Province de Liège

RAPPORT D'ACTIVITÉS

La Transition numérique

Conseil Provincial Session de mars 2023

Document 22-23 / RA / 09
Rapport d'activités 2022 (1er janvier 2022 au 31 décembre 2022)

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

D/2023/4540/09

Réf. : DGP-CONS/2023-01007

Document 22-23/RA/09
3e Commission

CONSEIL PROVINCIAL DE LIÈGE

Réunions de mars 2023

OBJET : Rapport d'activités 2022 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 1er janvier au 31 décembre 2022.

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 – Président,

Thomas BOLS Luc GILLARD.

PRIS : ~~ACTE~~
CONNAISSANCE
en séance publique de ce jour
Liège, le
27 MARS 2023

Le Directeur général provincial, Le Président,

Sommaire

1. Présentation 5

2. Rapport sur la gestion 2022 7

Aspects relevant du personnel 7

Mouvements 7

Formations - Séminaires 7

Rapport sur l'activité des équipes 2022 7

Accueil utilisateurs et transversalité 8

Sécurité IT 9

Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Réseau-Téléphonie 9

Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Serveurs 10

Pôle Maintenance et Infrastructures – Maintenance et assistance 11

Focus sur des projets du pôle Maintenance et Infrastructures 12

Pôle applicatif 13

Coordination administrative et Program management 20

3. Marchés publics informatiques 22

Marchés publics menés par le DSI 22

Centrales d'achat auxquelles la Province de Liège a recours 23

4. Catalogue de services 24

1. Présentation

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 tout nouveau 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 31.12.2022).

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.

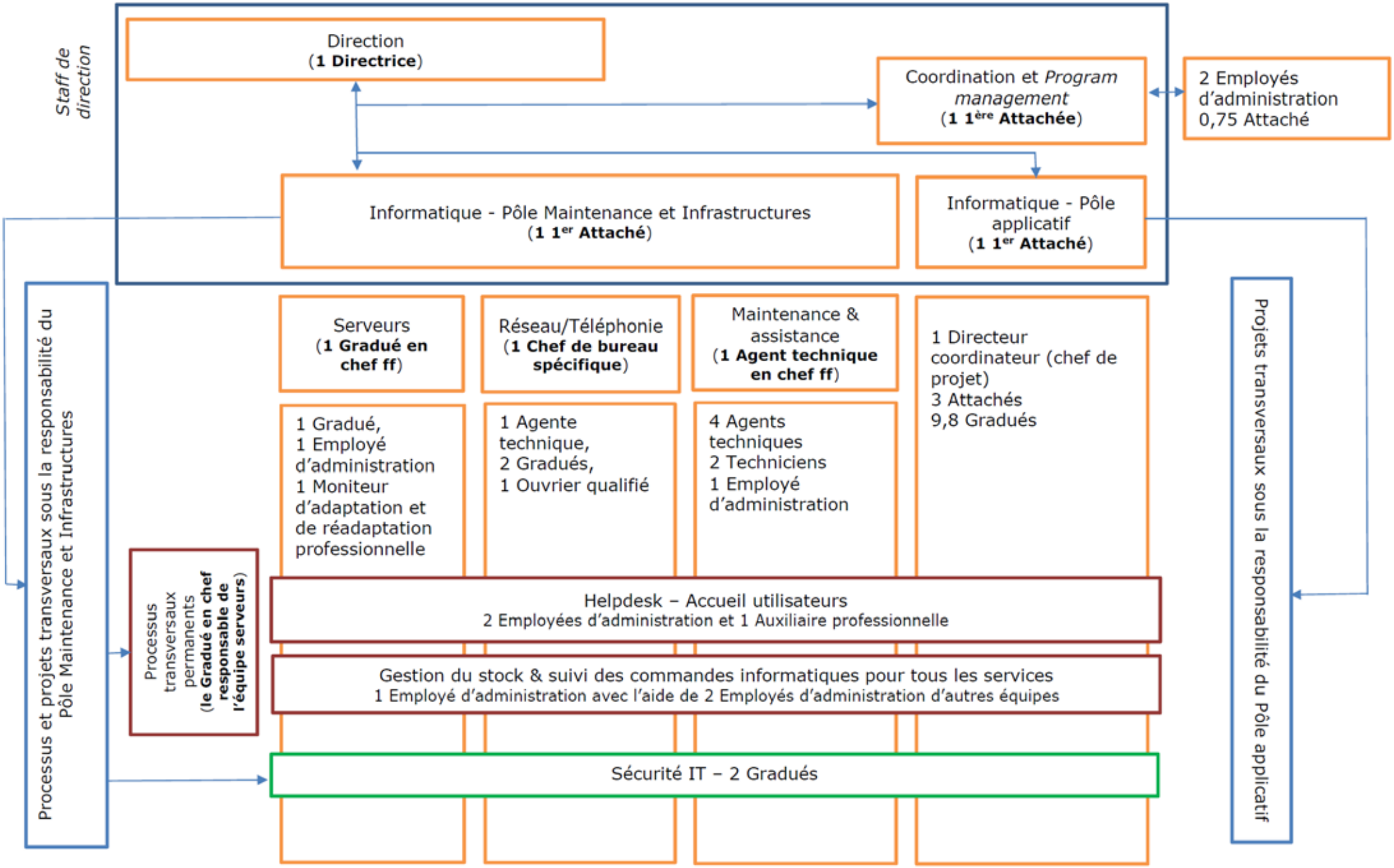
Par ailleurs, le DSI participe également à un nombre important d'autres objectifs du PST, en y collaborant directement (ex. **OO 1.4.2** Enrichir le catalogue de marchés accessibles aux adhérents de la centrale d'achat) ou en développant ou fournissant les outils nécessaires à l'atteinte des projets qui y figurent (ex. **Projet 1.3.2.1** - Poursuivre la tenue d'un cadastre des subventions en nature et en espèce).

Département des Systèmes d'Information

Rue G. Clémenceau, 15, 4000 LIEGE

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


Staff de direction
Direction
(1 Directrice)
Coordination et Program management
(1 1ère Attachée)
2 Employés d'administration
0,75 Attaché
Informatique - Pôle Maintenance et Infrastructures
(1 1er Attaché)
Informatique - Pôle applicatif
(1 1er Attaché)
Processus et projets transversaux sous la responsabilité du Pôle Maintenance et Infrastructures
Serveurs
(1 Gradué en chef ff)
Réseau/Téléphonie
(1 Chef de bureau spécifique)
Maintenance & assistance
(1 Agent technique en chef ff)
1 Directeur coordinateur (chef de projet)
3 Attachés
9,8 Gradués
1 Gradué,
1 Employé d'administration
1 Moniteur d'adaptation et de réadaptation professionnelle
1 Agente technique,
2 Gradués,
1 Ouvrier qualifié
4 Agents techniques
2 Techniciens
1 Employé d'administration
Processus transversaux permanents
(le Gradué en chef responsable de l'équipe serveurs)
Helpdesk – Accueil utilisateurs
2 Employées d'administration et 1 Auxiliaire professionnelle
Gestion du stock & suivi des commandes informatiques pour tous les services
1 Employé d'administration avec l'aide de 2 Employés d'administration d'autres équipes
Sécurité IT – 2 Gradués
Projets transversaux sous la responsabilité du Pôle applicatif

2. Rapport sur la gestion 2022

Aspects relevant du personnel

Au 31.12.2022, les équipes informatiques et administratives du DSI étaient composées de **44 agents**. Un de ces agents travaille à mi-temps pour la cellule DPO.

Mouvements

Une attachée (chef de projet) a quitté notre département dans le cadre de la mobilité interne et a été remplacée par un autre agent provincial (mobilité interne également).

Un Gradué de l'équipe Réseau-téléphonie a quitté la Province, et malgré un appel externe, nous n'avons pas encore trouvé de remplaçant, ce type de profil étant en pénurie sur le marché du travail.

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 (ISO 27701 sur la protection des données personnelles, administration ATAL, formation scrum master, Marchés publics...).

Tous les responsables hiérarchiques ont en outre participé à la formation « Mise en place d'une politique de lutte contre l'absentéisme », qui s'inscrit dans la mise en place par le Collège provincial d'une politique de ce type selon la méthodologie proposée par le Service Externe de Prévention et de Protection au Travail Mensura.

Au total, toutes formations et tous agents confondus, ce sont plus de 30 jours de formation qui se sont accumulés au cours de cette année 2022.

Rapport sur l'activité des équipes 2022

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 2022.
  - *Ce sont en permanence 100 à 120 projets en cours, toutes équipes confondues et avec des granularités différentes, à suivre, prioriser, et concrétiser au quotidien (aux côtés des activités opérationnelles quotidiennes). 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 ITIL[1] 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 transversalité

Mission de l'équipe

Quelques chiffres clefs au niveau de ce guichet unique pour 2022

- Appels :

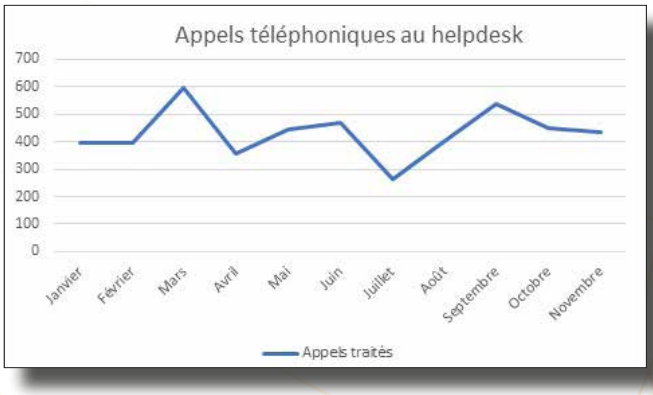


Figure 1 - Nombre d'appels téléphoniques à l'accueil utilisateurs, par mois

- Plus de 10.300 *mails* reçus donnant lieu à près de 4.550 demandes d'intervention.
- 130 prêts de matériel informatique.

Figure 2 - Répartition mensuelle des tickets créés au helpdesk

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 2022

- Mise en place de la décryption SSL du trafic Internet des utilisateurs (décryption des flux HTTPS, qui représentent à présent une majorité du trafic, pour vérifier qu'ils ne sont pas compromis).
- Réalisation d'un assessment réseau/sécurité avec un partenaire : audit de notre infrastructure réseau et de la sécurité centrale, documentation de l'ensemble des mécanismes de redondances en place et identification des perspectives d'optimisation de notre réseau.
- Configuration de l'infrastructure de sécurité pour le futur centre de données du Val-Benoit.

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

Quelques chiffres clefs

Total des antennes Wifi installées : 913 (100 de plus qu'en 2021)

- 356 à la Haute École.
- 350 pour les autres établissements scolaires.
- 207 pour le reste des bâtiments provinciaux.
- Nous sommes passés d'environ 3.000 utilisateurs journaliers à un chiffre tournant entre 3.500 voire 4.000… Cette augmentation du nombre d'utilisateurs journaliers s'explique notamment par la mise à disposition grandissante d'ordinateurs portables à destination des étudiants dans les établissements secondaires, ce qui nous impose de revoir à la hausse la bande passante sur certains sites.

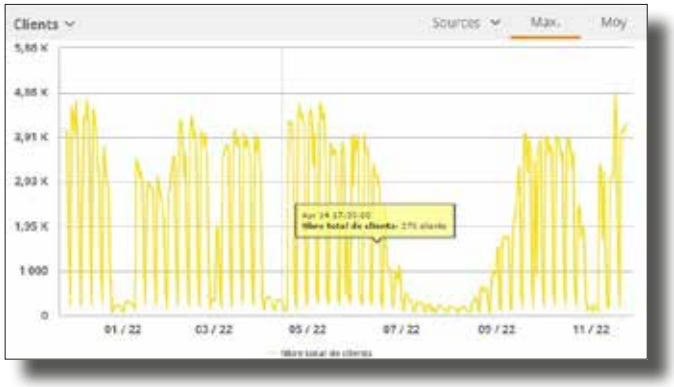


Figure 3 - Utilisateurs journaliers du Wifi provincial

Projets réalisés en 2022

- Renouvellement du marché de téléphonie fixe (cf. focus projets ci-dessous) et poursuite de la migration de services provinciaux sur la nouvelle plateforme de téléphonie.
  - 1.762 utilisateurs ont une licence Rainbow Essential (pilotage du poste, appels audio et vidéo à 2 entre utilisateurs Rainbow).
  - 311 utilisateurs Rainbow Business et Enterprise (abonnements payants). L'abonnement Enterprise est celui qui permet le plus de fonctionnalités, et notamment des vidéoconférences, des échanges collaboratifs ou de l'animation de chaînes pour la diffusion d'informations.
  - 143 implémentations du VisualAA (*Visual Automated Attendant* ou opérateur automatique) avec messages d'accueil et menus préenregistrés selon les tranches horaires, renvoi vers une messagerie vocale.
- Mise en place de la connectivité réseau sur le site de Bavière, du parking Solvay, le site de Amay (phase III de l'école du feu), l'OM à Ougrée, l'Espace Public Numérique aux Chiroux (dans le cadre du déploiement d'une solution pilote de gestion des postes publics, en prévision d'un projet de plus grande ampleur à Bavière).
- Consolidation du réseau (création d'un backbone fibre optique) du site de Wégimont.
- Renouvellement du Wifi.

Pôle Maintenance et Infrastructures – Équipe Serveurs

Mission de l'équipe

Quelques chiffres clefs et activités

- 1.400 tickets ouverts et traités en 2022 (gestions totale ou partielle du ticket confondues).
- Gestion de 15 serveurs physiques qui supportent environ 200 serveurs virtuels ;
- Un espace de stockage centralisé de 242TB de production (dont 213 utilisés, +24 % par rapport à 2021).
  - 242TB correspondent à peu près 60.000 DVD. Si on les empilait dans leur boite, cela équivaudrait à une tour de 300 mètres de haut.
- 4.600 boites *mail*.
- 11.000.000 de *mails* échangés, dont 26 % de spam bloqués. Pour la deuxième année de suite, on constate une nette diminution des attaques de masse.

Projets réalisés en 2022

- Application d'une politique de gestion des mots de passe à tous les utilisateurs.
- Migration et sécurisation de l'infrastructure de sauvegarde (cf. infra Focus projet).
- Application de règles pour supprimer Internet Explorer.
  - Pour anticiper la fin complète de support au 15 juin 2022, nous avions déjà fait en sorte qu'IE ne soit plus le navigateur par défaut sur les nouveaux ordinateurs, mais complémentairement à cela, une règle de groupe (appelée GPO - *Group Policy Object*) sur les ordinateurs du domaine a permis de mettre Chrome comme navigateur par défaut et d'y importer les favoris venant d'autres navigateurs.
- Migration de la base de données de l'outil Sensorlab utilisé dans les laboratoires d'analyses.
- Mise en place d'une nouvelle structure de fichiers pour le Département des Relations Internationales et Institutionnelles.
- Uniformisation des adresses postales dans l'annuaire provincial et l'outil d'inventaire du parc informatique.

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 maintenance et assistance 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

Quelques chiffres clefs et activités

- Gestion d'un parc informatique composé d'environ :
  - 1.800 PC
  - 900 portables.
  - 560 imprimantes/multifonctions.
  - 170 tablettes
  - 330 smartphones
- +/- 2.400 tickets traités par l'équipe.

Projets réalisés en 2022

- Migration et uniformisation de l'antimalware des ordinateurs provinciaux.
- Mise à jour hardware d'environ 150 PC (ajout RAM et remplacement disque dur SSD) pour augmenter la durée de vie du matériel.
- Participation aux déménagements de services provinciaux :
  - Certains services de la DG santé (Espace Beeckman, Itinérante, iProms... ainsi que la DG même) vers le bâtiment de Saint-Laurent
  - Déménagement du service Protocole (Département des Relations internationales) du palais vers le bâtiment Fond Saint-Servais ainsi que pour le service BREL, la Supracommunalité, Fonds Européens
  - Le bâtiment Fond Saint-Servais vient d'accueillir le service des Sanctionnateurs administratives qui était basé au Palais provincial
  - Certains services de la DG Culture (la DG vers le bâtiment Prémontrés, le secteur de la Musique vers le site d'Ougrée, le service de la Jeunesse vers les affaires culturelles ainsi que vers le site de Wégimont)

    - Le Cabinet de Madame la Députée Brodure-Willain (pour procéder à certains travaux dans le bâtiment) vers le bâtiment Charlemagne
    - Le service Pôle publications (ex-Régie autonome Les Éditions de la Province de Liège, reprise par la Province de Liège et transférée au bâtiment du Charlemagne).
- Acquisitions et installation de 17 nouvelles imprimantes MFP couleurs pour les besoins de certains services, dont 10 pour le Pôle Bavière.
- Mise à jour de la version du logiciel de gestion de l'inventaire du parc informatique.
- Création et installation de sondes de température pour nos racks informatiques.
- Renouvellement des marchés de licences Adobe et Microsoft.

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 2022, et assuré une charge de travail importante découlant notamment des différentes opérations liées à la rationalisation des bâtiments provinciaux.

Voici un focus sur 2 projets retenus pour être abordés plus en détail.

Migration et sécurisation de l'infrastructure de sauvegarde

Suite au nombre croissant d'attaques informatiques dont sont victimes les services publics et partenaires locaux (Ville de Liège, Ville de Seraing, Clinique André Renard…), le Département des Systèmes d'Information a décidé de revoir en profondeur son environnement de sauvegardes des données.

Il est en effet primordial en cas d'attaque informatique, et en particulier de corruption des systèmes, de pouvoir envisager une reprise rapide des activités tout en garantissant l'intégrité des données.

Ce projet vise trois objectifs :

1. Garantir la sauvegarde des données, y compris en cas de désastre total ;
2. Garantir l'intégrité des données sauvegardées ;
3. Accélérer la remise en route des services les plus critiques en cas de désastre total.

Il a été phasé comme suit :

- Audit : Le DSI a réalisé un inventaire de l'ensemble de ses systèmes informatiques, en ce compris leur sauvegarde, et l'a soumis pour analyse à une société spécialisée.
- Identification des faiblesses : L'audit a permis de mettre en évidence les maillons faibles de nos systèmes face à différentes menaces.
- Élaboration d'un plan de renforcement autour des objectifs du projet : Une série d'actions ont été planifiées afin de déboucher sur un design d'infrastructure de sauvegardes respectant un schéma de principe sécurisé.
- Actions :
    - Acquisition d'une infrastructure de sauvegardes dédicacées et sécurisées
    - Acquisition d'une infrastructure de stockage permettant la relance des services critiques
    - Mise en place et migration des systèmes de sauvegarde vers cette nouvelle infrastructure.

Ce projet a été finalisé au 1er trimestre 2022, mais nous restons à l'affut des causes identifiées chez les entités proches de la Province victimes d'attaques informatiques, pour en tirer les leçons et adapter le cas échéant notre infrastructure.

Renouvellement du marché de téléphonie fixe – centrale d'achat

En 2016, la Province de Liège avait lancé une centrale d'achats pour des fournitures et services de téléphonie fixe. Grâce à ce marché, une plateforme centralisée de téléphonie a été implémentée pour supporter les services de téléphonie de la Province de Liège, mais également pour permettre aux adhérents au marché de bénéficier de cette infrastructure.

En 2021, ce marché a été renouvelé, toujours en centrale d'achat. Il a été attribué fin 2021 à la société Win.

Sur base de celui-ci, en 2022, une nouvelle infrastructure a été implémentée avec plus de capacité pour permettre de supporter plus d'adhérents.

Les tenants du précédent marché ont été migrés sur cette nouvelle plateforme et de nouveaux adhérents ont été configurés. À l'heure actuelle, cette plateforme supporte 15 tenants (voir liste ci-dessous) qui connectent plus de 7.000 postes téléphoniques :

- Province de Liège
- CILE
- Administration communale d'Ans
- Administration communale de Awans
- Administration communale de Braives
- Administration communale de Chaudfontaine
- Administration communale de Flémalle
- Ville de Liège
- Administration communale d'Oupeye
- Ville de Seraing
- Administration communale de Waremme
- Zone de police des Fagnes
- Zone de police de Hesbaye
- Zone de secours IILE
- Interseniors

⇨ Autant d'entités locales qui, grâce à la Province de Liège, ont pu s'épargner la réalisation d'un marché complexe pour bénéficier d'une nouvelle solution de téléphonie.

Une phase de mise à jour des versions logicielles des applications de téléphonie est à présent en cours pour cette fin d'année.

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

Quelques chiffres clefs pour 2022 [2]

- 2.547 demandes d'intervention soumises en ligne par les établissements à la Direction générale des Infrastructures et du Développement durable dans eAtal pour l'année 2021.
- 9.211 rapports au Collège créés dans le portail des rapports au Collège
- 14.244 bons de commande créés dans l'application CADDIE.
- 105.000 dossiers d'élèves gérés dans l'application Omnipro PMS / PSE pour l'année scolaire 2021-2022.
- 954.171 utilisateurs ont exécuté au moins une session sur notre site, ce nombre correspond aux visiteurs uniques[3].
  - Depuis plusieurs années, ce sont les blocs de l'enseignement qui sont les plus consultés, viennent ensuite (en fonction des années) la bibliothèque et le Domaine de Wégimont. Mais cette année, notre été particulièrement chaud aura « boosté » les statistiques de Wégimont, qui a fortement augmenté sa fréquentation (94.750 visites en 2021 contre 146.964 en 2022).
- 5.238.545 connexions à la plateforme École Virtuelle durant l'année académique 2021-2022.

2 Chiffres arrêtés au 30.11.2022.

3 Au total, le site web provincial a comptabilisé 1.563.824 sessions/visites (ce qui correspond à une période pendant laquelle un utilisateur est actif sur le site web).

Un projet phare réalisé en 2022, en interne : le nouveau site Internet de la Haute École

En 2020, la Direction générale de l'Enseignement a souhaité revoir entièrement le site de la Haute École afin de le moderniser. Les services du DSI ont collaboré avec le service Communication de l'Enseignement pour la rédaction d'un cahier des charges.

Les développements ont été effectués en Drupal 9. Ce nouveau CMS[4] représente un différentiel technique important par rapport aux versions précédentes. Son utilisation a donc nécessité une formation pour nos développeurs. Les connaissances acquises seront au bénéfice de nos futurs projets.

Nos développeurs ont également travaillé en étroite collaboration avec le service informatique de l'enseignement pour la création des grilles de cours.

Ce nouveau site se veut plus intuitif, axé sur les illustrations et les couleurs afin de s'adresser au mieux à la nouvelle génération d'étudiants. La particularité de ce nouveau site se base sur les contenus structurés propres à la HEPL. L'affichage est en effet plus en adéquation avec leurs besoins, notamment au niveau des formations (bacheliers, masters et spécialisations).

4 CMS : Content Management System, c'est-à-dire système de gestion de contenu. Il s'agit d'un logiciel en ligne grâce auquel il est possible de créer, de gérer et de modifier plus facilement un site web.

Après plusieurs mois de développement, le site a été mis en ligne le 17 février 2022. Ce beau projet a pu aboutir grâce à la fructueuse collaboration de différents services provinciaux : les équipes du service Communication de la Direction générale de l'Enseignement, du département des Systèmes d'information de la Direction générale transversale ainsi que différents services et collaborateurs de la HEPL. Il monopolise cependant encore de nombreuses demandes de la part des services bénéficiaires, auxquels ce nouveau projet a donné de nouvelles envies, qui nous permettent d'alimenter la réflexion en cours relative à un nouveau site web provincial pour l'ensemble des services, en raison notamment d'une échéance technique de l'outil sur lequel il repose en novembre 2023.

Un projet phare réalisé en 2022, avec l'aide d'un prestataire extérieur : MYUlis *[Solution développée avec le concours du Service informatique de l'Université de liège]*

Depuis 2010, la gestion du temps de travail des agents (pointages, congés…) reposait sur une combinaison de 3 outils :

- Des pointeuses de marque KABA pour la captation des pointages.
- L'environnement ULIS (fourni par l'Université de Liège) pour le calcul du droit au congé, des récupérations et absences diverses.
- Un développement maison « Mon Intranet » pour l'interface utilisateur et la gestion des droits de validation des demandes de congé et récupération.

Historiquement, ce choix de ne pas utiliser directement l'environnement ULIS pour introduire ou valider les demandes d'absence reposait sur 2 raisons :

- la gestion de l'organigramme s'y faisait à l'époque à un niveau assez élevé, ignorant de ce fait certaines réalités de terrain (existence de sous-services avec leurs propres responsables hiérarchiques, nécessaires pour la gestion du temps),
- l'interface utilisateur d'ULISweb était assez complexe, et donc peu abordable pour certains utilisateurs.

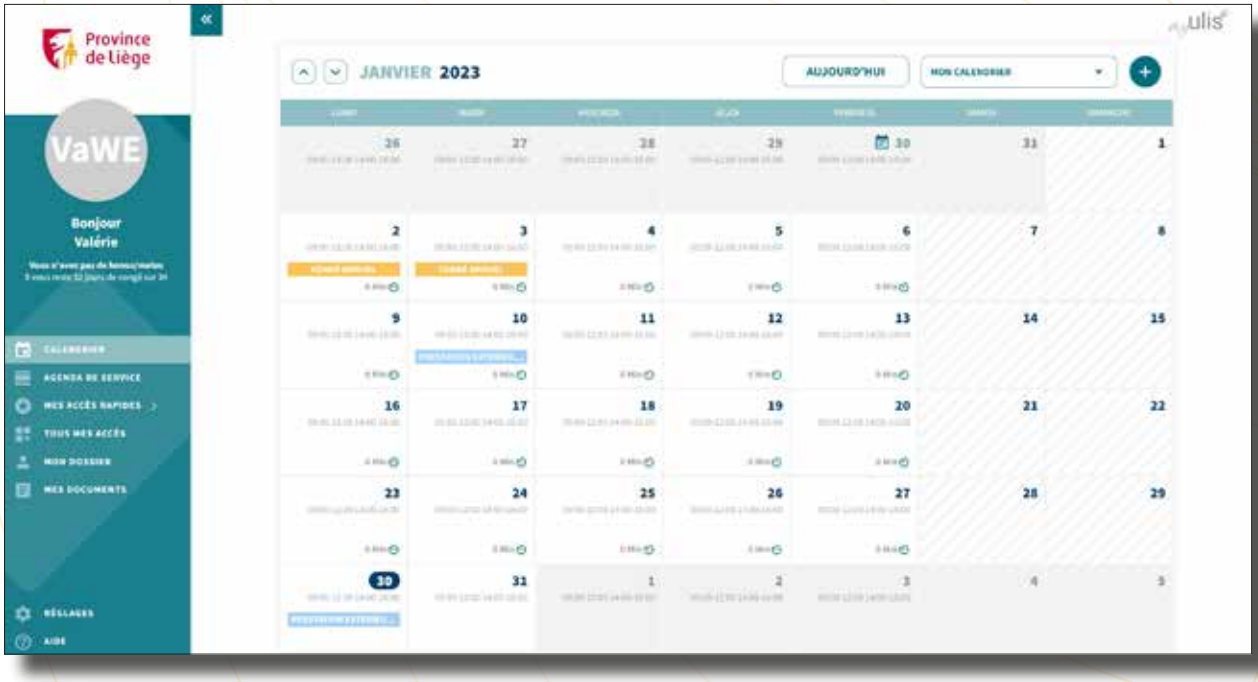
Dans le cadre de la remise en concurrence de la gestion des ressources humaines, en 2019, nous avons négocié la possibilité de nous impliquer dans la *roadmap* d'évolution de l'environnement ULIS et toutes ses évolutions en cours de marché, notamment le volet MyUlis, envisagé pour succéder à ULISweb en tant qu'*Employee Self Service* et *Manager Self Service*, et intégrant notamment un volet gestion du temps. Ces évolutions nous donnaient donc l'opportunité de nous impliquer pleinement dans le développement de MyUlis pour, à terme, bénéficier d'une solution technologiquement plus à jour, tout en rationalisant les tâches de nos ressources humaines liées à la gestion du temps, puisqu'en utilisant MyUlis, nous pouvions d'une part arrêter de maintenir et faire évoluer Mon Intranet, d'autre part arrêter de maintenir les échanges.

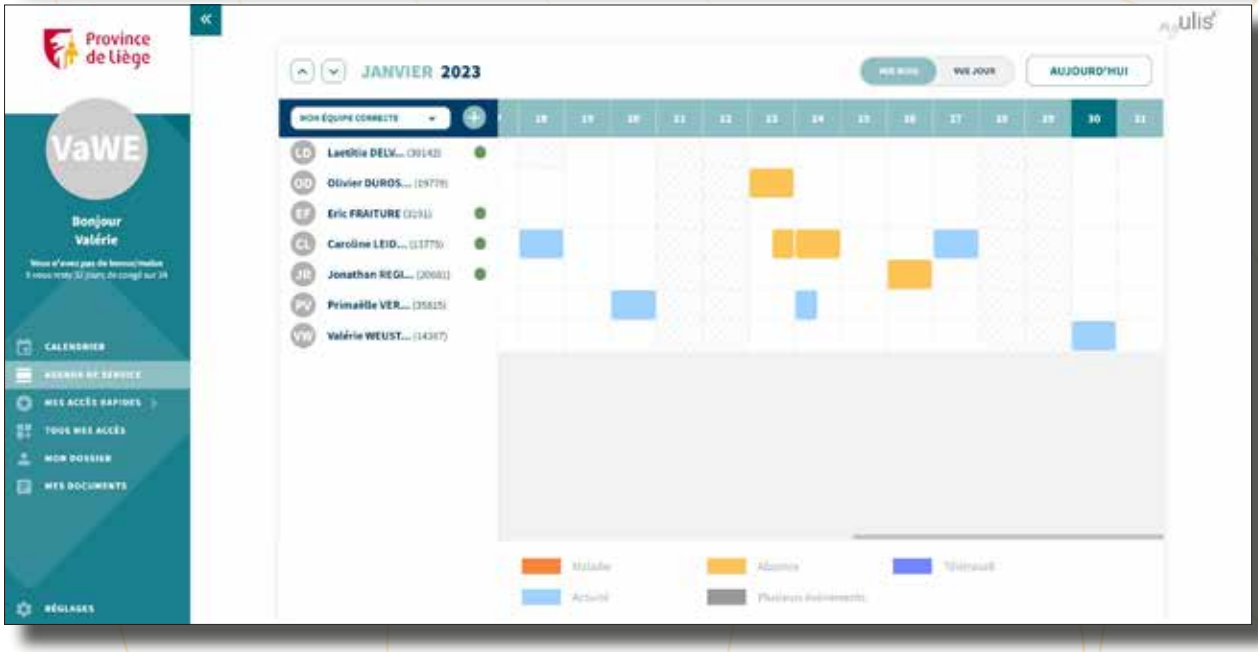
Deux Départements de la Direction générale transversale se sont pleinement impliqués dans ce projet, d'une part lors des analyses préalables, d'autre part, en tant que Départements pilotes pour l'utilisation de MyULIS pendant plusieurs mois avant sa mise en production généralisée à l'ensemble des services le 28 février 2022 : le Département des Systèmes d'information et le Département du Personnel.

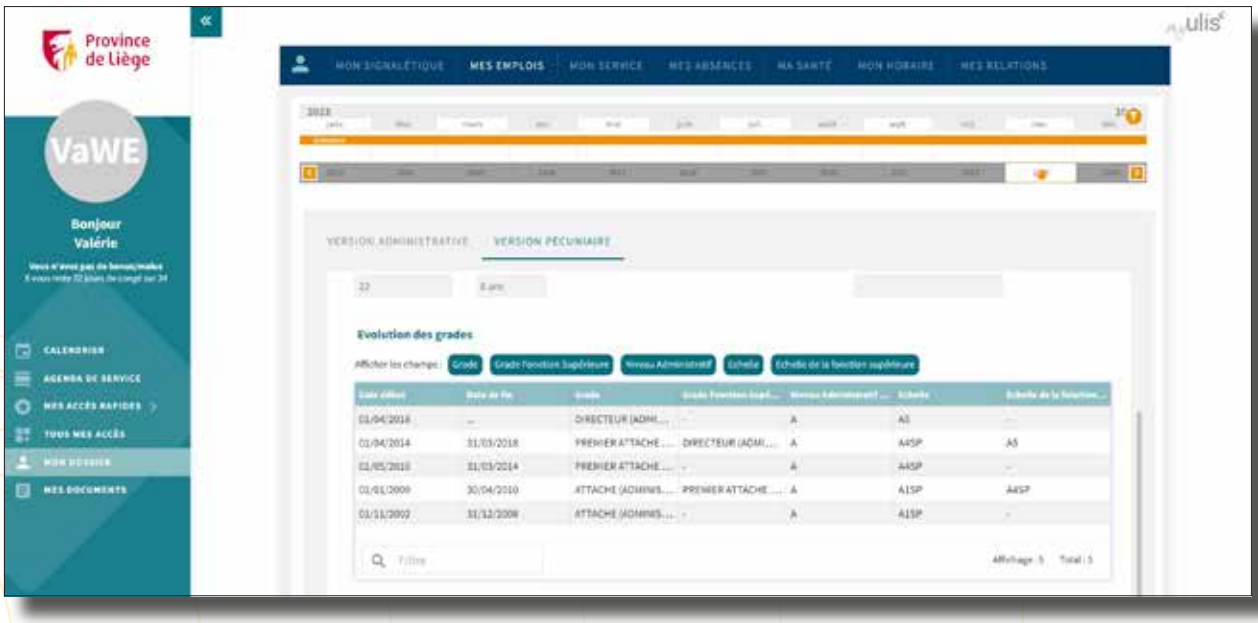
Plusieurs versions ont été mises en ligne dans le courant de l'année, qui ont permis de transférer dans MyUlis toutes les fonctionnalités de la gestion du temps propres aux agents et à leurs responsables, mais aussi d'autres nouveautés, comme l'accès dont dispose désormais chaque agent à son dossier et à ses documents, conformément au Règlement général sur la Protection des données.

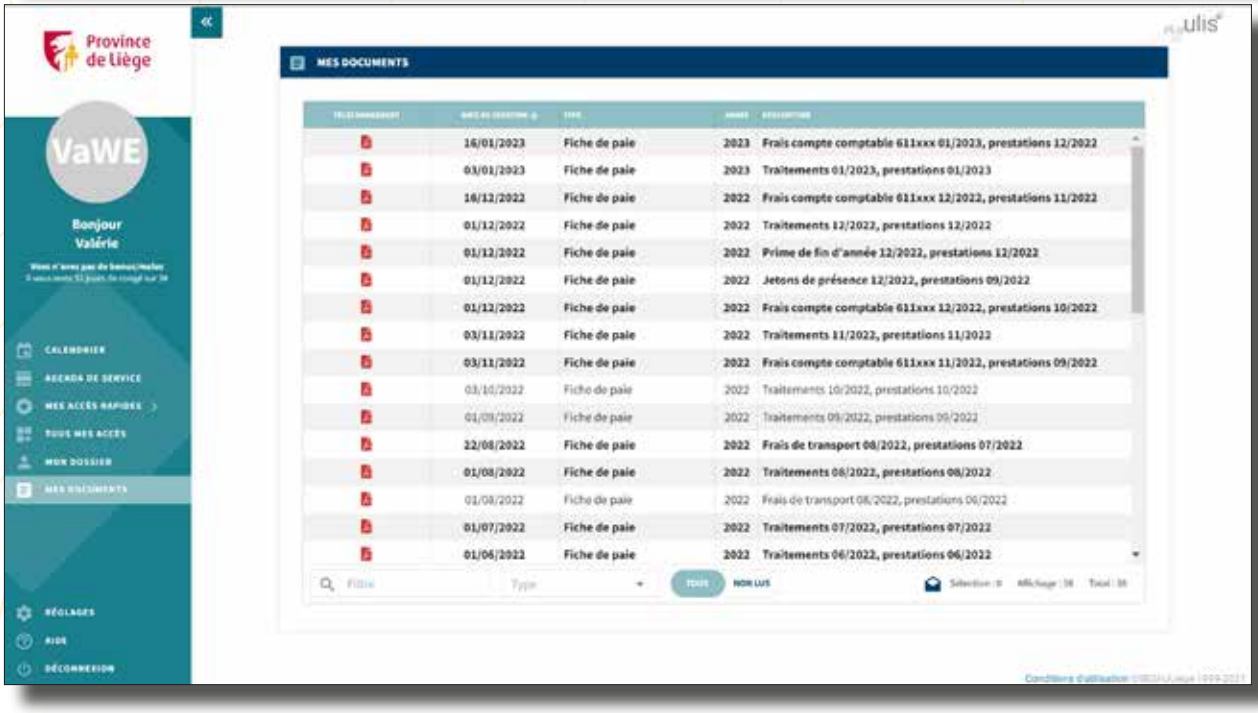
Dès l'arrivée sur le site, MyUlis permet à l'agent de voir sa situation :

Un calendrier de service donne également accès aux absences / présences de son équipe ou de ses collègues, permettant ainsi une organisation et une transparence maximale (tenant compte naturellement des liens hiérarchiques entre les individus : en tant que responsable hiérarchique, je verrai qu'un de mes agents est malade, tandis qu'en tant que collègue direct, je verrai juste qu'il est absent, sans davantage de précision).









Je peux enfin voir toutes les informations me concernant dans « Mon dossier » (signalétique, emplois, absences…) ou dans « Mes documents ». Je peux ainsi signaler en ligne une modification me concernant (changement d'adresse, changement de compte bancaire par ex.), ou accéder à une fiche de paie dans le cadre d'une demande de prêt, de façon totalement autonome, sans devoir faire appel à un secrétariat ou au Département du personnel comme c'était le cas auparavant.

Un projet phare réalisé en 2022, avec l'aide d'un prestataire extérieur : Exomars Things *[Solution développée par la société N-Zone]*

Le Département des Relations internationales et institutionnelles (DGT6) fait partie du réseau Europe Direct en Belgique. Ce réseau a pour but d'informer le public, de le sensibiliser, de renforcer son sentiment d'appartenance européenne, d'aller à sa rencontre pour l'intéresser davantage et l'inciter à participer à son développement.

Figure 1 - page d'accueil du jeu

Dans le cadre de ses missions, la DGT6 a souhaité la réalisation d'un escape game (jeu d'évasion) virtuel à destination des étudiants du secondaire, tous réseaux confondus, se trouvant sur le territoire de la Province de Liège. Ce jeu est disponible gratuitement sur PC (via téléchargement depuis le portail Internet de la Province) et sur smartphone/tablette (via les magasins d'applications Google Play et AppStore).

Les technologies et le savoir-faire pour le développement d'un jeu étant hors du champ d'action habituel du DSI, il a été décidé de sous-traiter ce travail à une société spécialisée. Le DSI a accompagné la DGT6 pour la rédaction du cahier des charges, pour la sélection du fournisseur, pour le suivi du projet et la publication sur les magasins d'applications et sur le portail Internet.

Le jeu, dénommé « Exomars Things », fait appel à la logique et aux connaissances sur l'Union Européenne, ses valeurs et son histoire. Il emmène les joueurs dans une enquête palpitante au sein de lieux officiels tels que le palais des Princes-Évêques à Liège et le Berlaymont, siège de la Commission européenne à Bruxelles.

Figure 2 – Entame du jeu

HALL D'ENTRÉE
44:29
BERLAYMONT
BIBLIOTHÈQUE
43:28
HALL D'ENTRÉE
44:14
34:43
FAIRE TOURNER

Un projet phare réalisé en 2022, avec l'aide d'un prestataire extérieur : Mise en place d'échanges d'informations entre SIEL et Omnipro *[Solution développée avec la société Zorgi]*

Le logiciel Omnipro est utilisé dans les centres PMS et les services PSE pour gérer les dossiers informatisés des élèves depuis 2014. Depuis sa mise en œuvre, les opérations de début d'année scolaire visant à créer, pour chaque école, les classes et leur composition (quels élèves dans quelles classes et dans quelles écoles ?) représentent un travail considérable de collecte d'informations auprès des écoles, de remise en forme et d'intégration dans le logiciel. Ce travail chronophage prenait beaucoup de temps non seulement pour la Direction de la Guidance, mais aussi pour les informaticiens en charge du suivi de cette application au DSI, travail d'autant plus regrettable que ces informations sont encodées et mises à jour par les écoles dans un logiciel de la Communauté française, le logiciel SIEL (acronyme de SIgnalétique ELèves, l'application de gestion des données et des inscriptions des élèves développée par l'ETNIC).

Cela fait plusieurs années que nous souhaitons mettre en place une solution d'échanges entre SIEL et Omnipro pour bénéficier automatiquement des informations relatives aux écoles dans lesquelles les élèves font l'objet de suivis par nos services PSE et nos centres PMS. Après de longues démarches organisationnelles, nous avons finalement pu aboutir à un accord avec l'ETNIC, suite à quoi la société Zorgi a écrit des WebServices pour accéder à la DB SIEL. Aujourd'hui, l'administrateur peut lancer l'importation dans Omnipro pour toutes les écoles de la Province de Liège ou sélectionner celles dont il a besoin. Cela représente un gain de temps énorme ainsi que la suppression d'erreurs potentielles qui résultaient inévitablement de l'alimentation et de l'import manuel des données. Un exemple de plus de ce qu'une dépense informatique bien orientée peut apporter comme bénéfices aux services provinciaux.

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 ».

Focus : Subside Top pour le volet informatique du projet Bavière

Dans le contexte des efforts budgétaires qui lui sont demandés, comme à tout service provincial, le Département des Systèmes d'information cherche non seulement à maîtriser les dépenses (objectif inscrit au PST), mais également à glaner des recettes complémentaires en phase avec les projets en cours.

Fin octobre 2021, la Province recevait la circulaire ministérielle concernant l'« Appel à projets 2021 : Accords Tax on pylons » émis par la Wallonie (lequel s'inscrit dans une série d'appels à projets répartis entre 2020 et 2023, en soutien à la digitalisation et à la connectivité des Pouvoirs locaux - tous n'étant pas ouverts aux provinces).

Il nous est rapidement apparu que les dépenses informatiques liées au projet Bavière pouvaient être proposées en réponse à cet appel à projets, qui ciblait notamment l'inclusion des publics vulnérables, l'amélioration de l'infrastructure informatique (en ce compris la cybersécurité) ou l'amélioration de la connectivité du territoire et/ou des citoyens.

En effet, les ressources informatiques qui seront proposées et mises à disposition des usagers au sens large (le personnel de la Province et le public dans toute sa diversité qui est amené à fréquenter le lieu) sont un axe constituant et fondamental du projet global du Pôle Bavière qui sera avant tout un service public de proximité dont l'objectif est l'accessibilité et l'inclusion.

La lutte contre la fracture numérique ou tout simplement l'épanouissement via l'utilisation des ressources technologiques se matérialisera sous de nombreuses formes afin de permettre aux quelque 1300 visiteurs journaliers attendus d'être sensibilisés, formés ou d'accéder de la manière la plus autonome possible aux équipements pensés à cet effet.

Sur le plan informatique, ces objectifs se traduisent par les dépenses suivantes :

- La connexion du bâtiment à la fibre optique.
- Une très large couverture WIFI du bâtiment.
- De nombreux postes informatiques en accès direct pour le public ou le co-working (fixes, portables, postes spécifiques pour *gamers*).
- Du matériel de gaming (consoles, casques et manettes et des jeux vidéo pour l'espace jeux vidéo.
- Une solution d'affichage digital.
- Une solution sécurisée de gestion des postes publics.

En février 2022, le Collège provincial a marqué son accord sur la candidature de la Province de Liège à cet appel à projets, pour un total de dépenses éligibles selon les conditions de l'appel à projets estimé à 278.391,63 € TVAC, et notre projet a été retenu, ce qui permettra à la Province d'engranger une subvention de 111.357 €.

3. Marchés publics informatiques

Marchés publics menés par le DSI

En 2022, les marchés suivants ont été attribués sur base d'une proposition par le Département des Systèmes d'information.

Marché	Procédure
Prolongation du contrat de service du Logiciel SAP pour 1 an	Procédure négociée sans publication préalable (exclusivité)
Prolongation des services de support de l'infrastructure wifi de la Province de Liège et les fournitures associées pour 4 ans	Procédure ouverte avec publicité européenne
Mise en œuvre et mise à disposition d'un logiciel pour la gestion de réservations de ressources (locaux, équipements...) pour la Province de Liège, et sa maintenance pour une durée de 4 années	Procédure négociée directe avec publication préalable
Mise en œuvre, maintenance et hébergement d'une solution de gestion des collections muséales pour la Province de Liège et ses partenaires (marché conjoint) pour 4 ans	Procédure concurrentielle avec négociation
Maintenance adaptative et évolutive de l'application Tip-Top Kids pour une durée de 4 ans pour les Services I Prom's et Openado	Procédure négociée sans publication préalable
Maintenance, fourniture éventuelle et prestations éventuelles de conseils concernant les licences Kofax nécessaires aux projets de gestion documentaire de la Province de Liège pour une durée de 3 ans	Procédure négociée sans publication préalable
Reconduction de la souscription de licences Alfresco dans le cadre du développement d'une solution dématérialisée pour la Gestion des Rapports au Collège provincial (GesRaCo) pour une durée de 3 ans	Procédure ouverte avec publicité européenne
Acquisition de pointeuses électroniques tactiles pouvant s'intégrer dans l'environnement de gestion du temps propre à la Province de Liège	Procédure simplifiée (spécificité)
Acquisition, maintenance et gestion administrative de licences Adobe pour les besoins de la Province de Liège pour une période de 3 ans (centrale d'achat)	Procédure ouverte avec publicité européenne
Maintenance et acquisition potentielle de licences Qlik (+ presta-tions) pendant 3 ans	Procédure négociée sans publication préalable
Acquisition de matériel informatique passif pour l'ensemble des établissements provinciaux pour une période de 2 ans	Procédure simplifiée
Mise en œuvre et maintenance d'une solution globale de gestion des courriers et événements entrants et sortants pour les besoins de la Province de Liège, pour une durée de 4 ans	Procédure négociée directe avec publication préalable

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 2022, nous avons adhéré :

- à la Centrale d'achat du FOREM liée au marché DMP2200551 relatif à la fourniture et la maintenance de la solution Trend Micro existante, l'acquisition de matériels et de logiciels du catalogue Trend Micro, ainsi que les services de consultance y afférents.
- à la Centrale d'achat du FOREM liée au marché DMP2200550 relatif à la fourniture et la maintenance de la solution IBM existante, l'acquisition de matériels et de logiciels du catalogue IBM, ainsi que les services de consultance y afférents.
- à la Centrale d'achat du SPF BOSA « M1104 » - Accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des services publics.

Voici la liste des commandes et acquisitions passées en 2022, sur base de ces centrales :

Infrastructure de stockage pour le centre de données ValBenoit et renouvellement de l'infrastructure de stockage du centre de données Opéra	Par l'intermédiaire de la centrale d'achat du de l'ONVA
Achat de fournitures relatives aux installations de solutions de vidéoconférences (fournitures CISCO + licences pour 3 ans) pour les besoins de la Province de Liège	Acquisitions via la centrale d'achat du FOREM (DMP2001162)
Renouvellement d'une partie de l'infrastructure serveur Domain Controller et acquisition de serveurs pour le nouveau centre de données du Val Benoit	Via la Centrale du SPW (marché référencé 2018M008)
Acquisition et prolongation de solutions de sécurité Fortinet concernant la maintenance de la solution Fortinet existante, l'acquisition de matériels et logiciels du catalogue Fortinet, le recours au support sur site (shared support), ainsi que les services de consultance y afférents	Via la centrale d'achat du FOREM (DMP2000242)
Acquisition de fournitures (MFP, licences Veeam)	Par l'intermédiaire des centrales d'achat du SPW et de l'ONVA

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 [5] (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 [6].
Sécurité IT > Gestion des noms de domaine	Enregistrement des noms de domaine et gestion des zones DNS associées.
Sécurité IT > Gestion des certificats SSL [7]	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.

5 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).

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

7 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 (*Phonesharing*, *Rainbow* PC et Gsm, Opérateur automatique (VAA), *Contact Center*, cascades, groupe interception, groupe de poste, fonctionnalités de type « communications unifiées »[8]...).
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)

8 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.

Logiciel métier > ATAL[9]	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).
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 mise à disposition de l'ensemble des services provinciaux.
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 *run off* des prêts sociaux
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 > SDL Trados Studio	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.
Logiciel métier > PiPL*	Application permettant la gestion des données relatives aux différents interlocuteurs de la Province de Liège - personne physique ou morale.

9 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 > 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[10] 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.
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. [11]
Logiciel métier > GIHEP**	Application de gestion informatisée de la Haute École.[12]
Logiciel métier > GIADE**	Gestion Informatisée des agents de la Direction Générale Enseignement Formation.[13]
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
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 visites, 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.

10 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 produits, etc.).

11 Développement conjoint DSI / Direction générale Enseignement – Formation.

12 Idem.

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

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 > École provinciale d'administration*	Espace en ligne sécurisé dans lequel les responsables du personnel des pouvoirs locaux peuvent consulter et rechercher les formations dispensées par l'EPA, y inscrire leurs agents et suivre leurs formations passées et en cours.
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).
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 > ça balance*	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