Il est également confirmé à monsieur Claude la possibilité pour une collectivité de remplacer un logiciel Magnus par un produit Sirius.

☞ Y a-t-il un risque de voir la CAB proposer une maintenance informatique et de voir certaines communes se retirer du service ?

Non, il n'y a pas de redondance pour les prestations informatiques offertes par le SIAGEP et la CAB.

☞ Plusieurs communes mentionnent une différence sous Magister entre le comparatif et le grand livre.

Une vérification sera faite pour savoir si ce problème est dû à un bug et les collectivités seront tenues au courant.

☞ Pour l'abaissement du seuil CNRACL y a-t-il une mise à jour logicielle prévue ?

Non. La modification se fait dans le paramétrage du logiciel. En cas de difficulté, contacter le service informatique qui indiquera la démarche à faire par téléphone.

☞ Monsieur Thierry CLAUDE souhaite qu'en marge du SIG, soit étudiée la possibilité, d'installer un logiciel permettant de récupérer sur ordinateur les données du cadastre et de remplacer ainsi les microfiches.

Le Directeur,

Michel SAUVE