



Stéphane LE GAL

Responsable TIC

Le service Technologie de l'informatique et des communications (TIC), indispensable dans n'importe quelle structure, est assuré au SIARP par Stéphane LE GAL en solo, dans la bonne humeur, pour le plus grand plaisir de ses collègues. Son degré d'exigence est à la hauteur des défis qui guettent chaque entité face aux enjeux d'une qualité de service public et de la cybersécurité.

Peux-tu nous parler de ton cursus scolaire ?

Comme beaucoup, après le bac, j'ai poursuivi mes études. Pour moi, ce fut la fac, même si je ne savais pas vraiment ce que je voulais faire. La seule évidence, c'était de m'orienter dans une filière scientifique et la fac Paris XI à Orsay était à côté de chez moi. J'ai rencontré les bonnes ou les mauvaises personnes, je ne sais pas... mais du coup j'ai été un étudiant qui a eu une vitesse de croisière plutôt ralentie.

Mon DEUG avait plutôt deux spécialités – sciences et jeux de cartes - et j'étais beaucoup plus fort dans l'une des deux matières. Du coup, j'ai passé pas mal de temps sur les bancs de la fac pour être simplement diplômé d'un DEUG. J'ai décidé d'arrêter. Mais en juin de cette même année, je ne savais toujours pas ce que j'allais faire.

Un jour, en me baladant dans le centre commercial près de chez moi, une personne tenait un stand et proposait des BTS en alternance. J'ai regardé le programme de celui spécialisé en Informatique industrielle (pilotage d'automates). À priori, je savais faire la plupart de ce qui était inscrit, alors j'ai dit banco. À 25 ans, j'étais l'étudiant le plus âgé évidemment. Finalement, j'ai plutôt survolé cette période à l'école, en revanche, je me suis donné à fond dans l'entreprise.

Quand a débuté ton goût pour l'informatique ?

J'ai eu mon premier ordinateur en 1993 pour mon bac mais c'était plutôt pour jouer, même si j'ai assuré le service après-

vente plus d'une fois pour le réparer. Mais j'ai plutôt découvert l'informatique pendant mon alternance dans une des filiales de Vivendi où j'ai exercé en tant qu'administrateur réseau, ce qui n'avait aucun rapport avec l'intitulé du BTS. Ça m'a vraiment plu, alors il est vrai que j'ai travaillé sans compter mes heures. Et puis, Internet se démocratisait de plus en plus en entreprise pour les systèmes de messagerie. Je me suis beaucoup auto-formé et pourtant, à l'époque, on n'avait pas les facilités de maintenant avec Google ! Lorsque je ne savais pas résoudre un problème, je faisais appel au prestataire informatique qui était ICS. À la fin de mon alternance, je suis parti travailler pour eux.

« L'informatique, c'est un enchaînement de petits problèmes qui en forment un plus gros. Il suffit juste de les décortiquer. »

Cette entreprise m'a vraiment formé à mon métier mais en me lâchant quand même rapidement en complète autonomie chez un client, avec pour consigne « débrouille-toi ». Alors, on galère un peu, c'est

vrai, mais du coup, c'est formateur.

Ma force, je crois, c'est d'avoir une excellente mémoire. L'informatique, c'est un enchaînement de petits problèmes qui en forment un plus gros. Il suffit juste de les décortiquer. J'ai ainsi dans la tête « un catalogue » de situations et les solutions qui vont avec.

Puis, il y a un volet plus anecdotique peut-être, mais qui est très important pour moi. J'ai toujours apprécié aider les autres. Et en informatique, lorsqu'on dépanne quelqu'un, en général, vous êtes un peu comme un sauveur. Cela va tout à fait avec mon caractère : j'aime qu'on m'aime !

« Moi je suis un technicien, j'aime mettre les " mains dedans " »

Avant d'être salarié au SIARP, tu as été l'un de ses prestataires. Peux-tu nous raconter ces débuts ?

En effet, au départ, le SIARP, pour moi, c'est un des nombreux clients dont j'ai la charge au sein de l'entreprise ICS où je suis ingénieur réseaux depuis la fin de mon BTS. Cette tranche de vie aura duré une vingtaine d'années. C'est par l'entremise de Bénédicte LUTZ qu'ICS est choisie comme prestataire, ayant une connaissance travaillant déjà avec eux. Je suis donc l'heureux élu pour m'occuper du SIARP.

Je me souviens encore de ma première mission en décembre 2020 qui, en soi, n'était pas compliquée. Il fallait configurer quatre nouveaux PC. Mais comme je suis un grand timide, ce qui ne se voit pas forcément, cette petite mission m'a mis dans un état de stress intense comme souvent, dès lors que je suis confronté à une nouvelle situation. En effet, quand on arrive chez un client, il y a toujours une part d'inconnu : un système réseau à découvrir, des logiciels métiers qu'on ne maîtrise pas... Finalement tout s'est bien passé de part et d'autre. Pour moi, j'avais un nouveau client « bien sympathique ».

D'autres missions se sont enchaînées. En effet, ayant pointé certains dysfonctionnements dans leur architecture informatique, sur le serveur ou ayant été sollicité pour résoudre des problématiques spécifiques, notamment sur le SIG (Système d'information géographique), j'ai formulé des propositions qui ont été acceptées par le SIARP.

C'est comme cela qu'un contrat de maintenance a été instauré avec ma présence sur site une demi-journée toutes les deux semaines.

Compte tenu de leurs besoins grandissants, le SIARP souhaitait recruter un informaticien, ce qui n'est pas forcément tombé dans l'oreille d'un sourd...

Qu'est ce qui t'a incité à postuler au SIARP ?

Plusieurs facteurs en fait. J'étais à une période de ma vie professionnelle où je me posais beaucoup de questions sur mon avenir. Je me sentais de plus en plus en désaccord avec

certaines décisions, mes missions n'étaient pas toujours très épanouissantes et je passais beaucoup de temps en voiture entre chaque client. Était-ce la crise de la cinquantaine professionnelle ? Je ne sais pas.

J'ai vraiment beaucoup appris de ces années en touchant à tout, mais il était temps pour moi de franchir le pas de la porte d'ICS et de frapper ailleurs pour retrouver une qualité de vie personnelle et professionnelle. Je connaissais le SIARP « de l'autre côté de la barrière », j'appréciais ma collaboration avec eux et j'ai postulé. J'ai donné ma démission un 1^{er} avril, en cachant ma future destination, mais cela s'est un tout de même. Les derniers temps, une autre personne intervenait au SIARP à ma place. Je suis arrivé le 1^{er} juillet 2021.

En passant du secteur privé au secteur public, avais-tu quelques appréhensions ?

Je crois que finalement, il y avait des interrogations des deux côtés, car à mon entretien d'embauche, la Direction pensait qu'en venant au SIARP, j'allais m'ennuyer. En fait, j'aspirais, je crois, non pas à l'ennui, car je savais que du travail m'attendait, mais à ralentir la cadence qui m'épuisait.

Au SIARP, les horaires étaient plus encadrés que chez ICS. Au départ, j'avais même presque honte de partir à l'heure ! Moi qui n'aime pas les alarmes, il n'était pas question pour moi de partir le dernier... donc j'ai pris le pli. Ainsi, il est vrai, j'ai retrouvé un équilibre personnel.

J'ai été très bien accueilli par tout le monde, notamment Didier MOERS, Bénédicte LUTZ, Géraldine PAPIOT et Julie CLAYSEN que j'ai beaucoup sollicités à mon arrivée. J'ai même retrouvé Marie PRÉZELIN avec qui j'avais travaillé assez intensément quelques semaines dans mon ancienne vie ! J'avais découvert une ambiance de travail très agréable au SIARP en tant que prestataire, je ne doutais pas de leur accueil, mais je les remercie tous.

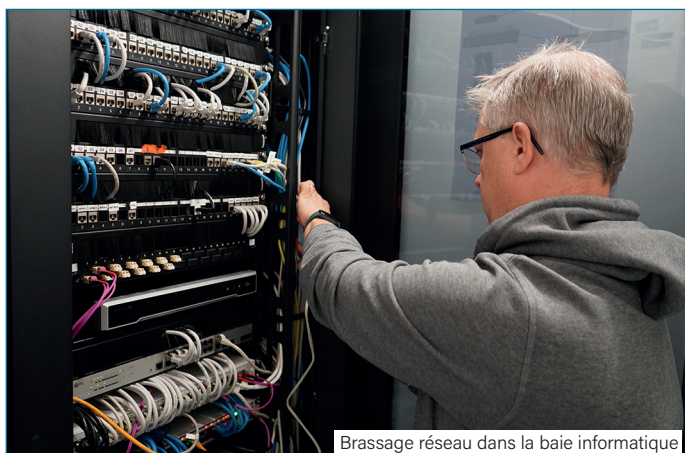
Et puis, moi qui suis un très grand stressé avec un manque total de confiance en moi, ayant eu accès à la fiche de poste avant de candidater, je m'étais aussi rassuré sur une partie des missions. Je ne les maîtrisais pas mais comme je suis de nature assez curieuse, il n'y avait pas de raison que je n'y arrive pas. Seuls l'administratif et le budget auraient pu me rebuter.

Moi je suis un technicien, j'aime « mettre les mains dedans » mais « la paperasse » ce n'est pas vraiment ma tasse de thé. Rien n'est insurmontable finalement, et je m'y suis mis bien évidemment, mais ce n'est pas ce que je préfère !

On peut dire que tu as eu un joli « baptême du feu » à ton arrivée. Tu peux nous en dire davantage ?

Peu de mois après mon arrivée, le SIARP devait emménager au 9 rue Pierre Curie. Il a fallu que je crée tout le réseau sur ce nouveau bâtiment donc, c'est vrai, je le connais sur le bout des doigts et c'est rassurant pour moi. Ce que je ne supporte pas, c'est qu'une panne arrive et surtout, je ne dois pas gêner les autres pendant mes interventions. Je mets un point d'honneur à ce qu'il n'y ait pas d'interruption de service donc je suis un peu précautionneur, notamment pour l'Internet. On est très dépendant de nos jours, tout passe par là : l'informatique, la téléphonie... Donc, il y a plusieurs filets de sécurité dans notre réseau, en double, en triple !

« Je mets un point d'honneur à ce qu'il n'y ait pas d'interruption de service donc je suis un peu précautionneur. »



Brassage réseau dans la baie informatique



Paramétrage de la plateforme logicielle Topkapi

Ce qui est très appréciable au SIARP, c'est que j'ai les moyens financiers pour agir.

« La sécurité passe aussi par un volet sensibilisation auprès des agents pour améliorer leurs pratiques. »

Ainsi, en déménageant un vendredi, tous les agents ont pu être de nouveaux opérationnels dès le mardi. J'ai travaillé sereinement tout le week-end. Je pense que ce fut en quelque sorte mon passeport pour valider mon travail auprès de la Direction, qui m'accorde sa confiance.

J'ai ensuite enchaîné avec un deuxième projet important en décembre 2021, avec l'arrivée de Jérémie LAINÉ au poste de responsable de l'Exploitation qui quittait la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise (CACP). Nous avons reconstruit ensemble le système d'autosurveillance des ouvrages du SIARP (logiciel Topkapi plus performant que précédemment), outil dont il disposait avant à la CACP. Il avait la connaissance technique du logiciel et moi, les moyens de mettre en œuvre son développement sur le CTS. J'ai profité de ce projet pour m'initier vraiment à l'assainissement.

Peux-tu nous décrire tes missions ?

Comme l'a souligné avec humour Didier MOERS à mon arrivée, tout ce qui a un fil, c'est pour Stéphane. Donc, en partant de là, j'ai la charge de l'informatique (ordinateurs, serveurs, réseau, câblage, switch, pare-feu...), et d'Internet. Je m'occupe également de la téléphonie, même si on a basculé rapidement vers une téléphonie sur IP : pour faire simple, un téléphone c'est un ordinateur, qui est administré à distance avec une interface web. Notre prestataire m'a formé, maintenant je gère de façon autonome lorsque ce parc se développe avec l'arrivée de nouveaux collaborateurs par exemple ou la mise en place de scénarios.

Dans toutes ces tâches, mon outil de travail indispensable c'est un bloc-notes et un stylo 4 couleurs. J'ai besoin de poser les problématiques sur le papier avec un schéma pour mieux me projeter.

L'accueil de nouveaux collègues passe forcément par le paramétrage de leur poste de travail (configuration du PC et des espaces sur le serveur, messagerie Outlook, création d'un badge d'accès...) et la remise de

notre charte informatique. J'accompagne parfois certains de mes collègues en assurant quelques petites formations pour qu'ils appréhendent mieux l'outil informatique (environnement, messagerie, logiciels, wifi...).

Il m'a été confié également récemment la remise à plat du système existant de vidéosurveillance des locaux du siège qui demandait à être « toiletté », pour être plus performant et surtout « aux normes ». J'ai ensuite pu développer le même type de protection sur le CTS. Ainsi, nous avons des locaux mieux sécurisés.



Accueil des nouveaux collaborateurs

L'actualité est-elle un facteur de veille pour toi ?

Je finirai en effet avec ce volet important qu'est la cybersécurité, car la question n'est pas de savoir si on sera attaqué un jour mais quand on le sera ! Il faut rester en veille constamment, en participant à des formations, des forums,

des webinars... Dans ce secteur, nous suivons bien sûr les recommandations et protocoles de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information).

Il est indispensable de se protéger pour faire face aux attaques venant de l'extérieur. Le danger à craindre selon moi, c'est un virus, donc il y a nécessité à vraiment se protéger de l'extérieur. Il ne faut pas minimiser l'effet « du ver dans la pomme ».

Tous les jours, je « m'amuse » à tester mes sauvegardes en créant différents scénarios. J'améliore ainsi notre architecture réseau.

La sécurité passe aussi par un volet sensibilisation auprès des agents pour améliorer leurs pratiques (vigilance sur les mails frauduleux), mais aussi par la restriction de certains usages, comme l'échange de données avec des périphériques externes (clés USB).

Ce protocole fait suite à une petite mésaventure, lorsqu'un collègue m'annonça qu'il avait trouvé une clé USB et qu'il l'avait branchée sur son PC en me disant que plus rien ne fonctionnait. Avec un concours de circonstance, puisque son PC s'est réellement éteint, je me suis dit « ça y est, c'est aujourd'hui que ça pète ! ».

Comme j'ai pas mal de trajet quotidiennement matin et soir, en fait, j'ai toujours le cerveau en ébullition, je cogite en permanence. Souvent, le meilleur moment pour intervenir, c'est en dehors des horaires de travail, le soir ou le week-end. Je n'ai pas, à proprement dit, de missions d'astreinte, mais je m'en crée, ça me rassure. Du fait de mon expérience, j'ai une certaine maîtrise. Ce qui me prenait par exemple plusieurs heures avant, maintenant j'ai la capacité de résoudre le problème très rapidement. Par conséquent, je préfère gérer à distance les alertes, les sauvegardes, les mises à jours et redémarrages... sans que cela n'impacte vraiment mon quotidien et surtout celui de mes collègues.

Le SIARP est-il une entité qui nécessite une sécurité informatique particulière ?

Oui et ce depuis la directive NIS2. Face à des acteurs malveillants toujours plus performants et mieux outillés, touchant de plus en plus d'entités trop souvent mal protégées, cette directive élargit ses objectifs et son périmètre d'application pour apporter davantage de protection, notamment pour le secteur public.

Notre domaine, l'assainissement, est référencé comme une cible potentielle, mais nos risques sont plutôt limités en ce qui nous concerne (les systèmes de notre cœur de métiers sont pour le moment autonomes).

Actuellement, notre réseau informatique ne pilote pas nos ouvrages, on travaille dans le sens inverse : lorsqu'un ouvrage dysfonctionne, des alertes sont envoyées. Ce point pourrait nous poser un problème en effet.

Seule la station de Neuville-sur-Oise est en dehors de ce schéma : l'exploitation étant confiée à Véolia, ce n'est pas, à ce jour, du ressort à proprement dit du SIARP.

À la suite d'une attaque ou d'un virus, ce qui serait le plus sensible, ce serait la perte de données confidentielles de nos usagers et l'impossibilité d'être joignable par téléphone. Mais rassurez-vous, ces deux facteurs ne sont pas sur le même Internet ! En soi, notre activité ne devrait pas être fortement

impactée. Dans tous les cas, nous y ferions face grâce à un protocole bien établi.

Qu'apprécies-tu dans tes missions ?

Le secteur de l'informatique est un domaine très vaste où il faut bien sûr être à l'affût des avancées technologiques et où les missions sont toujours variées finalement. Même si je « pratique » moins que dans mon précédent travail, cela demande toujours de l'investissement et de l'auto-formation, c'est ce j'aime, tout comme mon autonomie. Je reste dans une bonne dynamique d'évolution

professionnelle car j'essaie toujours d'optimiser mon temps de travail en recherchant les meilleures solutions techniques car le pire est mon ennemi. Le SIARP est un Syndicat qui a grossi ces dernières années et qui ne manque pas de projets pour le moment.



professionnelle car j'essaie toujours d'optimiser mon temps de travail en recherchant les meilleures solutions techniques car le pire est mon ennemi. Le SIARP est un Syndicat qui a grossi ces dernières années et qui ne manque pas de projets pour le moment.

Quelles sont les difficultés auxquelles tu peux être confronté au quotidien ?

En fait, il n'y en a pas vraiment à part la panne matérielle sur laquelle je n'ai pas de prise. La salle du comité en est un bel exemple, avec le système de visioconférence qui a été installé : parfois les micros grésillent sans aucune raison. Pourquoi cela fonctionne-t-il bien à un instant T pour se dérégler ensuite ? Ce mystère me donne quelques sueurs froides, je dois l'avouer.

Je ne sais pas si c'est une coïncidence, mais depuis que j'assiste aux comités syndicaux, tout se passe bien. Il faut dire que j'ai démonté et remonté tout le système au moins deux fois avant la séance publique. Et j'ai forcément prévu un plan B ou un plan C, si la panne se manifeste. Mieux vaut prévenir que guérir, l'échec n'est pas envisageable pour moi.

Avec quels services travailles-tu plus particulièrement au sein du SIARP ?

Étant un service support, je suis en relation avec tous les services ou l'inverse car on fait souvent appel à moi. Je pense pouvoir dire que j'ai le contact facile avec mes collègues.

« En informatique, mieux vaut prévenir que guérir. L'échec n'est pas envisageable pour moi. »

« En cybersécurité, la question n'est pas de savoir si on sera attaqué mais quand on le sera. »



Visite du poste de relèvement A15 situé à Saint-Ouen-l'Aumône

Je privilégie les échanges détendus et c'est vrai, travailler en s'amusant (un peu) n'enlève rien à la qualité de nos missions.

J'aime me rendre également sur les chantiers avec mes collègues du service Études et travaux car, dans ces cas-là, c'est moi qui suis en demande d'apprendre pour mieux comprendre l'assainissement. Cela donne un sens aux sollicitations. J'aime également travailler avec le service Finances, un domaine que je maîtrise mal et où je pose sans cesse des questions : peut-être un moyen de me rassurer ?

Quelles sont, selon toi, les qualités requises pour ton poste ?

Je pense que la première qualité serait l'écoute et la pédagogie. Je suis là pour appréhender une problématique, la comprendre, la résoudre tout en m'adaptant à la personne que j'ai en face moi. Le langage technique c'est pour les prestataires, pour mes collègues, cela doit être simple, efficace et accessible. Donc forcément, il faut aussi un peu de patience, savoir s'adapter et être curieux.

N'ayant pas réponse à tout, je dois rechercher la solution adaptée. Surtout ne pas montrer que je ne sais pas, c'est impossible pour moi. Je préfère prendre du recul, analyser, décortiquer, pour apporter une solution clé en main. Mon expérience et mon cerveau logique sont précieux dans tous les cas. Et comme MacGyver, sous le coude, toujours avoir plusieurs plans de rechange.

Moi qui suis de nature angoissée, le stress est aussi une bonne source d'adrénaline et un moteur dans mes journées. Sans stress, je m'ennuie assez vite. Mais c'est aussi contradictoire, vu l'état dans lequel je suis !

Comment s'organise ton travail au quotidien ?

Ma journée commence de bonne heure, à 7h00 avec les rapports de sauvegarde, que je ne peux m'empêcher de consulter. C'est un bon signe pour moi d'en avoir car cela veut dire que le système réseau fonctionne et que rien ne s'est arrêté. Le petit tour pour dire bonjour le matin, c'est indispensable,

car souvent on m'interpelle pour un problème. « Ah au fait Stéphane, tu pourras venir me voir pour... ». Donc à ne pas négliger, tout comme le café, pour bien démarrer la journée. Je prends note de toutes les demandes et je reviens vers eux dans un second temps, après avoir vérifié ma boîte mail.

Puis, j'officialise vraiment mes rapports de sauvegarde en me connectant au serveur pour checker et traiter, si besoin, les anomalies. J'ai également le rapport du logiciel finances/ressources humaines Berger-Levrault qui tombe à la première heure auquel je jette un œil bien évidemment.

J'ai très peu de tâches planifiées dans mon emploi du temps, en fait, cela dépend des sollicitations que je vais avoir au cours de la journée. Par conséquent, je passe beaucoup de temps dans de nombreuses vérifications et je me crée moi-même des problèmes. Le but ? Être toujours prêt pour un éventuel impondérable. Je ne marche pas dans les couloirs uniquement pour augmenter le nombre de pas quotidiens mais pour proposer mon aide aux collègues et pour réfléchir. En parallèle, je m'inscris à de nombreux webinars sur la cybersécurité.

Tu es seul dans ton secteur ? Est-ce un inconvénient ?

Lorsque je suis absent, en période de congés, nous faisons appel à un prestataire... ICS, mon ancienne entreprise, qui prend le relais afin d'assurer la continuité du service. Toutefois, comme dans tout secteur d'activité, nous ne pouvons pas nous passer d'informatique : il est indispensable d'anticiper « la grosse panne ».

Le problème c'est que pour ma part, j'ai tout dans la tête, mais que se passe-t-il en mon absence si on pense à un cas extrême ? Car comme beaucoup d'informaticiens je pense, j'avoue que la déconnexion c'est impossible pour moi. Aussi

pour y répondre, en 2024 je vais travailler sur la redirection d'un PRA-PCA (Plan de reprise d'activités/Plan de conduite d'activités). Il sera ainsi question de formaliser par écrit des procédures et le process à mettre en œuvre.

As-tu une anecdote particulière à nous faire partager ?

J'en ai une qui m'a marqué particulièrement et je la dois à Marie PRÉZELIN qui m'a joué un tour « pendable ». Elle a su faire monter le curseur du stress bien haut lors d'un certain 1^{er} avril ! Ce fut lors d'un comité auquel je n'assistais pas, mais où j'étais tout de même resté dans les locaux pour m'assurer que tout se passe bien avec les micros notamment. J'ai reçu un sms de Marie qui me disait « Stéphane, c'est la panique ici, il n'y a plus rien qui fonctionne, tout le monde râle, c'est affreux... ». On n'avait pas fini nos échanges que je suis descendu en quatrième vitesse vers la salle du comité. Arrivé devant la porte, je l'ai vue et elle m'a dit « Poisson d'avril ! »

J'étais au bord de la syncope, décomposé... mais soulagé. Merci Marie !

