

**CLUB-UTILISATEUR**  
**Séance du 8 Avril 2004**

**Présents** : Pascale Jacquet (Commune de Valdoie), Gilda de Marini (Commune de Thiancourt), Emmanuel Steiner (Commune de Giromagny), Thierry Claude (Commune d'Evette-Salbert), Odile Gaspard (Commune de PetitMagny et de GrosMagny), Françoise Membre (Commune de Vétrigne), Céline Weiss (Commune de Baviliers) et Nathalie Curtil (SERTRID)

**Assistaient** : Dimitri Rhodes, Olivier Michau, Mathieu Pétronelli et Gaetan Faivre

Dimitri Rhodes ouvre la séance en rappelant que le SIAGEP, lors de la création du service informatique en 2001, avait accepté le principe de deux commissions de suivi.

L'une, la commission informatique, était réservée aux élus. L'autre, le club-utilisateur, était composée d'utilisateurs des communes adhérentes.

Si la première se déroule régulièrement tous les mois sous la présidence d'Olivier Michau, la seconde n'a pas été convoquée par le SIAGEP depuis début 2002.

Il s'agit là d'une erreur stratégique importante pour laquelle le SIAGEP ne cherche pas d'excuses.

Olivier Michau réaffirme quant à lui son attachement à voir le club-utilisateur fonctionner normalement selon des principes qu'il lui appartient de définir. Il rappelle également que l'année 2003 a constitué un tournant pour le service informatique. Les services préfectoraux contestant la régularité juridique de ce dernier, il a été nécessaire de le remodeler selon des principes nouveaux, dont le club-utilisateur doit tenir compte.

Le SIAGEP, par sa faute, n'a donc aujourd'hui aucune remonté d'informations de la part de ses utilisateurs, ni en positif, ni en négatif.

Dimitri Rhodes propose donc d'engager le débat par un tour de table des représentants des adhérents présents, portant sur leur perception du service informatique, dans sa formule actuelle.

Pour Pascale Jacquet, de la commune de VALDOIE, le service informatique fonctionne correctement. Pas de gros problèmes à signaler. Elle indique que les techniciens interviennent régulièrement, et surtout, rapidement lorsqu'ils sont sollicités.

La perception de Gilda de Marini, commune de Thiancourt, est plus nuancée. Elle souligne qu'il reste encore de gros problèmes sur sa commune. Elle fait état de difficultés non-résolues pour sa connection internet. Ces problèmes sont reconnus par Mathieu Pétronelli, qui indique que le service essaye, en relation avec le fournisseur internet, de les résoudre.

Emmanuel Steiner, pour la commune de Giromagny, indique que le service fonctionne correctement. Il estime pour sa part qu'il est temps pour ce dernier de développer des compétences dans d'autres domaines, et notamment, en matière de Système d'Information Géographique. Olivier Michau indique qu'il reviendra sur cette question d'actualité en fin de réunion.

Thierry Claude, pour la commune d'Evette-Salbert, prend la parole. S'il considère que le service informatique fonctionne tout juste correctement dans son aspect « intervention et dépannage », il relève des dysfonctionnements graves dans la communication notamment.

Ainsi, il remarque qu'il n'est jamais averti de la parution des mises à jour Magnus (pas d'envoi Magnus, ni info du SIAGEP).

Le club-utilisateur ne se réunit plus, alors qu'il faisait partie intégrante des règles du fonctionnement du service informatique décidées en 2001. C'est regrettable. Le site internet du SIAGEP n'est pas tenu à jour et ne comporte aucun contenu interactif, susceptible de permettre à la communauté des utilisateurs de se mobiliser.

Ce n'est pas un site qui vit ! (exemple : les formations 2004 ne sont pas sur le site)

Thierry Claude perçoit une très grande distance entre les décisions du SIAGEP et les utilisateurs, encore renforcée par l'absence de communication.

Le club utilisateur ne doit pas devenir une simple chambre d'enregistrement. Il doit exister et prendre des décisions pour permettre à la communauté des utilisateurs de faire du travail collaboratif. (création FAQ ou forums, expériences partagées etc)

Dimitri Rhodes prend la parole temporairement pour rappeler à Thierry Claude que le site internet du SIAGEP ne fait pas et n'a jamais fait partie du « package » que le SIAGEP a récupéré en 2001.

Le site est le fruit d'une initiative politique des élus des trois composantes de la Maison des Communes. Le contenu est arrêté par ces mêmes élus et géré par les agents.

Le site n'est pas un forum. C'est un moyen de communication permettant au SIAGEP de diffuser l'information qu'il sélectionne. Il n'est pas envisagé pour l'instant d'en faire autre chose.

Dimitri Rhodes demande notamment ce qui se passerait si la commune d'Evette-Salbert disposait d'un site internet et que le SIAGEP souhaitait se mêler de son contenu.

Thierry Claude répond que le SIAGEP n'aurait rien à y faire. Dimitri Rhodes affirme que le contraire est également vrai.

Thierry Claude perçoit cet état d'esprit comme comparable à la « Pravda ».

Olivier Michau rétorque que c'est à prendre ou à laisser ! Il rappelle que la fondation du club-utilisateur et de la commission informatique était destinée à assurer aux adhérents un moyen d'expression quant au fonctionnement du service informatique sur les deux aspects repris en 2001 : la maintenance matérielle et logicielle, et l'utilisation et la formation aux logiciels de la société « Magnus ».

La réunion du 8 avril 2004 n'a d'autres objectifs que de relancer le fonctionnement du club utilisateur que le SIAGEP n'a pas su gérer, effectivement. Il réaffirme sa volonté et celle des élus du SIAGEP de donner sa vraie place au club-utilisateur, aux côtés de la commission informatique.

Odile Gaspard, pour les communes de PetitMagny et GrosMagny, ne rencontre pas de soucis particuliers avec le service informatique qu'elle juge correctement rendu.

Françoise Membre, pour la commune de Vétrigne, considère elle aussi le service comme bien rendu. Elle regrette, comme Thierry Claude, l'absence de fonctionnement régulier du club-utilisateur, qui pourrait représenter un vrai « + », pour le SIAGEP comme pour les utilisateurs.

Gilda deMarini a constaté qu'il existe apparemment une spécialisation entre les informaticiens . Elle souhaite savoir laquelle.

Olivier Michau explique qu'il est opposé à la spécialisation des informaticiens. Chacun d'entre eux doit être capable d'intervenir sur tous les aspects du service.

Céline Weiss, de la commune de Baviliers, prend à son tour la parole pour exprimer une satisfaction globale, à l'exception d'un problème, mais qui est sans doute lié à une personne en particulier.

Elle souhaite s'exprimer par contre sur les formations effectuées par le service. En l'état, selon elle, elles ne sont pas bonnes car elle ne prennent pas en compte, (ou bien mal) les différences de niveaux entre utilisateurs. Cela aboutit donc à la création de groupes déséquilibrés où les personnes n'ont pas du tout les mêmes attentes, et sur lesquelles personne en fin de compte n'est jamais content.

Elle pense par ailleurs que placer les formations toujours les mêmes jours et aux mêmes créneaux horaires est une rigidité qu'il faudrait aménager rapidement, pour permettre aux utilisateurs d'avoir plus facilement accès à la formation.

Elle souhaite qu'un débat soit ouvert au sein du club sur tous ces sujets.

Pour Nathalie Curtil, du SERTRID, le service est perçu favorablement en dépit de grandes difficultés lors de la prise en charge de l'informatique du SERTRID. Aujourd'hui, tout semble aller pour le mieux. Elle rejoint les avis émis sur la nécessité d'améliorer les formations. Elle souhaite également que des journées de formation réservées aux agents d'une seule structure soient organisées. Le SERTRID est demandeur d'une telle journée pour la fin juin.

La quasi totalité des utilisateurs présents est d'accord pour estimer que la formation est l'un des thèmes les plus importants à aborder.

Dimitri Rhodes propose donc la tenue d'une réunion consacrée à la formation avant la fin du premier semestre.

Thierry Claude fait observer que le club utilisateur comporte déjà des commissions spécialisées, dont une pour la formation. Il suffit donc de réunir cette dernière !

Gilda de Marini estime plus réaliste la réunion d'un club-utilisateur consacré à ce sujet : compte tenu de l'absence de réunion pendant deux ans, il n'est pas certain que les utilisateurs qui s'étaient désignés pour cette commission soient toujours d'accord pour continuer à en être membres.

La majorité des utilisateurs présents accepte cette décision. Une réunion spéciale consacrée à la formation se tiendra le 22 juin 2004 à 14 heures 30 au SIAGEP. Seront invités tous les membres du club-utilisateur. Mathieu Pétronelli est invité à fournir un bilan sur la formation.

Olivier Michau termine cette réunion en informant le club-utilisateur de trois grands dossiers gérés par le service informatique :

D'abord, le dossier de la prise en charge de l'informatique dans les écoles publiques des communes membres du service. Cette demande est récurrente chez toutes les grosses communes du département.

Afin de ne pas gêner l'activité normale du service qui reste la maintenance Magnus, Olivier Michau explique qu'il a souhaité vérifier au moyen d'une phase d'essai que la prestation pouvait être rendue sans risques. Cette dernière s'est déroulée fin 2003 sur la commune d'Offemont, et s'est déroulée sans difficultés particulières. Olivier Michau envisage son extension à toutes les communes qui en feront la demande courant 2004.

Thierry Claude fait observer que cette démarche est probablement illégale, du fait que le SIAGEP se voit confier une mission qui pourrait être rendue par l'initiative privée.

Il estime qu'il n'est sûrement pas nécessaire de fragiliser une nouvelle fois le service informatique.

Olivier Michau rétorque que ce problème a déjà été présenté aux élus, qui ont réitéré leur demande. La décision finale leur appartient donc, étant entendu naturellement que le SIAGEP n'endossera pas la responsabilité d'un échec juridique.

Ensuite, Olivier Michau annonce que le SIAGEP a décidé de financer une formation « Linux » à Stéphane Rigoulot.

Olivier Michau explique que si les objectifs à court terme du service informatique ne permettaient pas à ce dernier de prendre en considération les solutions Linux, cela n'est plus exact aujourd'hui. Il souligne l'intérêt que peut présenter ce dernier pour beaucoup de communes adhérentes, notamment pour celles qui ont besoin de développer des réseaux scolaires à peu de frais.

Linux est donc une compétence supplémentaire que le SIAGEP a décidé de mettre dans son offre.

Enfin, Olivier Michau termine sur la question du SIG, posée initialement par Emmanuel Steiner.

Le SIAGEP a proposé aux communes fin 2003 de procéder à la numérisation de leurs plans cadastraux. Quasiment toutes les communes hors-CAB ont accepté de participer à cette opération unique pour un coût de 1,52 € par habitant. Cette première opération a permis au SIAGEP de tenir les engagements qu'il avait pris en 1998 devant le comité départemental de l'information géographique.

Une seconde opération vient d'être lancée pour l'achat d'un logiciel permettant la lecture et la manipulation de ces cartes. Olivier Michau insiste néanmoins sur le fait qu'il n'est pas question de créer un réel SIG autour du SIAGEP pour les communes hors-CAB. Cette proposition a déjà été faite et refusée par l'ensemble des communes et des communautés de communes.

Il appartiendra donc aux communes et à leur communauté respective de s'organiser, si cela est souhaité, en SIG. Pour sa part le SIAGEP ne conservera que la formation aux logiciels et la maintenance de 1<sup>er</sup> niveau pour ses adhérents.