

2
0
2
5



40 ANS POUR LE SERVICE ASSISTANCE PROGICIELS DU CDG 79

L'ÉDITO, PAR ALAIN LECOINTE, PRÉSIDENT DU CDG 79

Depuis 40 ans déjà, le service « Assistance progiciels » du CDG 79 accompagne, conseille et soutient les collectivités dans leur quotidien numérique. 40 ans d'écoute, de réactivité et d'adaptation aux évolutions technologiques, mais aussi 40 ans de proximité humaine, pour tisser un partenariat solide et efficace avec vous !

Ces 40 années sont l'occasion de saluer la constance d'une mission informatique essentielle et de vous remercier d'avoir fait de ce service une belle aventure humaine et collective.

Frédérique et Sophie sont toujours là, à vos côtés. Jean-Baptiste et Vincent R. les ont rejoint. Et nous n'oublions pas Vincent P., Hélène P., Monique B., Catherine P., Jean-Marie A. et Valérie B. qui ont contribué à écrire cette grande histoire.

Merci de votre confiance et cap sur les défis numériques des 40 prochaines années, ensemble !

Alain LECOINTE
Président du CDG 79

LE TRAVAIL D'UN TECHNICIEN ASSISTANCE PROGICIELS, ÇA CONSISTE EN QUOI ?

Un technicien d'assistance progiciels est une personne au service des utilisateurs. Il se doit d'être à leur écoute, de poser les questions nécessaires pour bien comprendre la ou les problématiques évoquées.

Selon le cas, il doit ensuite mobiliser ses compétences (et quelquefois celles de ses collègues) dans l'utilisation et le paramétrage du logiciel, dans le fonctionnement d'un ordinateur, du réseau informatique ou des périphériques et aussi dans le domaine métier concerné pour apporter une réponse adéquate et résoudre le problème ou trouver une solution de contournement.

Au CDG 79, le technicien crée et anime les formations, crée et met à jour les brochures et notices. Il relaie également les demandes d'amélioration auprès de l'éditeur afin de faire évoluer le logiciel.

Pour faire tout cela, il doit être patient, pédagogue, quelquefois réconfortant, efficient, rigoureux, prudent, curieux et avoir le sens du service (public).

Et bien que ces propos soient formulés au masculin, cette perle rare se conjugue bien évidemment également au féminin.

LE SERVICE EN QUELQUES CHIFFRES

En
40
ans

14

adhérents
à la création
du service

+ de 200 000

appels reçus

+ de 1 400

brochures et
notices rédigées
et mises à
disposition

4

interlocuteurs
correspondant
à ce jour
à 2,25 ETP

+ de 300

collectivités
différentes ont
fait appel au
service



TÉMOIGNAGES



Myriam GRELIER

**Secrétaire Générale de Mairie
SAINT-PIERRE-DES-ECHAUBROGNES**

***Qu'appréciez-vous le plus dans l'assistance progiciels fournie par le CDG 79 ?**

J'apprécie la compétence et le professionnalisme du service, et la réactivité de ses agents.

***Selon vous qu'est-ce qui différencie l'assistance progiciels du CDG 79 de l'assistance d'un éditeur ?**

Ce qui différencie l'assistance progiciels du CDG79 de l'assistance d'un éditeur, c'est la connaissance des collectivités adhérentes au service, des problématiques rencontrées et la gestion des points particuliers.

***Quelles évolutions et améliorations souhaiteriez-vous voir se mettre en place pour les prestations de l'assistance progiciels ?**

Je souhaiterais que les améliorations souhaitées remontent auprès de l'éditeur, afin que ce dernier puisse apporter un service supplémentaire à la collectivité sur certains points ou veille à minimiser certaines interventions dans l'application du logiciel.



2009



2013



Frédérique BONNIN

**Responsable du service Informatique
CDG 79**

***En 40 ans de métier, avez-vous des faits marquants à nous partager ?**

J'ai accompagné les premières collectivités pendant quelques mois sans ordinateur.

Lors d'une intervention, j'ai imprimé les écrans dans la collectivité et j'ai réalisé des dessins pour arriver à faire des choix par la suite ! Un ordinateur nous a été donné plus tard par Vienne Services. Puis le Syndicat des Communes pour le personnel a acheté un ordinateur.

Un événement marquant dans nos pratiques a été également la prise en main à distance, avec Teamviewer. Cela a révolutionné les pratiques, avec un revers toutefois. Parfois, l'interlocuteur souhaite par facilité que nous prenions le poste à distance au lieu de tenter de faire lui-même une manipulation informatique.

Bien évidemment, le confinement en 2020 a marqué l'équipe et les adhérents. Les réunions sur la DSN en fin 2021 ont permis de retrouver du lien.



Jean-Baptiste AUBER

**Technicien assistance progiciels
CDG 79**

***Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans votre métier ?**

Ce qui m'importe le plus est d'être utile. Etre au service des agents des collectivités – et, in fine, des collectivités elles-mêmes – est extrêmement gratifiant.

Certes, le service d'assistance progiciels permet, avant tout, un accompagnement technique de proximité ; mais les connaissances, qu'il est nécessaire d'avoir pour comprendre leurs problématiques quotidiennes, contribuent à une assistance de qualité, car nous parlons le « même langage », ce que les adhérents semblent apprécier.



2015

***Quelles problématiques êtes-vous amené à rencontrer dans vos fonctions ?**

Le point de vigilance le plus important concerne les actualités législatives et réglementaires.

Les domaines d'intervention des collectivités sont très larges : cela va des services aux administrés aux services internes permettant leur bon fonctionnement.

Par conséquent, il y a toujours une matière qui fait l'objet d'une actualisation ou d'un changement plus ou moins radical.

Il est donc essentiel que les outils informatiques et l'assistance fournis soient adaptés à ces évolutions.



2017

***Quelle évolution de votre activité prévoyez-vous pour l'avenir ?**

Prévoir l'avenir est toujours un exercice délicat, qui plus est dans le domaine des logiciels et de l'informatique en général.

Les enjeux se cristallisent surtout autour de la gestion de la donnée: elle fait l'objet d'une stratégie de souveraineté nationale, elle doit être la plus fiable et la plus complète possible, et – le plus important – elle doit être sécurisée, tant dans son stockage que dans sa transmission ; le tout dans le respect des normes nationales et européennes.

Des solutions vont logiquement voir le jour ou se développer encore plus, à l'instar des offres permettant d'héberger et de sécuriser directement les données par les éditeurs eux-mêmes.



2024

LE SERVICE EN QUELQUES DATES

**En
40
ans**

1^{er} décembre 1984

Création du service au sein du Syndicat des Communes

1^{er} mai 1986

Transfert des activités du service au CDG 79

1991

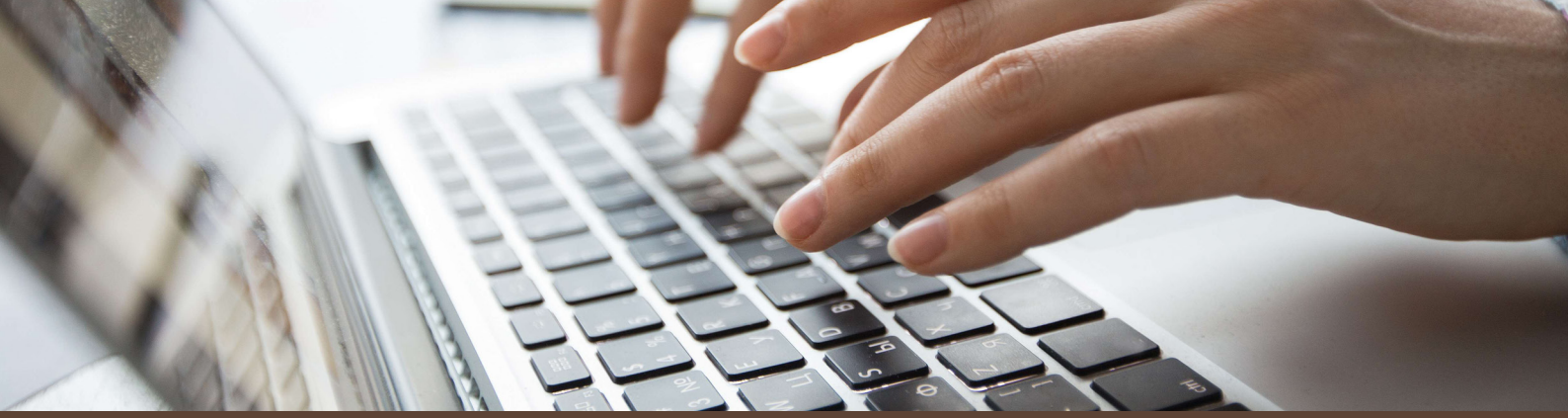
Changement majeur de version des logiciels

1997

Changement majeur de version des logiciels

2016

Premières collectivités en SaaS (hébergement des données)



PÉPITES DU SERVICE

PÉPITE 1

Au fil des ans et à certaines périodes choisies, l'équipe assistance progiciels s'est vu remettre des cadeaux (gourmands)...
Corruption de fonctionnaires ?



PÉPITE 2

« C'est toujours pareil, vous faites la même chose que moi, avec vous ça marche et avec moi pas ! »



RÉUNION UTILISATEURS DU 7 OCTOBRE 2025

90

collectivités représentées

100

participants (hors Eksaé et CDG)



2025



4

collectivités présentes ayant adhéré dès la création du service ont été mises à l'honneur :
Saint-Pierre-des-Échaubrognes
Celles-sur-Belle
Châtillon-sur-Thouet
Pompaire



QUIZ

2

secrétaires ont remporté le quiz ex-aequo et se sont partagées quelques douceurs locales

1

mention spéciale a été décernée à 1 secrétaire ayant choisi de répondre de manière la plus loufoque possible

Réalisation Communication CDG 79.
Avril 2026. Crédit photos : CDG 79.