

La Transition numérique

Conseil provincial
Session de mars 2025



Province
de Liège

Éditeur responsable :
Province de Liège
Place Saint-Lambert, 18A
4000 Liège

D/2025/4540/13

CONSEIL PROVINCIAL DE LIÈGE

Réunions de mars 2025

OBJET : Rapport d'activités 2024 concernant « *La Transition numérique* ».

RAPPORT DU COLLÈGE PROVINCIAL AU CONSEIL PROVINCIAL

Mesdames,
Messieurs,

Le Collège provincial a l'honneur de vous soumettre, en annexe, son rapport d'activités en ce qui concerne « *La Transition numérique* », pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

CONCLUSION

Votre Collège vous propose de prendre connaissance du présent rapport d'activités.

Rapport adopté par le Collège provincial.

Pour le Collège provincial,

Le Directeur général provincial a.i.,

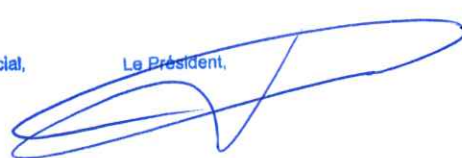
Le Député provincial Vice-Président,

Etienne GUIOT

Luc GILLARD,
Président de séance.

PRIS : ~~ACTE~~
- CONNAISSANCE
en séance publique de ce jour
Liège, le
24 MARS 2025


Le Directeur général provincial,


Le Président,

Sommaire

1. Coordonnées	5
2. Rapport sur la gestion 2024	7
Aspects relevant du personnel	7
Mouvements	7
Formations – Séminaires	7
Rapport sur l'activité des équipes 2024	8
Accueil utilisateurs et processus transversaux	8
Sécurité IT	11
Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Réseau-Téléphonie	11
Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Serveurs	12
Pôle Maintenance et Infrastructures – Maintenance et assistance	12
Focus sur des projets du pôle Maintenance et Infrastructures	14
Pôle applicatif	14
Coordination administrative et Program management	18
3. Marchés publics informatiques	20
Marchés publics menés par le DSI	20
Centrales d'achat auxquelles la Province de Liège a recours	21
4. Catalogue de services	22

1. Coordonnées

Le Département des Systèmes d'Information (ci-après : DSI) fait partie de la Direction générale transversale (DGT). Outre le Service informatique, dont les activités et projets seront abordés dans ce rapport d'activités relatif à la « **Transition numérique** », ce département regroupe également le Service des Archives, le Centre d'impression, le Centre de traitement du linge et le Pôle Publications, qui seront eux évoqués dans le rapport d'activités relatif à l'Administration.

Nos équipes sont structurées selon la logique de l'**organigramme matriciel** : en conservant l'organigramme pyramidal, vertical, qui découpe le service selon les grandes fonctions liées à l'informatique (maintenance et assistance, serveurs, réseau/téléphonie, pôle applicatif), mais en y ajoutant une découpe horizontale, traduisant tantôt un processus transversal permanent (ex. : accueil utilisateurs, gestion des stocks), tantôt un projet, impliquant des collègues de plus d'une équipe du Service (cf. p. suivante – situation au 31.12.2024).

De cette façon, les agents sont regroupés dans des équipes métier (ayant chacune leur responsable hiérarchique), mais leurs tâches peuvent aussi être coordonnées pour la réalisation d'un projet ou d'un processus / d'une activité opérationnelle faisant intervenir plusieurs métiers au sein de plusieurs équipes (ex. accueil d'un nouvel agent => création du compte, mise à disposition d'un PC, d'un téléphone, création des accès aux applicatifs qui lui sont nécessaires...).

Ces équipes sont naturellement guidées par la poursuite des objectifs propres à la transition numérique, tels qu'ils figurent dans le **Programme Stratégique Transversal** (ci-après : PST), à savoir l'objectif stratégique **OS 1.5 Engager la Province dans sa transformation numérique**, ainsi décliné en objectifs opérationnels :

- **OO 1.5.1** – Maîtriser globalement les coûts récurrents liés aux systèmes d'information
- **OO 1.5.2** – Exploiter les innovations et les opportunités du numérique comme vecteurs d'une nouvelle culture d'entreprise, collaborative, mobile et efficiente
- **OO 1.5.3** – Décliner les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information au niveau des outils et pratiques informatiques.

Par ailleurs, le DSI participe également à un nombre important d'autres objectifs du PST, en y collaborant directement (ex. **OO 1.4.2** Enrichir le catalogue de marchés accessibles aux adhérents de la centrale d'achat) ou en développant ou fournissant les outils nécessaires à l'atteinte des projets qui y figurent (ex. **Projet 1.3.2.1** – Poursuivre la tenue d'un cadastre des subventions en nature et en espèce ou **Projet 1.3.3.1** – Relancer un marché public pour un Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) et élargir l'informatisation des outils RH).

Département des Systèmes d'Information

Rue Ernest Solvay, 11, 4000 LIÈGE

Pour tout contact avec la Direction :

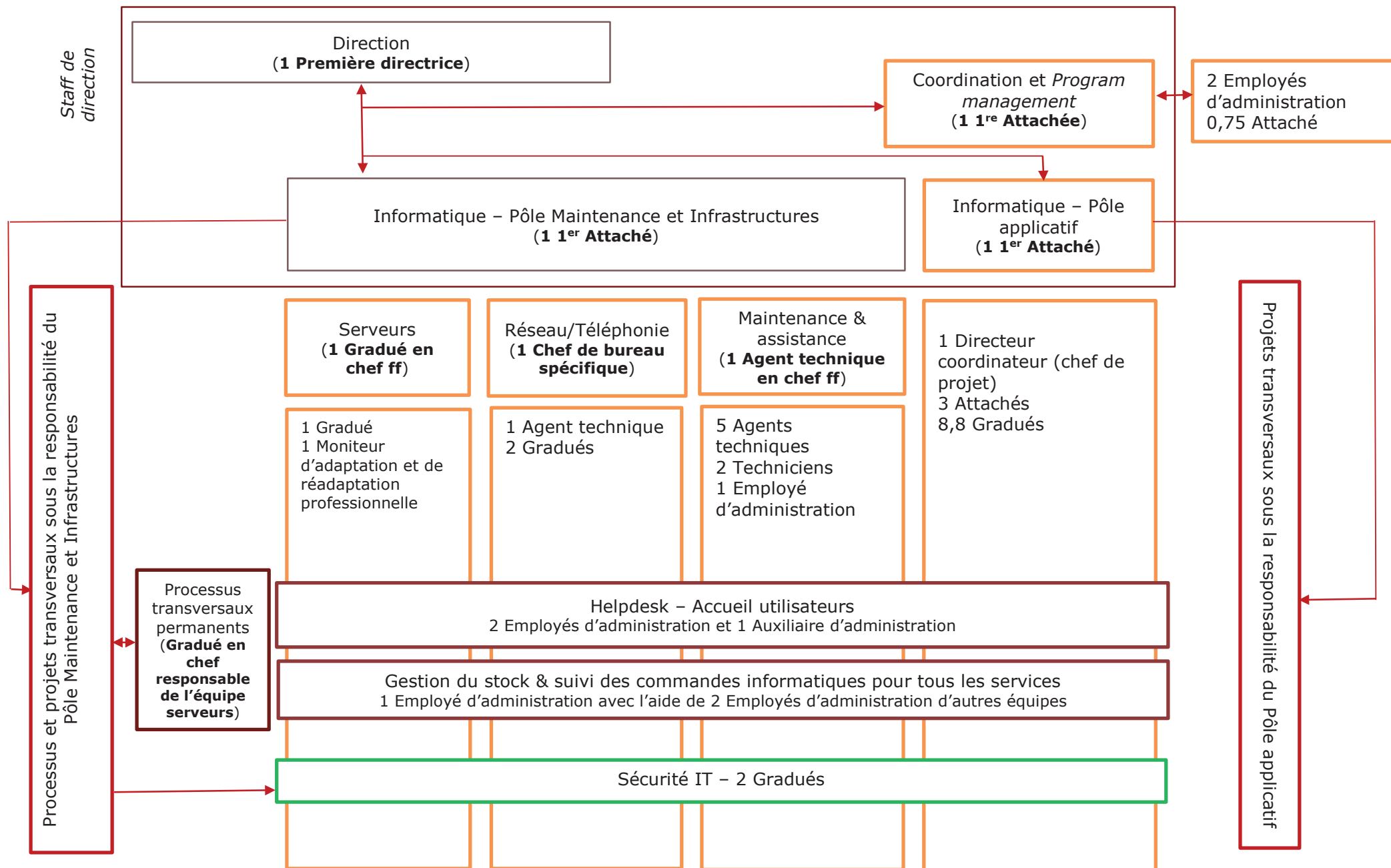
☎ 04/279.25.00

✉ informatique@provincedeliege.be

Pour prise en charge d'un problème technique :

☎ 04/279.25.10

✉ informatique.helpdesk@provincedeliege.be



2. Rapport sur la gestion 2024

Aspects relevant du personnel

Au 31.12.2024, les équipes informatiques et administratives du DSI étaient composées de **42 agents**, Direction comprise.

Mouvements

À l'instar des années précédentes, nous avons eu beaucoup de mouvements de personnel au sein du DSI en 2024 :

- Une auxiliaire d'administration a intégré l'équipe de l'accueil utilisateurs pour remplacer une employée d'administration partie dans le cadre de la mobilité interne.
- Une graduée a intégré l'équipe web pour remplacer une graduée qui a souhaité changer de département dans le cadre de la mobilité interne.
- Un employé d'administration a quitté l'équipe serveurs pour répondre à un appel à mobilité interne. Ce poste est toujours vacant (appel en cours).
- Au sein de l'équipe Réseau-téléphonie, un gradué est arrivé et un autre nous a quittés pour aller travailler dans le privé.
- Un gradué a rejoint l'équipe Sécurité IT pour remplacer un gradué mis en disponibilité à sa demande.

Formations – Séminaires

Comme le stipule notre Règlement de travail, la formation est un droit, mais aussi une obligation. C'est tout particulièrement vrai dans le domaine informatique, où les matières sont en perpétuelle évolution.

Les agents des équipes informatiques ont suivi des formations et séminaires portant sur diverses matières tant informatiques que spécifiques (Powershell, Excel, formation EPI, l'intelligence artificielle et les pouvoirs locaux, Fortinet, Marchés publics, les outils de l'intelligence collective...).

Au total, toutes formations et tous agents confondus, ce sont plus de 27 jours de formation avec inscription formelle qui se sont accumulés au cours de cette année 2024, auxquels il faut ajouter les formations en ligne (abonnement annuel), remises à jour sur différentes technologies au travers de lectures et de recherches et le transfert de compétences dans le cadre de consultations, reviews de produits, etc. pour intégrer de nouveaux apprentissages.

Rapport sur l'activité des équipes 2024

Un **système d'information** représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au transport et à l'intégration de l'information, qu'ils soient externalisés ou pris en charge en interne (postes de travail, bases de données, applications métiers, Infrastructure réseau...).

Les équipes informatiques de la Province de Liège fournissent à l'Institution provinciale les outils informatiques, le conseil et le support y associés, contribuant à l'atteinte, de manière efficiente et qualitative, des objectifs que cette dernière s'est donnés. C'est leur mission commune.

Dans ce rapport d'activités, nous présenterons pour chacune des équipes :

- Sa mission spécifique.
- Quelques chiffres clefs.
- Un projet ou une réalisation phare en 2024.
 - Ce sont en permanence 100 à 135 projets en cours, toutes équipes confondues et avec des granularités différentes, à suivre, prioriser, et concrétiser au quotidien (aux côtés des activités opérationnelles journalières). Certains ne prennent que quelques jours, d'autres s'étalent sur plusieurs années.
 - Le cas échéant, sa participation à l'atteinte de l'un des objectifs du PST.

Par ailleurs, en annexe figure le catalogue de services dont ces équipes assurent la fourniture à nos utilisateurs au quotidien.

Nous entendons ici la notion de « service » au sens ITIL¹ du terme, à savoir une combinaison de technologies, de processus et de personnes permettant de fournir de la valeur à nos utilisateurs (en termes de fonctionnalités et de niveau de service) adaptée à leurs besoins, sans qu'ils n'en portent la responsabilité des coûts et des risques.

1 ITIL (« *Information Technology Infrastructure Library* » pour « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ») est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« *best practices* ») du management du système d'information.

Accueil utilisateurs et processus transversaux

Mission de l'équipe

La mission principale de l'Accueil utilisateurs est de prendre en charge les appels téléphoniques et *mails* des collègues rencontrant des difficultés avec les outils informatiques (incidents) ou émettant de nouvelles demandes. Mais au fil du temps, ces collègues prennent en charge un nombre grandissant de tâches afin de décharger les autres équipes, comme la rédaction et la fourniture de procédures, la gestion quotidienne du prêt et du retour de matériel informatique, la supervision des opérations informatiques liées aux mouvements de personnel ou la gestion des abonnements de téléphonie mobile.



Un agent est également dédié spécifiquement à la gestion de notre stock informatique.

Quelques chiffres clefs

- Nous constatons une légère baisse des appels téléphoniques à notre Accueil utilisateurs par rapport à 2023, mais avec un pic en avril qui s'explique d'une part par une demande accrue d'accès à *Ma Province* dans le cadre de la relance de plusieurs marchés de la centrale d'achat de la Province et, d'autre part, par un grand nombre d'incidents dus à une tentative échouée de migration de notre courrier électronique vers une nouvelle version. Cette même migration a été relancée au mois de septembre, sans aucun incident cette fois-ci.
- Environ 10.100 *mails* reçus donnant lieu à près de 5.177 demandes d'intervention.
- 250 prêts de matériels en 2024 (contre 165 en 2023). Cette augmentation s'explique par le fait que l'on utilise le stock de matériel de prêt pour parer au plus pressé lors de panne d'ordinateurs portables des agents, ce qui leur permet de redevenir opérationnels très rapidement sans attendre la réparation de leur ordinateur affecté.

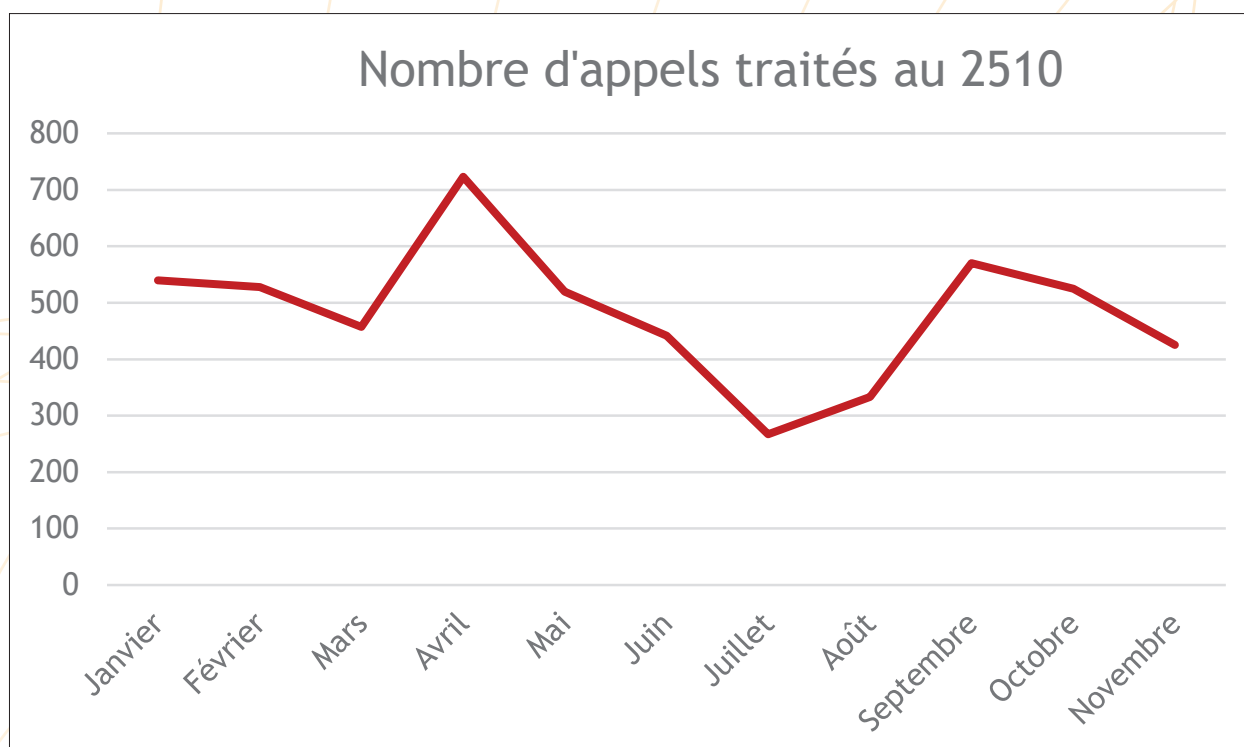


Figure 1 – Nombre d'appels téléphoniques à l'accueil utilisateurs, par mois

- Les 3 schémas suivants montrent la répartition mensuelle des tickets créés par notre accueil utilisateurs, suivi du top 10 des catégories d'incidents et de demandes les plus fréquentes.

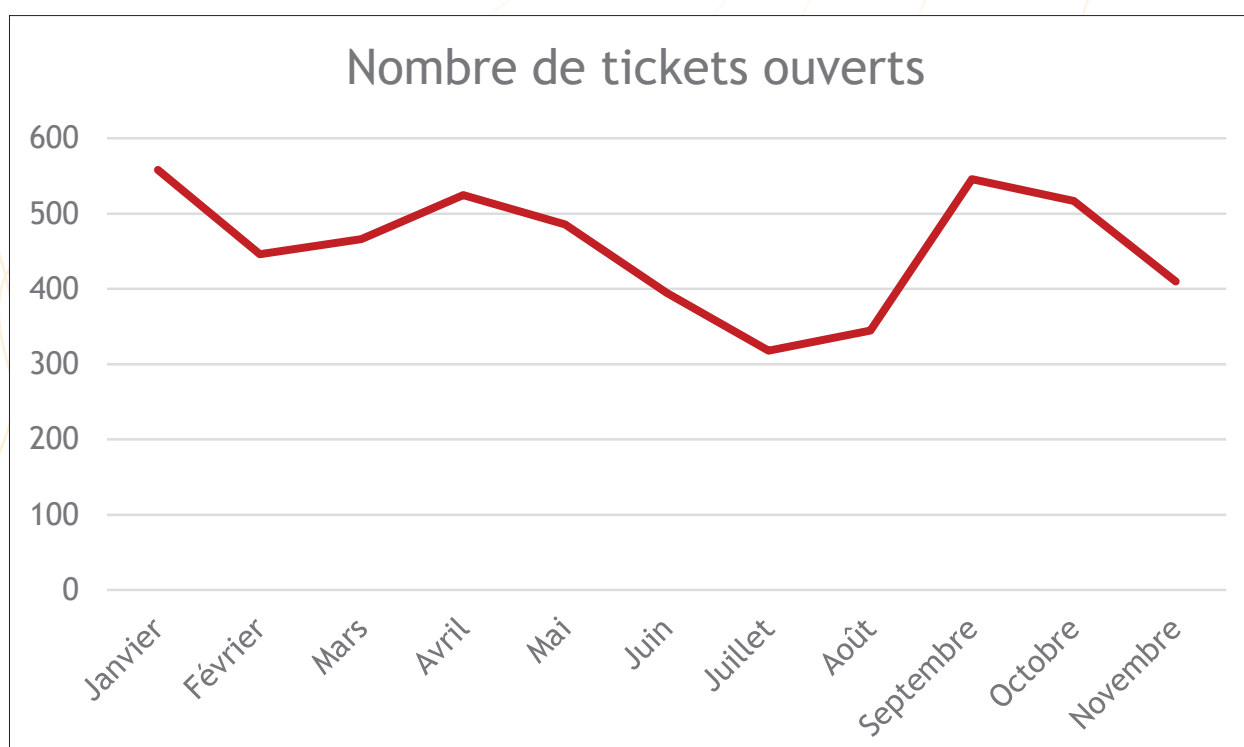


Figure 2 – Répartition mensuelle des tickets créés par l'accueil utilisateurs (helpdesk)

TOP categories

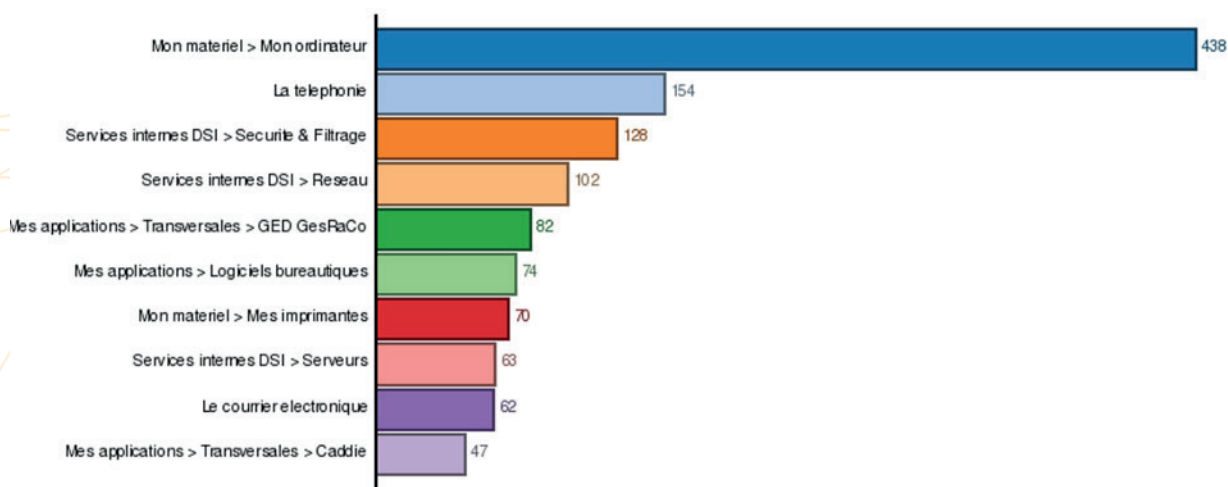


Figure 3 – Incidents – Top 10 des catégories

TOP categories

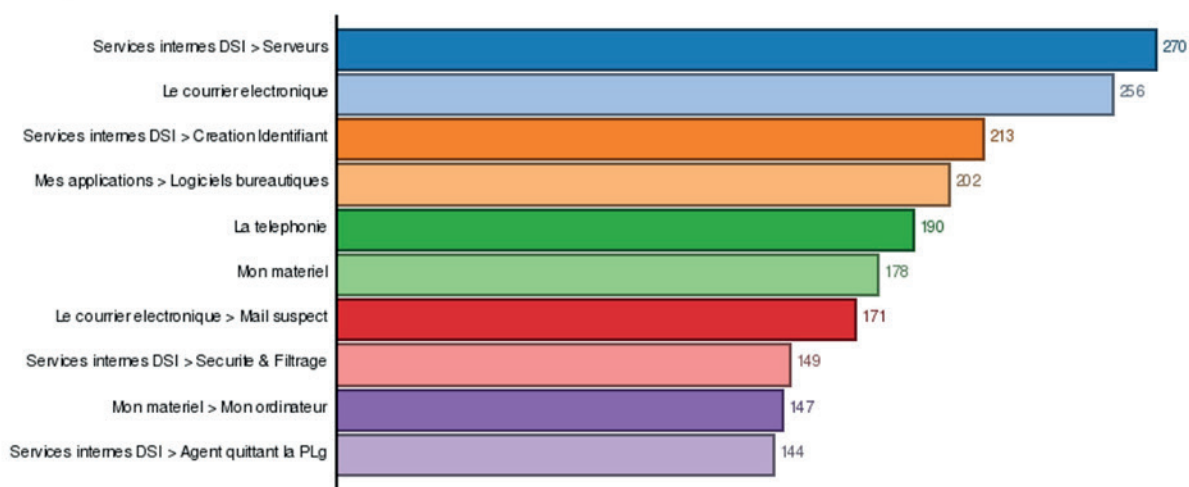


Figure 4 – Demandes de services – Top 10 des catégories

Sécurité IT

Mission de l'équipe

La conformité aux dispositions légales en matière de systèmes d'information est l'objectif de cette équipe spécifique, qui prend part aux analyses et remet des avis techniques sur les différents projets du DSI pour tendre vers une sécurité par défaut. Elle formalise également progressivement les processus en place pour alimenter un SMSI (Système de Management de la Sécurité de l'Information) au sein du DSI.

Projets réalisés en 2024

- Mise en place des outils de sécurité (*firewall et switch datacenter*) dans le nouveau datacenter du Val Benoit.
- Définition et test des premiers scénarii pour la mise en place d'une stratégie DRP (*Disaster Recovery Plan* – plan de reprise en cas de désastre) pour les applications internes hébergées dans notre datacenter².
- Mise en place d'une solution SOC externalisée (le *Security Operations Center* ou centre opérationnel de sécurité est une équipe chargée de surveiller et d'analyser en permanence la sécurité de l'organisation, de prévenir et de détecter les incidents de cybersécurité et d'y répondre).
- Implémentation d'une solution EDR (*Endpoint Detection & Response*) pour mieux protéger les ordinateurs des agents provinciaux. Cette solution permet de surveiller les terminaux afin de détecter tout comportement suspect, et d'enregistrer chaque activité et événement. Il corrèle les informations collectées afin de fournir un contexte critique pour la détection des menaces avancées, puis lance une réponse automatisée (par exemple, isolement d'un terminal infecté du réseau) en quasi-temps réel.

2 Un DRP, "*Disaster Recovery Plan*" (ou PRA, Plan de reprise d'activité) permet, après un incident ou une catastrophe (inondation, incendie, coupure de courant anormale, piratage informatique, etc.) d'assurer la reconstitution de l'infrastructure informatique et donc la remise en route de l'activité.

Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Réseau-Téléphonie

À la base de tout système d'information, il y a un réseau ainsi que différents services y associés (téléphonie interne et mobile, messagerie électronique, sécurité et autres services pilotés par l'informatique, gestion des serveurs) qui nécessitent une gestion physique et logique quotidienne. On évoquera donc dans ce point l'équipe réseau-téléphonie, qui assure la gestion du réseau et de certains de ces services, puis au point suivant, l'équipe serveurs.

Mission de l'équipe

L'équipe réseau-téléphonie assure la gestion physique et logique du réseau et des différents services y associés, dont le wifi et la téléphonie interne.

Quelques chiffres clefs

- Total des antennes Wifi installées : 1.070
 - 354 à la Haute École.
 - 392 pour les autres établissements scolaires.
 - 324 pour le reste des bâtiments provinciaux.

Le déploiement des antennes wifi participe à l'atteinte du Projet 2.4.1.2 du PST : Déployer le Wifi sur tous nos sites

- Une plateforme de téléphonie qui connecte plus de 8.000 postes téléphoniques dont 3.200 pour la Province de Liège et environ 4.800 pour 18 autres Pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires adhérents à notre marché.
- Un réseau interne (l'*Intranet*) qui interconnecte environ 400 bâtiments au travers d'environ 70 liaisons réseaux (fibres optiques, coax, xDSL...).

Projets réalisés en 2024

- Participation à divers déménagements, dont celui du DSI.
- Déménagement du central téléphonique du bâtiment des Chiroux vers le bâtiment Opéra.
- Migration de la téléphonie de l'IPES de Jemeppe, de l'IPES et de l'EP Herstal et du site de Blegny sur la nouvelle plateforme de téléphonie.
- Augmentation de la bande passante réseau sur plusieurs établissements scolaires.

Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Serveurs

Mission de l'équipe

L'équipe serveur assure la gestion physique des serveurs et espaces de stockage, la gestion logique du courrier électronique, du stockage et de l'organisation des données des services provinciaux, les services d'impressions bureautiques, la sécurité informatique, la gestion des accès extérieurs pour télémaintenance ou travail à domicile.

Quelques chiffres clefs et activités

- 1.542 tickets ouverts et traités en 2024 (environ 10 % de plus qu'en 2023).
- Gestion de 20 serveurs physiques qui supportent environ 200 serveurs virtuels.
- Installation de systèmes de stockage décentralisés pour les métiers ayant des besoins spécifiques en termes de taille et de vitesse d'accès (photographies, vidéastes, graphistes, service des expositions).
- Un espace de stockage centralisé de 422 TB de production (dont 236 utilisés) et 65 Tb pour assurer les sauvegardes (dont 50 Tb utilisés).
- 3.664 boîtes mail pour les agents provinciaux, Conseillers et Députés, agents des services du gouverneur et de certaines ASBL (Blegny-Mine, SSAPL, FTPL...)
- 772 boîtes mail génériques (boîtes partagées, de service, liées à des événements, guichet pour le public, etc.).

- 83 boîtes ressources pour la gestion et la réservation de salles ou de véhicules.
- Plus de 10.000.000 de mails échangés, dont 32 % de spams identifiés et 11.000 virus bloqués dans les courriels.

Projets réalisés en 2024

- Réalisation d'un audit de sécurité sur l'infrastructure Active Directory (+ implémentation des mesures en découlant).
- Migration de l'infrastructure antispam du courrier électronique vers notre infrastructure d'hébergement interne à Opéra.
- Aménagement de l'infrastructure d'hébergement dans le nouveau datacenter du Val Benoît.
- Migration de l'infrastructure de courrier électronique (Exchange) de la version 2016 vers la version 2019.

Pôle Maintenance et Infrastructures – Maintenance et assistance

Le rôle de l'équipe « Maintenance et Assistance » est axé sur le service et le support à fournir aux agents provinciaux afin qu'ils puissent profiter pleinement de l'outil informatique dans le cadre de leurs missions.

L'équipe assure également la gestion du parc informatique de l'ensemble des services provinciaux, à l'exception du secteur Enseignement-Formation qui assure lui-même la gestion de son parc administratif et pédagogique.

Mission de l'équipe

L'équipe maintenance et assistance assure la gestion du parc informatique avec l'installation et la maintenance du matériel (postes de travail, imprimantes, périphériques divers...) et l'assistance aux utilisateurs.

Quelques chiffres clefs et activités

- Gestion d'un parc informatique composé d'environ :
 - 1.680 PC
 - 1.136 portables
 - 431 imprimantes/multifonctions.
 - 141 tablettes
 - 280 smartphones
- +/- 1.700 tickets traités par l'équipe.

Le déploiement d'un nombre grandissant de portables participe à l'atteinte du Projet 1.5.2.1 du PST : Déployer un écosystème informatique mobile et collaboratif, permettant l'adoption progressive de nouveaux modes de travail (télétravail, bureaux partagés...)

Projets réalisés en 2024

- Migration progressive du parc informatique vers la nouvelle version Windows 11.
- Participation aux déménagements de services provinciaux, dont celui du DSI.

- Participation à l'organisation de manifestations provinciales : Rencontres Théâtre Jeune Public, Expo Cadeaux...
- Poursuite de l'octroi d'ordinateurs portables afin de permettre le télétravail (80 agents supplémentaires en 2024 pour un total d'environ 830 agents).
- Une solution d'impressions/copies a été installée pour les occupants de la Pépinière d'entreprise au B3.
- L'encryption des disques des ordinateurs portables a été activée afin de répondre à des exigences croissantes en matière de sécurité.
- 34 nouvelles imprimantes multifonctions ont été installées pour l'ensemble des bâtiments provinciaux.

Même en fin de vie, on rappellera que le matériel informatique acquis par le DSI continue de répondre à des besoins, grâce à notre marché public de services ayant pour objet l'enlèvement et la valorisation des équipements informatiques et de téléphonie. Nous avons profité de notre déménagement pour trier le stock informatique. C'est ainsi qu'en 2024, environ 20 m³ de matériel a été pris en charge par notre fournisseur.



Figure 5 – Racks contenant du matériel informatique à valoriser

Focus sur des projets du pôle Maintenance et Infrastructures

Les différents services ci-dessus, relevant du Pôle Maintenance et Infrastructures, ont donc mené de nombreux projets à bien en 2024, et assuré une charge de travail importante découlant notamment des exigences croissantes en matière de sécurité informatique.

Voici un focus sur deux projets qui ont nécessité la collaboration de toutes les équipes du Pôle Maintenance et Infrastructure.

Amélioration de la sécurité informatique de l'environnement IT de la Province de Liège

Les attaques informatiques ne cessent d'augmenter et, vu le contexte géopolitique actuel, ciblent notamment les institutions publiques. En 2024, le pôle Maintenance et Infrastructures a développé sa sécurité informatique autour de 3 axes importants : la prévention, la détection et la capacité de réponse afin de minimiser les possibilités d'attaques d'une part, mais également afin d'augmenter sa résilience en cas d'intrusion et corruption de nos systèmes.

Cela se traduit par un renforcement des outils de protection des ordinateurs des agents provinciaux ainsi qu'une surveillance 24/7 des comportements de notre écosystème informatique.

Les équipes travaillent également sur la consolidation d'un plan de recouvrement suite à l'aménagement d'un second datacenter au Val Benoit. En effet, pour les applications externalisées, la stratégie de *Disaster Recovery Plan* (DRP) est déterminée contractuellement au travers de nos marchés et repose donc sur les infrastructures de ces fournisseurs, mais pour les applications internes hébergées dans notre data center, le chantier restait à finaliser.

Ces actions participent à l'atteinte de l'OO 1.5.3 du PST : Décliner les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information au niveau des outils et pratiques informatiques

Migration de l'infrastructure de courrier électronique

La Province de Liège dispose de son infrastructure de courrier électronique en interne. Cette année, une migration de version a été effectuée vers des nouveaux serveurs et de nouvelles bases de données permettant de doubler la capacité des boîtes *mails* des agents. Au vu de la stratégie de Microsoft, il est probable que ce sera la dernière migration sur une infrastructure interne avant un passage complet vers une solution Cloud de l'éditeur.

Pôle applicatif

Les agents peuvent accéder à tout un ensemble d'applications développées soit en interne, soit par des fournisseurs extérieurs. C'est la **valeur ajoutée** sur l'Intranet, impliquant la nécessité d'une équipe de développeurs et/ou chefs de projet assurant le suivi des différents projets de développement et/ou acquisitions, et le dialogue avec les services provinciaux.

Mission de l'équipe

Le Pôle applicatif a pour mission de :

- Déployer la valeur ajoutée sur l'Intranet, au travers de la gestion et du suivi de projets informatiques (développements et/ou acquisitions) et de l'intégration entre applications.
- Développer des applications intranet et des sites Internet.

Quelques chiffres clefs pour 2024

- 3.283 demandes d'intervention soumises en ligne par les établissements à la Direction générale des Infrastructures et du Développement durable dans eAtal pour l'année 2024.
- 8.677 rapports au Collège créés dans le Portail des rapports au Collège.
- 14.734 bons de commande créés dans l'application CADDIE.

- 320.000 dossiers d'élèves gérés dans l'application Ominpro PMS / PSE pour l'année scolaire 2023-2024.
- 1.270.899 utilisateurs ont exécuté au moins une session sur notre site (ce nombre correspond aux visiteurs uniques), dont les 5 parties les plus consultées sont : la Promotion sociale, le Domaine de Wégimont, l'enseignement secondaire, le Château de Jehay et le Musée de la vie wallonne. 734.090 visiteurs complémentaires ont en outre surfé sur le site de la Haute École remanié l'année passée, et actuellement indépendant du portail principal.
- 4.666.733 connexions à la plateforme École Virtuelle durant l'année scolaire 2023-2024.

Un projet phare réalisé en 2024, avec l'aide de prestataires extérieurs : l'intégration de la signature électronique dans le processus décisionnel du Collège *[Solution de signature électronique développée par Inforius – Adaptation au Portail des rapports au Collège prise en charge par Afelio – NRB]*

En septembre 2024, une nouvelle version du Portail des rapports au Collège (GesRaCo), intégrant la signature électronique qualifiée de documents, a été mise en ligne.

Dans le cadre du processus décisionnel du Collège provincial, les documents suivants pourront ou devront dorénavant, selon les cas, être signés électroniquement :

- Les avis du Directeur financier provincial ;
- Les notes du Directeur général provincial ;
- Les documents de séance :
 - Le PV complet de séance ;
 - Les documents contenant la décision d'un dossier :
 - Les cartouches des dossiers Point A ;
 - Les conclusions des dossiers Point B/C.

Il ne s'agit donc pas d'intégrer la signature électronique à toutes les étapes de validation interne du rapport au Collège, mais pour certains documents, étapes et rôles uniquement, dès lors qu'un acte de qualité probatoire est attendu.

Pour mettre en place ce changement important, il a fallu faire appel à deux prestataires informatiques : Inforius, qui a emporté un marché public intégrant la notion de « signataire électronique », et Afelio / NRB, qui développe notre Portail des rapports au Collège.

Toute demande de signature est initiée dans le Portail des rapports au Collège qui la transmet dans l'application spécifique iSign (le signataire électronique) qui permettra de signer un ou plusieurs documents à l'aide de la carte d'identité électronique.

Diverses modifications accompagnent l'intégration de cette signature électronique dans le Portail des rapports au Collège : l'adaptation des différents flux et la mise en place des échanges avec le signataire électronique, la modification des modèles de document intégrant les décisions du Collège, de nouvelles icônes permettant de suivre l'évolution des signatures des documents.

Les documents peuvent donc être signés individuellement ou par lot. La signature par lot consiste à envoyer un ou plusieurs documents afin qu'ils soient signés en une seule fois par le/les signataires.

Au préalable, une étude juridique a été réalisée afin de s'assurer que le mécanisme de signature à intégrer permettrait d'obtenir, dès la prise de décision, un acte de qualité probatoire au moins strictement identique aux documents qui étaient établis antérieurement. Sans entrer dans les détails, la signature électronique mise en place est dite « qualifiée » et est assimilée à une signature manuscrite.

Cette nouvelle intégration nous permet aujourd'hui :

- Lors d'une séance du Collège, de réduire considérablement les va-et-vient des dossiers « papier » au sein de la salle du Collège. L'objectif de la Direction générale provinciale est d'ailleurs de tendre vers un processus décisionnel « zéro papier ».
- De prendre, comme version officielle, la version électronique des décisions signée électroniquement et se trouvant dans l'application GesRaCo. Celle-ci est dès lors plus facilement accessible pour tous les acteurs du dossier, sans attendre le retour de signataires ou de dossiers papier.

- De signer par lot (envoi en une fois d'un ou plusieurs documents afin qu'ils soient signés par les mêmes signataires) la plupart des décisions, ce qui représente un gain de temps non négligeable pour les Autorités provinciales.
- La mise en place d'une étape essentielle en vue de la dématérialisation complète des dossiers, et donc de la suppression du papier.



Figure 6 – La signature dans le processus décisionnel du Collège – Avant...

Un projet phare réalisé en 2024 en interne : l'application Caddie et ses différents développements

L'application Caddie a pour objectif d'aider les services provinciaux à réaliser les achats nécessaires à l'exécution de leurs missions, dans le respect des règles provinciales et de la législation des marchés publics. Classiquement³, elle permet l'encodage de toutes les informations nécessaires à un achat, la collecte des validations nécessaires, l'engagement dans la comptabilité provinciale et la production du document (bon de commande) à envoyer au fournisseur.

Mise en place à partir de 2005, dans la foulée de la mise en œuvre de la Nouvelle Comptabilité Provinciale, Caddie n'a cessé d'évoluer depuis. Les dernières adaptations, réalisées en 2024, ont pour origine la Loi du 8 février 2023 modifiant la législation relative aux marchés publics et aux concessions. Cette Loi prévoit l'obligation de transmettre chaque année via e-Procurement une série d'informations concernant les marchés de faible montant et les marchés attribués sur base des accords-cadres (et donc les commandes sur « marchés stocks »).

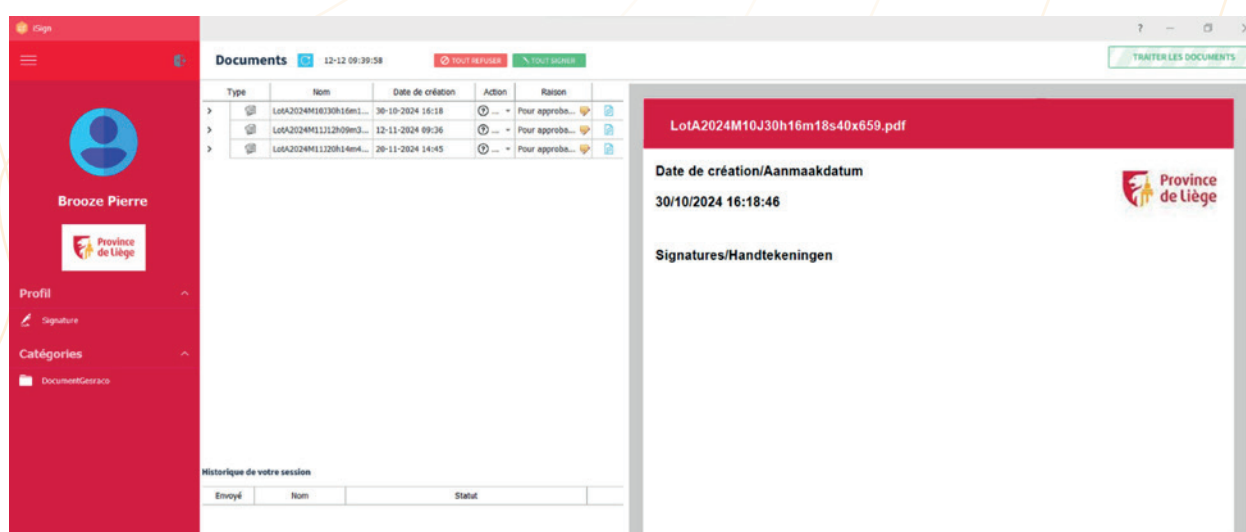


Figure 7 – La signature dans le processus décisionnel du Collège – Après...

3 Par souci de clarté et de concision, on ne développera pas ici toutes les variantes possibles (eau de distribution, budget extraordinaire...).

Très vite, il est apparu que la récolte des données serait fastidieuse, certaines informations n'étant pas disponibles ou pas dans un format exploitable informatiquement. Un groupe de travail a été créé avec le DSI, des personnes clefs de la Direction financière provinciale et du service des marchés publics pour étudier les solutions. Des modifications ont été d'abord envisagées au niveau du logiciel de comptabilité SAP/S4Hana, en collaboration avec notre prestataire. Cette piste a été abandonnée pour des raisons de complexité et (donc) de coût. Il a alors été décidé de s'orienter vers une modification de l'application Caddie. Le groupe de travail a fait appel à des représentants des différentes Directions générales pour discuter de ces modifications et pour intégrer d'autres demandes (même sans rapport direct avec la problématique) afin de compenser les nouveaux encodages rendus nécessaires. Une roadmap a alors été dressée avec les demandes retenues. Les développements ont été réalisés pour début 2024, pour les points concernant la nouvelle législation, et courant 2024 pour le reste.

Au final, l'application Caddie a connu une évolution importante et est devenue un réceptacle de tous les marchés publics de la Province qui sont en cours. Cela permet une traçabilité numérique depuis l'obtention de l'accord de principe jusqu'à l'engagement dans la comptabilité provinciale (à partir de laquelle on dispose également du lien jusqu'au paiement des factures), en ce compris une liste aisément accessible de toutes les dépenses reposant sur le marché concerné.

Les dépenses non soumises à la législation sur les marchés publics (par exemple : la facturation interne) ont aussi été mieux prises en compte afin de parvenir à une plus grande cohérence dans les procédures de travail.

Des efforts importants ont été consacrés à l'ergonomie tant pour les nouvelles fonctionnalités que pour l'existant afin de faciliter le travail des utilisateurs. Par exemple, des échanges de données automatiques ont été mis en place avec le Portail des rapports au Collège et le portail intranet des marchés publics. Au total, 11 nouvelles versions de l'application ont été déployées en 2024 (contre 2 en 2023).

Dans le tableau de bord de l'application de la figure 8, on peut voir, au-dessus, les étapes de validation pour les marchés passés via Caddie (en dessous de 8.500 € HTVA – délégation aux Directions générales). Les marchés soumis à des décisions du Collège ou du Conseil possèdent leur propre circuit de validation, en dehors de Caddie. En dessous, les étapes de validation pour les commandes sur base des marchés passés via Caddie, via le Collège ou le Conseil.

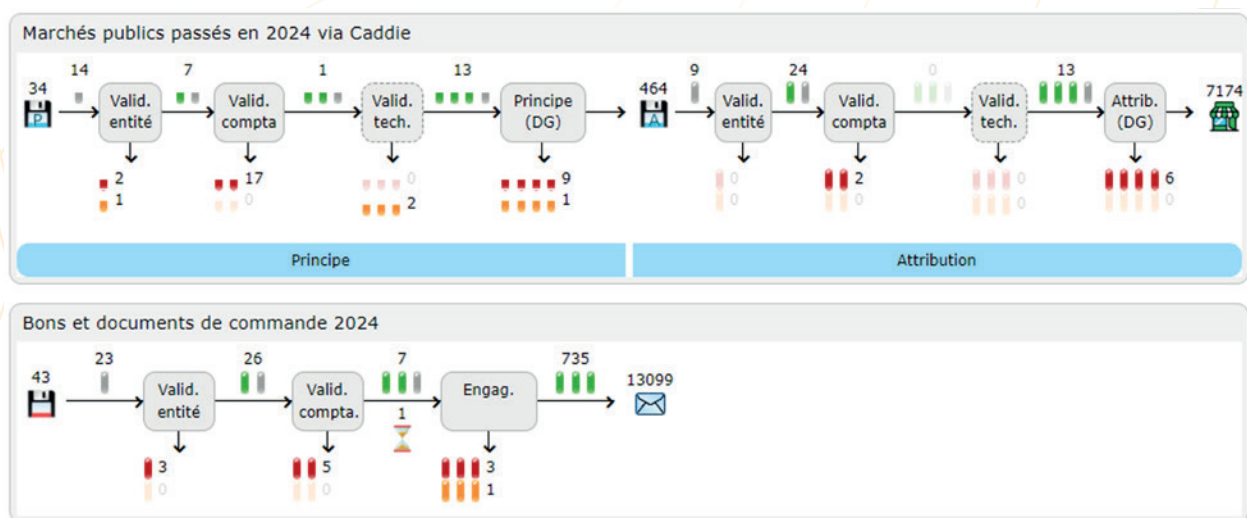


Figure 8 – Tableau de bord de l'application

Référence	Objet	Créé le	Statut	Lots	Commandes nb / montant TVAC
MA.SAP-21-01847	90.01-062 – Marché public de fournitures d'énergie pour le chauffage des établissements provinciaux situés sur le parcours du réseau de chauffage urbain à Herstal. Marché public de fourniture – Procédure négociée sans publication préalable	23/12/2024		1	Commander...
MA.DGT42-24-00382	Adhésion à la Centrale d'achat du Forem - Marché FORTINET MPF240911	18/12/2024		1	2 / 18 544,46 Commander...
MA.IG-24-00011	90.01-116 – Ensemble des sites et établissements provinciaux – Contrôle et entretien des extincteurs - Marché public de services – Procédure ouverte – Rapport d'attribution	31/10/2024		1	Engager...
MA.IG-23-00010	90.01-109 – Divers établissements provinciaux – Interventions de réparation sur les installations de distribution de gaz (marché stock) - Marché public de travaux – Procédure négociée sans publication préalable – Rapport d'attribution	17/10/2024		1	Commander...
MA.IG-21-00007	Location de chargeurs télescopiques pour la manutention du sel de déneigement pour la période du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2025 - Marché public de fournitures passé par voie de procédure négociée sans publication préalable - Attribution	07/10/2024		1	1 / 40 982,70 Engager...
MA.DGT42-24-00320	Maintenance corrective, évolutive et adaptative de l'application de gestion des sanctions administratives communales	24/09/2024		1	1 / 64 910,45 Commander...
MA.DGT41-24-00001	Location et maintenance du parc numérique du Centre d'impression	19/09/2024		2	Commander...
MA.DGT42-24-00309	Acquisition, maintenance et gestion administrative de licences Microsoft pour la Province de Liège pour une période de 3 ans (centrale d'achat)	17/09/2024		1	Commander...
MA.DGT42-24-00306	Environnement GENETEC : mise à jour logicielle, support pour 1 an, et mise en place d'un système de synchronisation des titulaires de badges	16/09/2024		2	1 / 76 574,70 Engager...
MA.DGT2-24-00007	Marché stock de denrées alimentaires dites « sèches », de denrées alimentaires surgelées, de frites surgelées, de produits surgelés à base de pommes de terre ainsi que de snacks pour friterie	11/09/2024		3	52 / 76 190,33 Commander...
MA.DGT2-24-00006	Marché stock Acquisition de consommables informatique	11/09/2024		1	17 / 4 727,76 Commander...

Figure 9 – Liste des marchés auxquels je peux accéder (extrait)

Chiffres clefs au 5/12/2024

7.645 marchés encodés et/ou passés dans Caddie :

- 7.189 marchés passés via Caddie (source : page d'accueil Caddie)
- 456 marchés passés via le Collège ou le Conseil encodés dans Caddie (source : page des marchés via Autorités – tous sauf clôturés)

Coordination administrative et Program management

La plupart des outils informatiques reposent sur des contrats pluriannuels qu'il faut suivre, relancer, et/ou remettre en concurrence dans le respect de la législation relative aux marchés publics, et dans les délais requis.

La Province fait appel aux centrales d'achat existantes dès qu'elle le peut, essentiellement, à ce jour, pour l'acquisition de fournitures informatiques. S'il n'y trouve pas réponse à ses besoins, le Département des

Systèmes d'information lance lui-même un marché public et l'intègre le cas échéant à la centrale d'achat provinciale, pour en faire bénéficier nos adhérents.

La gestion de ces dossiers, de même que celle des ressources humaines et du budget informatique, est prise en charge au sein de l'équipe « Coordination administrative et Program management ».

Un projet colossal : le déménagement du DSI

C'est la responsable de cette équipe qui a également assuré l'un de nos gros chantiers de l'année 2024 : la coordination du déménagement du DSI depuis le bâtiment Opéra en centre-ville vers le bâtiment « Renaissance » sur le site du Val Benoît.

Le Collège provincial, dans une volonté de rationalisation des bâtiments, a décidé que le DSI serait implanté au Val Benoît avec les services de la DGIDD et le SIPP. De nombreuses réunions et de multiples échanges avec les services de la DGIDD ont eu lieu pour y voir

clair sur les aménagements à réaliser et le mobilier requis pour accueillir au mieux les agents et optimiser le local stock.

Après clarification de ce qu'il allait falloir déménager en termes de mobilier et de matériel, nous avons lancé un marché pour le déménagement du mobilier et du matériel informatique des agents, mais surtout pour le stock informatique qui représentait à lui tout seul 331 mètres carrés.

La date du déménagement a été fixée au lundi 22 juillet pour profiter du calme des congés scolaires (notamment en termes de demandes adressées au service). Le déménagement a été réalisé en deux jours et s'est déroulé sans embûches ni couacs grâce à une préparation préalable minutieuse et à la participation positive et active des agents du DSI. Il n'y a eu aucun impact pour l'ensemble des utilisateurs grâce à des permanences mises en place au sein des différentes équipes.

En illustration, quelques photos du « chantier » :



Figure 10 – Opéra – Avant le déménagement

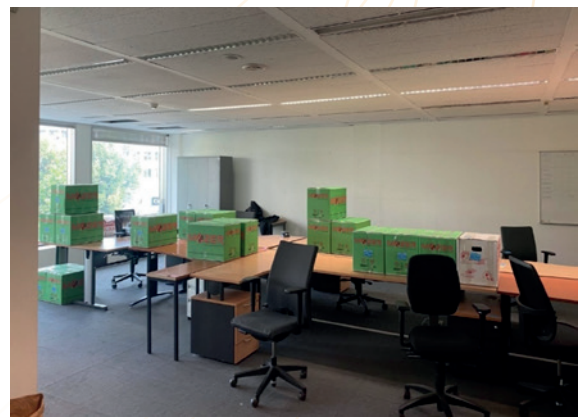


Figure 11 – Opéra – Avant le déménagement



Figure 12 – Stock informatique principal vidé (ou presque)

3. Marchés publics informatiques

Marchés publics menés par le DSI

En 2024, les marchés suivants ont été attribués sur base d'une proposition par le Département des Systèmes d'information.

La plupart des marchés publics informatiques sont des marchés pluriannuels. Leur planification a donc dû être organisée tenant compte des recommandations en la matière durant les périodes de prudence et d'affaires courantes.

MARCHÉ	PROCÉDURE
Marché public de services ayant pour objet la mise en œuvre, l'hébergement, la maintenance et le support de la solution SAP à la Province de Liège pour une durée de 5 ans	Procédure concurrentielle avec négociation
Marché public de fournitures relatif à la poursuite de la mise en œuvre et de la maintenance de la gestion informatisée du patrimoine mobilier et immobilier de la Province de Liège au travers du logiciel Atal pour une durée de 4 ans	Procédure négociée sans publicité préalable auprès de la SA Berger-Levrault (exclusivité)
Marché public de fournitures ayant pour objet le maintien de la solution et la maintenance corrective, évolutive et adaptative de l'application de gestion des sanctions administratives communales et modules y associés pour une durée de 4 ans	Procédure négociée sans publication préalable auprès de la SRL Inforius (exclusivité)
Marché public de fournitures ayant pour objet l'environnement GENETEC de la Province de Liège : mise à jour logicielle, support pour 1 an, et mise en place d'un système de synchronisation des titulaires de badges	Procédure négociée sans publication préalable
Marché public de fournitures relatif à l'acquisition d'un scanner professionnel A3 pour les besoins du Département de la Culture	Marché public de fournitures par voie de procédure simplifiée (< 30.000 €)
Marché public de fournitures relatif à l'acquisition de pointeuses, mise à jour de l'environnement de pointage et support y associé pendant 5 ans (+ badges Mifare)	Procédure concurrentielle avec négociation
Marché public de services relatif à la connectivité réseau et services complémentaires – Première reconduction de 1 an	Procédure ouverte avec publicité européenne
Marché public de fournitures relatif à l'acquisition, maintenance et gestion administrative de licences Microsoft pour les besoins de la Province de Liège pour une période de 3 ans (centrale d'achat)	Procédure ouverte avec publicité européenne
Déménagement du Département des Systèmes d'Information vers le site du Val Benoît	Procédure négociée sans publication préalable

Au total, le DSI a mené 68 dossiers de marchés publics depuis 2019, sans compter ceux de 2024.

Centrales d'achat auxquelles la Province de Liège a recours

Recourir à une centrale d'achat dispense de l'obligation d'organiser une procédure de passation de marchés publics. On peut également profiter à la fois de la mutualisation des coûts et de conditions plus avantageuses grâce à un volume d'achat plus important. Si la Province s'érige elle-même en centrale d'achat pour certains marchés (notamment des marchés informatiques : licences Microsoft, téléphonie fixe, connectivité et services y associés...), elle profite également des services d'autres centrales.

En 2024, nous avons adhéré au marché public, par l'intermédiaire de la centrale d'achat du FOREM, portant sur la fourniture de matériels et logiciels du catalogue Fortinet, la maintenance de l'existant, le recours au support sur site (Shared Support), ainsi que les services de consultance y afférents.

Voici la liste des commandes et acquisitions passées en 2024, sur base de ces centrales :

Acquisition de fournitures informatiques (solutions FORTINET, MFP)	Centrale d'achat du SPW (division mobilière) et Centrale d'achat du FOREM (marché DMP2000242)
Acquisition de fournitures informatiques (portables, MFP)	Centrale d'achat du SPW (division mobilière) et Centrale d'achat du DTIC du SPW (M005)
Acquisition de solutions de sécurité Fortinet et de solutions de support de type SOC (Security Operations Center)	Centrale d'achat du FOREM (marché DMP2000242) et marché de l'ONVA (Office national des vacances annuelles)
Acquisition de fournitures informatiques et prolongation de contrats par l'intermédiaire des marchés de la Province de Liège, et des centrales d'achat auxquelles elle a adhéré (marchés existants) (Portables, PC fixes, écrans, antennes WIFI, MFP)	Centrale d'achat du SPW (division mobilière), Centrale d'achat du DTIC du SPW (M005) et Centrale d'achat de la Province de Liège

4. Catalogue de services

En parallèle aux projets menés, toutes nos équipes assurent la gestion quotidienne, les demandes et incidents relatifs aux services suivants :

SERVICES FOURNIS	DESCRIPTION
Services IT > Prêt de matériel	Prêt de matériel (portables, tablettes, vidéoprojecteurs) aux agents provinciaux pour des besoins ponctuels (réunions, événements...).
Réseau & télécommunications > Gestion des profils de téléphone mobile	Gestion des abonnements de téléphonie mobile pris en charge par la Province de Liège pour des raisons professionnelles.
Sécurité IT > Filtrage Internet	Demande d'accès à un site Internet ou à une catégorie spécifique (réseaux sociaux, streaming...).
Sécurité IT > Gestion des firewalls ⁴ (pare-feu)	Ouverture/fermeture de port d'accès au réseau interne, à Internet ou au Cloud de la Province de Liège.
Sécurité IT > Gestion des accès VPN	Configuration des accès site-to-site VPN et ssl VPN ⁵ .
Sécurité IT > Gestion des noms de domaine	Enregistrement des noms de domaine et gestion des zones DNS associées.
Sécurité IT > Gestion des certificats SSL ⁶	Création et renouvellement des certificats.
Réseau & télécommunications > Réseau	Déploiement, configuration et surveillance des éléments passifs et actifs du réseau (filaire ou wifi) dans l'ensemble des bâtiments provinciaux.
Réseau & télécommunications > Téléphonie fixe	Déploiement, configuration et surveillance des éléments constitutifs de la téléphonie fixe (postes, centraux téléphoniques et plateforme de gestion)
Réseau & télécommunications > Téléphonie fixe > Fourniture des postes téléphoniques	Fourniture des postes téléphoniques et interventions y associées.

4 Un firewall (ou pare-feu) est un outil informatique (matériel et/ou logiciel) conçu pour protéger les données d'un réseau (par exemple, un réseau d'entreprise).

5 VPN (Virtual Private Network) : réseau privé virtuel construit au sein d'une infrastructure informatique publique, tel qu'Internet.

6 SSL est un protocole de communication sécurisé qui supporte plusieurs services de sécurité.

Réseau & télécommunications > Téléphonie fixe > Fonctionnalités avancées	Paramétrage des différents services offerts par nos outils de téléphonie (<i>Phonesharing</i> , <i>Rainbow</i> PC et GSM, Opérateur automatique (VAA), <i>Contact Center</i> , cascades, groupe interception, groupe de poste, fonctionnalités de type « communications unifiées » ⁷ ...).
Services IT > Contrôle d'accès	Configuration de l'outil de gestion du contrôle d'accès (KABA) au moyen de badges pour le bâtiment Opéra
Services IT > Courrier électronique	Mise à disposition d'une adresse de courrier électronique aux agents provinciaux qui en ont un besoin professionnel.
Services IT > Imprimante	Configuration et déploiement sur les serveurs d'impression.
Services IT > Pointage informatisé	Configuration et déploiement des pointeuses installées dans le cadre de la gestion du temps informatisée.
Services IT > Serveur de fichiers	Mise à disposition de solutions de partage de fichiers adaptées et sécurisées, centralisées et décentralisées.
Poste de travail > Fourniture	Fourniture de l'ordinateur unique (fixe, portable, hybride, tablette) aux agents provinciaux ou mandataires, et de tout ce qui s'y rapporte (programmes, périphériques).
Poste de travail > Accessoires	Fourniture des accessoires relatifs à l'ordinateur unique (fixe, portable, hybride, tablette) fourni aux agents provinciaux ou mandataires (clavier, souris, mémoire...).
Poste de travail > Demande d'assistance	Demande d'assistance relative à l'ordinateur unique (fixe, portable, hybride, tablette) fourni aux agents provinciaux ou mandataires, et à tout ce qui s'y rapporte (programmes, périphériques).
Poste de travail > Déménagement	Transfert de matériel informatique en cas de déménagement d'un service, ou de transfert d'un agent vers un autre service.
Poste de travail > Installation d'un logiciel	Installation de logiciel sur les postes de travail provinciaux.
Poste de travail > Mise à jour d'un logiciel	Mise à jour d'un logiciel sur les postes de travail provinciaux.
Poste de travail > Équipement d'un nouvel agent	Coordination de l'ensemble des opérations liées à l'arrivée d'un nouvel agent (fourniture matériel et logiciels, accès serveur, accès bâtiment, mise à disposition d'un téléphone...).
Poste de travail > Remplacement	Remplacement de l'ordinateur unique (fixe, portable, hybride, tablette) aux agents provinciaux ou mandataires.
Réseau & télécommunications > Fourniture du téléphone mobile	Fourniture éventuelle d'un GSM ou Smartphone à un agent qui a besoin d'un abonnement de téléphonie mobile pour des raisons professionnelles.
Réseau & télécommunications > Configuration du téléphone mobile	Configuration du Smartphone mis à disposition d'un agent qui a besoin d'un abonnement de téléphonie mobile pour des raisons professionnelles (réception mails).
Services IT > Imprimantes	Installation et configuration des imprimantes.
Services IT > Solution de géolocalisation des véhicules et du matériel	Installation du matériel permettant la géolocalisation des véhicules de service et de certains matériels, et plateforme de suivi y associée (Telefleet)
Logiciel métier > ATAL ⁸	Progiciel utilisé pour le recensement du patrimoine immobilier, la planification pluriannuelle budgétaire, la planification des contrôles et entretiens, et la gestion des demandes d'interventions adressées par les services provinciaux (au travers du guichet eAtal).

7 On désigne par « Communications unifiées » un ensemble de nouveaux services destinés aux professionnels en entreprise permettant d'intégrer (« unifier ») :

- Les moyens de communication interpersonnels en temps réel, comme la téléphonie fixe et mobile, la visiophonie, les ponts de conférence audio / vidéo...
- Les outils de travail collaboratif (comme la messagerie instantanée, la présence, les systèmes de conférences par le web, de partage et de gestion de documents...).
- L'environnement informatique, notamment les outils de bureautique, comme le client de messagerie électronique, l'agenda, le traitement de texte ou le logiciel de visionnage de présentations.

8 À partir d'ici, les services suivis d'une * sont des développements réalisés par le DSI. Ceux suivis d'une ** sont développés par l'enseignement, le cas échéant avec support du DSI. Les autres sont externalisés.

Logiciel métier > Cadacom (CADastre des COMMunes)*	Application permettant l'encodage des services rendus aux communes directement ou indirectement (à leurs citoyens, associations...) par l'ensemble des services provinciaux.
Logiciel métier > CADDIE*	Gestion numérisée des bons de commande et des marchés publics mise à disposition de l'ensemble des services provinciaux.
Logiciel métier > CAPS*	Cadastre informatisé des participations et subsides octroyés par la Province
Logiciel métier > GESRACO (Portail des rapports au Collège)	Application soutenant le processus décisionnel du Collège provincial.
Logiciel métier > SAP R3 > LSO	Progiciel de gestion intégrée utilisé pour la gestion des formations dispensées par l'École Provinciale d'Administration, au sein de cette école.
Logiciel métier > SAP R3 > FICO – BCS	Progiciel de gestion intégrée utilisé pour la gestion du budget et de la comptabilité par l'ensemble des services provinciaux, migré vers S4HANA début 2019, mais conservé pour l'historique des données comptables.
Logiciel métier > S4HANA	Progiciel de gestion intégrée en cours de déploiement au sein de l'ensemble des services provinciaux pour la gestion du budget et de la comptabilité.
Logiciel métier > GESTI*	Application de gestion de l'inventaire mobilier et matériel mis à disposition de l'ensemble des services provinciaux.
Logiciel métier > Gestion des primes et des prêts sociaux *	Applicatif permettant la gestion des primes « Téléphone et Télé/Biovigilance » et la gestion <i>run off</i> des prêts sociaux. La partie relative aux primes a été décommissionnée mi-année en raison de l'abandon de l'octroi de ce type de primes.
Logiciel métier > The Museum System (TMS)	Logiciel spécialisé dans la gestion muséale, permettant la gestion d'un catalogue unique de pièces de collection, mais aussi des données (auteurs, collectivités, lieux géographiques...) et processus (prêts, organisation d'expositions...) y associés.
Logiciel métier > Gestion des sanctions administratives communales	Logiciel de gestion des sanctions administratives communales gérées par le Service du même nom.
Logiciel métier > Trados	Logiciel de traduction utilisé par la Cellule de traduction.
Logiciel métier > Moodle	Logiciel de gestion des apprentissages permettant l'e-learning et le b-learning au sein de la Direction générale Enseignement – Formation.
Logiciel métier > Omnipro	Outil de gestion des dossiers élèves traités par les centres Psycho-Médico-Sociaux et les services de Promotion de la Santé à l'école, utilisé par l'ensemble de ces services ; des cabinets médicaux et de divers services du Pool Promotion animation de la DG Santé
Logiciel métier > PiPL*	Application permettant la gestion des données relatives aux différents interlocuteurs de la Province de Liège – personne physique ou morale.
Logiciel métier > Environnement ULIS	Écosystème de gestion des ressources humaines. ULISCS : Outil central utilisé pour la gestion des contrats, des profils horaires, la gestion pécuniaire, la gestion des cadres et organigrammes. ULISweb : Accès décentralisé permettant aux services de trouver les informations utiles relatives à leurs agents, d'envoyer des informations au service central, ou de gérer leurs pointages et leurs congés. MYULIS : Portail de l'employé et du manager, permettant la gestion du temps et l'accès à ses données personnelles ULISCMED : logiciel de contrôle médical utilisé par le service provincial du même nom, pour les agents provinciaux mais également pour la gestion de ses clients extérieurs. Datamart ⁹ ULIS : permet d'alimenter les projets d'informatique décisionnelle avec les thématiques courantes liées aux ressources humaines. Thot : module complémentaire permettant l'analyse et la gestion prévisionnelle des données d'effectifs et des données budgétaires y associées.

9 Le terme Datamart (« magasin de données ») désigne un sous-ensemble du datawarehouse (« entrepôt de données », lieu de stockage intermédiaire des différentes données en vue de la constitution d'un système d'information décisionnel), pour un secteur particulier de l'entreprise (département, direction, service, gamme de produit, etc.).

Logiciel métier > École Virtuelle**	Portail web interne de l'enseignement de la Province de Liège facilitant les échanges d'informations (pédagogiques, organisationnelles, administratives, événementielles) entre étudiants, professeurs et membres des secrétariats. ¹⁰
Logiciel métier > GIHEP**	Application de gestion informatisée de la Haute École. ¹¹
Logiciel métier > GIADE**	Gestion Informatisée des agents de la Direction Générale Enseignement Formation. ¹²
Logiciel métier > eMob*	Application permettant le suivi des abonnements de téléphonie mobile pris en charge par la Province de Liège.
Logiciel métier > Dataline (MultiPress)	Solution de gestion professionnelle d'une imprimerie, utilisée par le Centre d'impression.
Logiciel métier > ABS Laundry Business Solutions	Logiciel de gestion de blanchisserie
Logiciel métier > Billetterie (Vivaticket)	Logiciel pour la vente ou la réservation de billets (expositions, conférences, animations...) sur site ou en ligne. Déjà en place au Musée de la Vie wallonne pour la vente sur site. En cours de mise en œuvre au B3.
Logiciel métier > Gestion des postes publics (EPN)	Logiciel pour la gestion des postes publics au B3.
Logiciel métier > Gestion des ressources	Logiciel pour la gestion des ressources (locaux, équipements, places de parkings) au sein de plusieurs établissements.
Logiciel métier > Système intégré de gestion de bibliothèques (BGM)	Logiciel utilisé pour la gestion du réseau des bibliothèques en Province de Liège, de même que pour la gestion des Centres de documentation
Sites Internet & Intranet > Portail Intranet*	Portail Intranet de la Province de Liège.
Sites Internet & Intranet > Portail des Conseillers provinciaux*	Portail intégrant l'ensemble des documents utiles à l'exercice du mandat de Conseiller provincial.
Sites Internet & Intranet > Revue de presse*	Revue de presse électronique réalisée quotidiennement par le Service communication et mise à disposition des utilisateurs autorisés.
Sites Internet & Intranet > Photothèque*	Galerie photo des manifestations provinciales.
Sites Internet & Intranet > Mon Intranet > Documents*	Générateurs de documents conformes à l'identité visuelle de la Province de Liège, tenant compte du service / de l'agent pour lequel ils sont générés (cartes de visite, courriers, diaporamas, signatures mails...)
Sites Internet & Intranet > Mon Intranet > Fichiers publics *	Outil permettant de mettre à disposition des agents provinciaux ou de correspondants extérieurs des documents volumineux qui ne peuvent être envoyés par mail.
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial – volet public*	Site web unique des différents services et projets provinciaux.
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Marchés publics*	Espace en ligne sécurisé dans lequel les bénéficiaires ayant adhéré à la centrale d'achat provinciale peuvent trouver toutes les informations relatives aux marchés publics qui en font partie.
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Gestion du sel de déneigement*	Espace en ligne sécurisé dans lequel les communes peuvent commander et gérer leur stock de sel et permettant une gestion globale de ces stocks par la DG Infrastructures et Environnement.
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Ecole provinciale d'administration*	Maintenance de la gestion des inscriptions des sciences administratives.
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Espace clubs sportifs*	Espace en ligne sécurisé dans lequel les clubs sportifs peuvent gérer leurs informations et ainsi alimenter la cartographie des sports en province de Liège présente sur la partie publique du site (http://www.provincedeliege.be/fr/cartosport).

10 Développement conjoint DSI / Direction générale Enseignement – Formation.

11 Idem.

12 Développement Direction générale Enseignement – Formation – Le DSI ne s'occupe que du contrat d'hébergement.

Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Ambassadeurs*	Espace en ligne sécurisé qui met à disposition de plus de 400 ambassadeurs (personnalités publiques ou autres qui ont notamment pour mission de présenter les atouts de la Province au-delà de ses frontières) un accès en ligne à une valise diplomatique composée de fiches reprenant des thèmes tels que l'enseignement, la culture, l'histoire, etc. utiles à l'exercice de leur mission.
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Annuaire des bibliothèques*	Espace en ligne sécurisé dans lequel les responsables des bibliothèques de la Province, des villes, des communes et des réseaux libres peuvent mettre à jour leurs informations (horaires, wifi disponible, ludothèque, réseau Aleph, contact, site web, etc.), qui sont alors intégrées sur le Catalogue en ligne collectif bibliothèques publiques en province de Liège (http://opac.provincedeliege.be).
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > Espace supracommunalité*	Espace en ligne sécurisé dans lequel les pouvoirs locaux peuvent consulter les actions proposées par la Province pour les communes
Sites Internet & Intranet > Site Internet provincial > MaProvincedeLiege.be > sphères sonores*	Espace en ligne permettant aux groupes et aux artistes solistes débutants, semi-professionnels domiciliés en Belgique qui proposent des compositions originales, de s'inscrire en ligne au programme d'accompagnement.
Autres développements > La machine à voyager dans le temps	Présentation interactive de l'histoire de la Wallonie à travers les cartes et les événements, intégrée au parcours muséal du Musée de la Vie wallonne au travers d'une « machine à voyager dans le temps » (Retour vers le futur – Ritou vers l'av'ni).
Autres développements > Le jeu vidéo des marionnettes	Jeu vidéo de combat réalisé pour le Musée de la Vie wallonne mettant en présence des marionnettes liégeoises avec leurs attributs, leurs caractéristiques, leurs forces et leurs faiblesses.
Autres développements > Tip Top Kids	Application mobile pour un projet de promotion de la santé physique et mentale en milieu scolaire
Autres développements > Application mobile très jeune public	Application mobile pour accompagner le très jeune public au sein du parcours muséal du Musée de la Vie wallonne
Autres développements > Application mobile « hors murs »	Application mobile de valorisation du patrimoine touristique et culturel du cœur historique de Liège destinée au public adolescent