

# Rapport d'activité 2012



**Réalisation**

Textes et photographies : Syndicat mixte des Inforoutes

Juin 2013

# Rapport d'activité 2012



## Le mot du président

Chers adhérents, chers collègues,

Le Syndicat des Inforoutes compte désormais plus de 330 collectivités membres. Pour les satisfaire, nos équipes ne manquent pas de projets, pour améliorer les services proposés, pour faciliter et moderniser l'installation du numérique sur notre territoire.

**Améliorer** en créant constamment de nouveaux services adaptés à vos besoins, et en formalisant de nouveaux partenariats.

**Faciliter** votre travail grâce à la réactivité de l'équipe, dispersée sur tout le territoire ardéchois, et prête à répondre à vos attentes.

**Moderniser** grâce aux hotspots municipaux, la visio-conférence, l'e-administration, qui permet désormais de dématérialiser les procédures publiques.

Au-delà du devoir d'information auquel ce rapport d'activité répond, il fournit une vision des faits marquants de l'année écoulée.

J'espère que vous aurez plaisir à le lire.

Maurice Quinkal  
Président du Syndicat des Inforoutes

# 1 Le fonctionnement du Syndicat

## 1.1 Les instances représentatives

### ▪ Les adhérents

Le Syndicat mixte des Inforoutes compte au 31 décembre 2012 :

- plus de 330 adhérents dont 311 communes ardéchoises, soit 321 980 habitants au dernier recensement
- 2 syndicats
- 18 intercommunalités.

### ▪ Le Bureau syndical

Le Comité syndical élit parmi ses membres un Bureau qui comprend un président, six vice-présidents et au maximum 6 autres membres.

Le Bureau actuel a été élu par l'ensemble des délégués des communes, lors de la séance du Comité syndical du 14 mai 2008 qui a suivi les élections municipales de mars.

Les membres actuels du Bureau syndical :

Président : Maurice QUINKAL

Vice-présidents :

1<sup>er</sup> Vincent MOUNIER

2<sup>e</sup> Aïda BOYER

3<sup>e</sup> Laurent CLEREL

4<sup>e</sup> Jean-François ROCHE

5<sup>e</sup> Patricia CURTIUS

6<sup>e</sup> Christophe CHANTRE



Bureau de vote lors des élections de mai 2008

Membres : Yves LEMAL, Didier PICHERAL, Guy CAVENEGET, Marc LECOMTE

### ▪ Le Comité syndical

Le Syndicat est administré par un Comité composé de délégués élus par les communes ou groupements adhérents.

Le Comité syndical a été complètement renouvelé en mai 2008 suite aux élections municipales de mars.

Ce sont aujourd'hui 256 délégués titulaires qui le composent, pouvant être remplacés par autant de suppléants.

A noter que ce dernier Comité syndical s'est féminisé puisqu'environ 30 % des délégués sont des déléguées.

### ▪ La Commission d'Appel d'Offres (CAO)

La délégation donnée au Bureau par le Comité syndical du 14 mai 2008 implique que c'est

le Bureau qui décide du type de procédure à mettre en oeuvre et approuve les marchés. Pour l'ensemble des marchés, le Syndicat oblige les candidats à répondre de façon dématérialisée à travers la plateforme achatpublic.

#### **Les membres de la CAO :**

Raymond LAFFONT, Jean-Jacques PEYTEL, Jacky GRIBET, Jean-François ROCHE, Marc LECOMTE, Anne-Laure MAZARD-VIDIL, Pascal XAVIER, Luc MATHON.

## **1.2 Les réunions syndicales**

Chaque réunion du Bureau et du Comité syndical fait l'objet d'un compte-rendu mis en ligne sur le site inforoutes.fr, rubrique « Les élus ».

Le Bureau se réunit à chaque fois que nécessaire et le Comité syndical en moyenne une fois par trimestre. Afin de faciliter la présence de chacun, les réunions sont souvent accessibles en visioconférence dans deux salles différentes, Annonay et Privas, et parfois d'autres salles en supplément.



Ainsi, en 2012,


















- le Bureau s'est réuni le 2 février, le 14 juin, le 4 octobre et le 5 décembre.
- le Comité s'est réuni le 27 février, le 29 mars et le 19 décembre.

## **1.3 L'organisation administrative**

### **▪ Les moyens humains**

Au 31 décembre 2012, le SIVU des Inforoutes comptait 17 agents : dix personnels administratifs, chargés de mission et développeurs (trois femmes et sept hommes) et sept techniciens (sept hommes).

L'équipe du SIVU des Inforoutes est composée de 17 agents répartis sur trois sites : Saint-Agrève (siège social), Annonay et Privas.

	<b>Ludovic BAYLE</b> Relations collectivités, gestion Régie 04 75 30 61 88		<b>Guy FRÉRY</b> Communication, lieux d'accès public à Internet 04 75 69 26 13
	<b>Stéphanie BRUNEL</b> Gestion, secrétariat, assistance logiciels de gestion 04 75 30 13 13		<b>Amandine RENAULT</b> Communication, assistance des services en ligne 04 75 69 26 16
	<b>Magaly DIAS</b> Accueil, gestion, secrétariat 04 75 30 13 13		<b>Bernard ARNAUDON</b> Développement, dématérialisation 04 75 69 26 08
	<b>Nathalie BIREM</b> Secrétariat 04 75 30 13 13		<b>Frédéric BOURDIN</b> Sites web, dématérialisation, formation 04 75 69 26 09
	<b>Gilbert CAPELLÈRE</b> Responsable matériels, achats 04 75 30 61 89		<b>Daniel SUSZWALAK</b> Directeur Général des services 04 75 30 61 86
	<b>Fabien GIRAUD</b> Assistance technique, maintenance 04 75 30 79 13		<b>Henry-Pascal ELDIN</b> Responsable hotline, maintenance, système et réseau 04 75 30 79 15
	<b>François-Régis SABY</b> Assistance technique, maintenance 04 75 30 79 13		<b>Stéphane JEANNIN</b> Assistance technique, maintenance 04 75 30 79 13
	<b>Frédéric JACOUTON</b> Assistance technique, maintenance 04 75 30 79 13		<b>Mathieu ESQUIROL</b> Assistance technique, maintenance 04 75 30 79 13
			<b>Enzo Gautier</b> Chef de projet pour la maintenance des collèges 04 75 30 79 13

Au cours de l'année 2012, trois agents ont quitté le Syndicat :

- Dominique Wojylac, dont les fonctions de développement de sites internet ont été reprises par Frédéric Bourdin ;
- Christelle Caille, assistante des services en ligne et chargée de communication, remplacée par Amandine Renault, avec un mois de tuilage en juin 2012 ;
- David Michel, qui est venu une semaine en renfort technique à l'automne.

## ▪ Accueil d'un stagiaire

En 2012, le Syndicat a accueilli dans ses locaux Estelle Borgey, pendant 6 mois dans le cadre de son master 2 de Management interculturel et communication événementiel. Le maître de stage était l'association Equiblues.

## ▪ Accueil d'un nouvel agent

Le 1<sup>er</sup> août 2012, le Syndicat a accueilli pour une durée d'un an un nouvel agent, Enzo Gautier, qui est devenu le chef de projet pour la maintenance des collèges. A partir de septembre 2012, il a poursuivi ses études en alternance à Valence, en Licence administration et sécurité des réseaux.

## ▪ Les supports de communication



- Le site institutionnel inforoutes.fr présente l'actualité grand public. Il est mis à jour selon un rythme hebdomadaire. Outre l'actualité du Syndicat, il permet :

- de télécharger les comptes-rendus des réunions syndicales et des Bureaux
- de consulter l'agenda du syndicat
- d'obtenir les numéros de contact des agents
- d'obtenir la liste des adhérents...

- Le site e-communal.fr regroupe les différents services proposés par le Syndicat aux communes. Outre ces services, il permet :

- de télécharger le logiciel de prise en main à distance, pour l'assistance technique
- de consulter la veille effectuée sur les marchés publics
- de suivre l'actualité de nos services de dématérialisation, de l'accès public à internet...

- Le site e-grappe.fr constitue le bureau virtuel des communes, l'accès unique aux différents outils : messagerie, logiciel de gestion du cimetière, de la bibliothèque... Il présente également les tarifs des services.



- Le portail e-ardeche.fr, actuellement en refonte, recense 1 200 sites web ardéchois et institutionnels.

- La newsletter mensuelle « Liens à suivre » présente les derniers articles parus sur les sites du Syndicat. Elle est envoyée à une liste de diffusion qui regroupe tous les membres et partenaires du Syndicat.

- Le livret du Syndicat a été réactualisé en 2012. En 16 pages, il couvre l'historique des Inforoutes, ses actions, ses nouveautés, une brève présentation de tous les services ainsi que le Bureau et l'équipe.

### ■ La modification des statuts de 2012

Il est rappelé que le SIVU développe depuis 17 ans un programme d'actions visant à promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur l'ensemble du département de l'Ardèche, et des départements limitrophes.

Le SIVU reçoit notamment le soutien financier du Conseil Général de l'Ardèche, au titre de sa mission d'intérêt général visant à développer les usages des TIC. Dans ce cadre, une subvention lui est attribuée chaque année par le Département (230.000 € en 2012).

Outre ce partenariat historique, le Conseil Général envisage désormais de mutualiser avec le SIVU un certain nombre de missions pour lesquelles le Syndicat possède de nombreux atouts, tant en terme d'expertise technique que d'ancrage territorial :

- l'hébergement, la maintenance, l'exploitation et la promotion de la plate-forme du système d'information géographique (SIG),
- la maintenance informatique des 24 collèges publics gérés par le Département, en partenariat avec le Rectorat. Cette mission résulte du désengagement programmé de l'Etat et fait déjà l'objet d'une expérimentation auprès du Syndicat sur un périmètre réduit de 4 collèges depuis la rentrée 2012,
- une réflexion sur la politique de dématérialisation que souhaite engager le Département et ses conditions de mise en œuvre en lien avec les partenaires de la collectivité,
- un Correspondant Informatique et Libertés.

Ces mutualisations se traduiront concrètement en 2013 par la conclusion de conventions entre le Conseil Général et le SIVU, qui auront pour objet la mise à disposition de services et d'équipements ente les deux structures. Ce montage juridique prévu par les textes (article L.5111-1-1 du Code Général des Collectivités Territoriales), suppose au préalable



que le Conseil Général soit adhérent du SIVU.

La refonte des statuts du SIVU engagée en 2012 doit donc permettre en premier lieu *l'adhésion du Conseil Général pour des missions à la carte.*

*En parallèle, la refonte permettra :*

- une nécessaire clarification de ses missions : le SIVU était à son origine une structure de projets, c'est aujourd'hui une structure de services. Les statuts doivent donc être réadaptés à cette évolution historique : *cf articles 3 et 4 du projet de nouveaux statuts*
- l'amélioration du fonctionnement des instances de gouvernance (problème du nombre très important d'adhérents et de leur poids respectif) : *voir propositions du nouvel article 7.1*
- l'adhésion de nouveaux types de collectivités (certains E.P.C.I. sans fiscalité propre), en prévoyant pour celles-ci une cotisation qui ne soit plus basée sur la population : *voir nouvel article 15.1*

Le projet de nouveaux statuts éclaire de nombreux autres points de fonctionnement, et de fait modifie en profondeur les statuts qui n'avaient pas été retouchés depuis 1998. Les nouveaux statuts ont été approuvés à l'unanimité lors de la séance du Comité syndical du 19 décembre 2012.

## 2 Panorama de l'actualité du Syndicat en 2012

Ce chapitre retrace de façon synthétique et non exhaustive l'activité institutionnelle et technique du Syndicat au cours de l'année 2012 (les dates entre parenthèses sont les dates de publication d'un article sur le site [www.inforoutes.fr](http://www.inforoutes.fr)) :

### 2.1 Partenariats en Drôme et Ardèche

- Le 20 juin 2012 à Saillans (26), Journée des réseaux territoriaux Drôme-Ardèche (24 mai 2012)
- Réunion du groupe de travail Drôme - Ardèche "Éducation" (22 juin 2012) : celui-ci s'inscrivait dans le cadre de la préparation du Schéma bi-departemental d'aménagement numérique, pour son volet « usages et services ». Le Syndicat a participé à de nombreuses réunions à ce sujet, tout en étant membre actif du Comité de pilotage de l'étude
- Montage, avec les animateurs des centres multimédias ardéchois, du projet « Sportnum », et création en juillet 2012 de la « Fédération nationale du sport numérique » hébergée dans notre antenne de Privas
- Fin août, participation à la réunion de rentrée des cadres des établissements scolaires du second degré, pour présenter l'expérimentation « maintenance des collèges »



#### **Partenariat avec le Congrès des maires de l'Ardèche (22 octobre 2012)**

Le 16 octobre s'est tenu le 58e Congrès des maires de l'Ardèche, à Saint-Agrève. Deux grands sujets étaient à l'ordre du jour : les services publics et comment les maintenir ; et la question de l'emploi du feu. À cette occasion, le Syndicat a installé et prêté du matériel vidéo, a mis en place un hotspot et a permis techniquement une visioconférence avec la Lozère sur la question des services publics.

- Participation aux Open Days en novembre : 2 jours dédiés aux financements européens, organisés par le Club Europe Sud Rhône-Alpes

- En novembre encore, participation au groupe de travail « formations e-tourisme » sous l'égide de l'Agence Départementale du Tourisme
- Participation toute l'année au groupe de travail « entretiens professionnels » sous l'égide du Centre Départemental de Gestion de l'Ardèche, avec une dizaine de collectivités pilotes
- Participation toute l'année au groupe de travail « Formation Ouverte à Distance » sous l'égide de l'Inspection d'Académie
- Soutiens à certains projets de l'Association des Anciens Maires et Adjoints de l'Ardèche

## 2.2 Présences du Syndicat au niveau national pour représenter ses adhérents

- Participation toute l'année aux journées de travail en visioconférence de l'Association DECLIC, regroupant les structures mutualisatrices en informatique au niveau national. Co-organisation avec le Pôle Numérique Drôme de la rencontre nationale de DECLIC à Alixan (26) en juin
- "L'Ardèche en mode numérique", par l'AMF (23 avril 2012) : présentation de l'expérimentation « visio-accueils » dans le magazine national « Maires de France »
- En juin, signature d'une nouvelle convention triennale avec l'éditeur COSOLUCE
- En septembre, colloque organisé dans le cadre des 10 ans de l'ADULLACT à Motnpellier
- Congrès annuel des Parcs Naturels Régionaux (15 octobre 2012) : présentation des solutions de visioconférence à Aups (83)
- Rencontre autour de la visioconférence organisé par le conseil Régional de Franche-Comté en octobre : intervention à distance pour présenter notre politique de visio-accueil, et plus généralement la visioconférence professionnelle
- Le cloud pour les collectivités (27 novembre 2012) : participation à un colloque organisé par le SICTIAM à Nice (06)
- Tiers-lieux ruraux, quesaco ? (2 janvier 2013) : participation à un colloque en décembre à La Bastidonne (84)

### Cinq kits de visioconférence installés pour l'APF (15 octobre 2012)

Après Bourg-en-Bresse en juin, le SIVU continue d'installer des kits de visioconférence pour l'APF, Association des Paralysés de France.

Au total, ce sont 9 antennes départementales de l'APF qui bénéficient à présent de ce système.



## Le 9e Forum des Interconnectés : de nombreux témoignages (12 décembre 2012)

Les 3 et 4 décembre 2012 (soit 20 ans après le premier SMS envoyé) s'est tenu le 9e forum des Interconnectés à Lyon.

Il s'agit du rendez-vous des collectivités territoriales et du numérique, avec pour thème cette année « L'ambition numérique des territoires : des paroles aux actes ». M.Quinkal, Président du SIVU des Inforoutes, intervenait dans le grand débat sur « les territoires numériques : liberté, égalité, fraternité. »



## 2.3 Quand le Syndicat accompagne le développement du territoire

### Les réunions d'information sur la dématérialisation des marchés publics ont rassemblé de nombreuses personnes (1er février 2012)

Au cours du mois de janvier, le Syndicat des Inforoutes a organisé des réunions d'information sur la dématérialisation des marchés publics à Vallon Pont d'Arc, au Pouzin, et à Annonay. Le Syndicat y a présenté les dernières nouveautés législatives sur la dématérialisation des marchés, ainsi que les modalités techniques pour la mise en œuvre.



- L'internet à la rencontre du Tourisme ardéchois (6 mars 2012)
- Inauguration de notre nouvelle antenne de Privas en mars 2012
- Participation au groupe de travail « Plan Climat Energie » sous l'égide du PNR des Monts d'Ardèche en mai
- Elections législatives : permanence ouverte le samedi (7 juin 2012)
- Challenge mobilité : le SIVU des Inforoutes obtient la médaille de bronze (4 juillet 2012)
- Nouvelle mission pour le Conseil Général : la maintenance informatique des collèges (27 août 2012)
- Partenariat avec les Etats généraux du film documentaire de Lussas (13 septembre 2012)

## Extranet des carrières : dix démonstrations organisées avec le Centre de Gestion (14 septembre 2012)

Les démonstrations ont été réalisées sous l'égide du Centre de Gestion, accompagné de Daniel Suszwalak, Directeur du Syndicat des Inforoutes. Au total, 200 référents web-carrières ont suivi ces demi-journées, qui ont eu lieu sur tout le territoire ardéchois. Le système extranet appelé « web carrière » permet la gestion de la carrière des agents. Le Syndicat a aussi été chargé de rédiger la notice d'utilisation du système.



- Le SIVU, partenaire du nouveau site « [ecovoiturage0726](#) » (8 octobre 2012)
- Le SIVU participe toute l'année 2012 à de nombreux groupes de travail sur le coworking, les télécentres, le télétravail, les tiers-lieux... Nous avons répondu à un appel à projets sur le programme « Massif Central », en partenariat avec la Maison de la Cohésion Sociale et de l'Emploi de la Lozère et le Conseil Général du Lot, sur le thème des « Tiers Lieux Ruraux »

## 2.4 La vie des espaces publics numériques

Depuis 1996, le réseau d'accès publics met à disposition des Ardéchois un accès public à Internet et aux TIC. Il est le plus ancien de France.

Le réseau d'accès public accompagné aux TIC est constitué de cinq dispositifs :

- les centres multimédias
- les bibliothèques rurales
- les relais de services publics
- les visio-accueils
- les Papi : points d'accès à internet



- Réunion du groupe d'animateurs multimédias "ccmLabs" (20 mars 2012)
- Le 9 mars 2012, les agents des Inforoutes et les animateurs des Centres multimédias ont pu bénéficier d'une formation sur les CSS (*Cascading Style Sheets*), dispensée par Dominique Wojylak



### Formation CSS - Seconde session à Alboussière

Cette formation à l'intention des animateurs des centres multimédias ardéchois et des agents du SIVU a permis aux participants de se familiariser avec les notions de présentations et de mise en forme des pages web à l'aide de feuilles de style.



### Réunion régionale des animateurs des centres multimédias (27 juin 2012)

Les 21 et 22 juin 2012 ont eu lieu les 9e rencontres régionales de la CoRAIA (Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné) au château de Déomas à Annonay. Pour cette 9e rencontre, plus de 80 personnes étaient présentes, animateurs et élus en charge des centres multimédias rhônalpins. Au programme : de nombreuses conférences, débats, ateliers et les EPN Camp.

- Baromètre 2012 de la Société de l'Information en Rhône-Alpes : les EPN, les particuliers et les entreprises à la loupe (1er octobre 2012)

## 2.5 Le Syndicat sur le terrain

### ■ Participation à des réunions et projets

En 2012, le Syndicat a participé activement aux diverses réunions ayant trait au numérique, aux logiciels libres, aux nouvelles technologies, aux collectivités territoriales et à la ruralité :

## De mai à décembre, il s'est investi auprès des collectivités dans le Label Villes Internet.

La remise des Labels a eu lieu les 6 et 7 février 2012, à Paris.

25 collectivités ardéchoises ont postulé, dont St Apollinaire de Rias (159 habitants), qui a obtenu 5 arobases.



- En mars, invité par l'ADT, le Syndicat des Inforoutes est venu présenter aux Offices de Tourisme les services qu'il offre déjà à plus de 300 communes : création de sites internet, mise en place de points wifi (hotspot), installation de kits de visioconférence
- En juin, le Syndicat était présent au Forum de l'Information maîtrisée, à Rovaltain
- De septembre à octobre, il a assisté la Communauté de Communes du Tournonais dans son étude de faisabilité « pôle de services aux entreprises et aux usages numériques »
- En octobre, il a suivi la 14<sup>e</sup> édition des Rencontres TIC à Montpellier
- En novembre, il a participé à l'Adullact à un séminaire sur l'accessibilité des sites web ainsi qu'à un groupe de travail « S2LOW-Pastell »
- En décembre, le Syndicat a suivi le 9<sup>e</sup> forum des Interconnectés, à Lyon, le rendez-vous des collectivités territoriales et du numérique
- L'équipe des sites internet est régulièrement présente aux réunions d'information de SITRA (Système d'Information Touristique Rhône-Alpes)
- Depuis octobre 2012, le Syndicat est acteur, à l'invitation du Sous-Préfet de Largentière, dans le dossier de mise en place des nouveaux Relais de Services publics.

En effet, la Préfecture souhaite relancer un dispositif de type « Relais de services publics » sur 6 sites expérimentaux en 2013, en renforçant l'animation du dispositif et la partie visioconférence, afin d'éviter les écueils du passé. La personne en charge du dossier est le Sous-Préfet de Largentière.

Plusieurs conseillers généraux se sont déplacés en Lozère début septembre 2012, avec des techniciens, pour étudier le dispositif mis en place dans le 48.

Les 6 sites pressentis sont :

- Les Vans
- Neyrac les Bains
- Valgorge
- Saint-Agrève

- Lachamp Raphaël
  - Largentière.
- Les structures porteuses seront les communautés de communes

### ▪ **Zoom sur un grand projet qui s'est terminé en 2012 : l'action « TIC et DD en Ardèche »**

En juin 2008, le Syndicat des Inforoutes a été sélectionné lors de l'appel à projets de la Région Rhône-Alpes « TIC et développement durable » pour son projet « TIC et DD en Ardèche ».

Depuis, ce projet a permis aux Inforoutes de mettre en place quatre actions conséquentes se préoccupant de l'ensemble des aspects du développement durable :

#### *Action 1 : le bureau virtuel*

L'action s'est conclue par la mise en place du bureau virtuel sur [www.e-grappe.fr](http://www.e-grappe.fr), 250 comptes ont été ouverts à ce jour.

#### *Action 2 : le réseau d'accès publics à Internet*

L'évaluation et l'expression des usages du public dans le réseau d'accès public ardéchois à l'Internet est toujours en cours, avec le développement de Génépi, logiciel d'aide à la gestion pour les animateurs. Conformément à la loi, un outil de filtrage, pour protéger la jeunesse et pour enregistrer les connexions, a été mis en place dans les centres.

#### *Action 3 : les logiciels libres*

La sensibilisation à l'utilisation des logiciels libres continue, notamment à travers la formation des services du Syndicat et des animateurs des centres multimédias.

#### *Action 4 : le réseau de visio-accueils*



La mise en place d'un réseau de visio-accueils avec des outils peu coûteux est toujours en cours. Une enquête montre que 90 % des utilisateurs de ce réseau sont satisfaits.

### ▪ **Installation et formation dans les communes**

Le Syndicat assure l'installation et la maintenance informatique. Les techniciens des Inforoutes parcourent ainsi de nombreux kilomètres chaque année pour répondre aux besoins des adhérents (environ 25 000 kms par technicien).

Voici un tableau présentant le nombre de tickets d'incidents ouverts (un ticket pouvant représenter plusieurs interventions) et leur typologie :



Année	Nombre total de tickets d'intervention (A)	Augmentation / rapport à l'exercice précédent	Dont écoles, CCM et accès public à internet (B)	Ratio (B/A)
2005	959		456	48 %
2006	1416	+ 48 %	715	50 %
2007	1836	+ 30 %	790	43 %
2008	2315	+ 26 %	738	32 %
2009	3174	+ 37 %	730	23 %
2010	Pas de statistiques (changement de logiciel de gestion)			
2011	4784	+ 50 % (/ 2009)	1079	23%
2012	6255	+ 31 %	1420	23 %

6 255 nouveaux tickets ont donc été créés dans l'année (+31 % par rapport à 2011, avec une augmentation homogène sur toutes les catégories de services).

En grandes lignes :

- 1022 tickets pour les écoles (16 %)
- 1185 tickets pour COSOLUCE
- 280 tickets pour la dématérialisation
- 8 sites internet de collectivités ardéchoises créés ou modifiés

Service	Année 2011	Année 2012	Evolution	Observations
Autre	505	290	-43%	Amélioration des ventilations de tickets
Consommable imprimante	18	34	+89%	NS
VIRUS	16	38	+138%	Forte augmentation des infections (tendance mondiale, en particulier phishing)
Application / Cacti	19	16	-16%	NS
Dématérialisation	284	324	+14%	Augmentation permanente
Application / Comarquage	1		-100%	NS
Applications diverses	106	242	+128%	Proposition de nouvelles applications
CABLAGE	15	24	+60%	NS
CONFIGURATION	270	555	+106%	Augmentation des contrats de maintenance
CONNEXION	466	772	+66%	Augmentation des contrats de maintenance
ENR	334	204	-39%	Stabilisation du dispositif
Logiciels sans Cosoluce	513	826	+61%	Augmentation des contrats de maintenance
Logiciel Metier / Cosoluce	834	1185	+42%	Augmentation des adhérents au service
Périphériques et pièces	436	653	+50%	Augmentation des contrats de maintenance + collèges
UC	523	654	+25%	Augmentation des contrats de maintenance
Téléphonie / VOIP		5		Demandes émergentes
Visioconférence	31	40	+29%	Augmentation des sites
Visites audit et études	18	22	+22%	NS
Maintenance annuelle	70	76	+9%	NS
Web	325	295	-9%	Légère baisse des demandes de nouveaux sites
<b>TOTAL</b>	<b>4784</b>	<b>6255</b>	<b>+31%</b>	

Les agents n'hésitent pas à traverser l'Ardèche quand c'est nécessaire pour transmettre leur savoir et répondre au besoin. Une fonction d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, pour

des missions de diagnostic ou d'étude, est d'ailleurs de plus en plus demandée par les collectivités.

Il est à noter que depuis 2012, nous étendons notre activité de gestion de noms de domaines bien au-delà des frontières de la région : dans toute la France dans le cadre du projet campagnol.fr, et spécifiquement dans les départements 46 et 47 dans le cadre d'un partenariat avec les centres de gestion.

### 3 Les moyens financiers du Syndicat

	<b>Budget principal : réalisé 2012</b>	<b>Budget régie : réalisé 2012</b>
<b>Recettes de fonctionnement</b>	882 518 €	580 600 €
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	903 517 €	569 533 €
<b>Recettes d'investissement</b>	105 745 €	17 155 €
<b>Dépenses d'investissement</b>	106 424 €	22 989 €
<b>Résultat de clôture de fonctionnement avec reprise des résultats antérieurs</b>	+ 15 996 €	+ 59 954 €
<b>Résultat de clôture d'investissement avec reprise des résultats antérieurs</b>	+ 896 147 €	+ 8 833 €

L'ensemble des résultats de clôture sont excédentaires, tant sur le budget principal que sur celui de la régie. Un point de tension subsiste sur la section de fonctionnement du budget principal, qui n'est équilibrée que par la reprise d'une provision et les résultats antérieurs. Cette section est structurellement déficitaire depuis 4 ans maintenant.