



VILLE DE
NAMUR

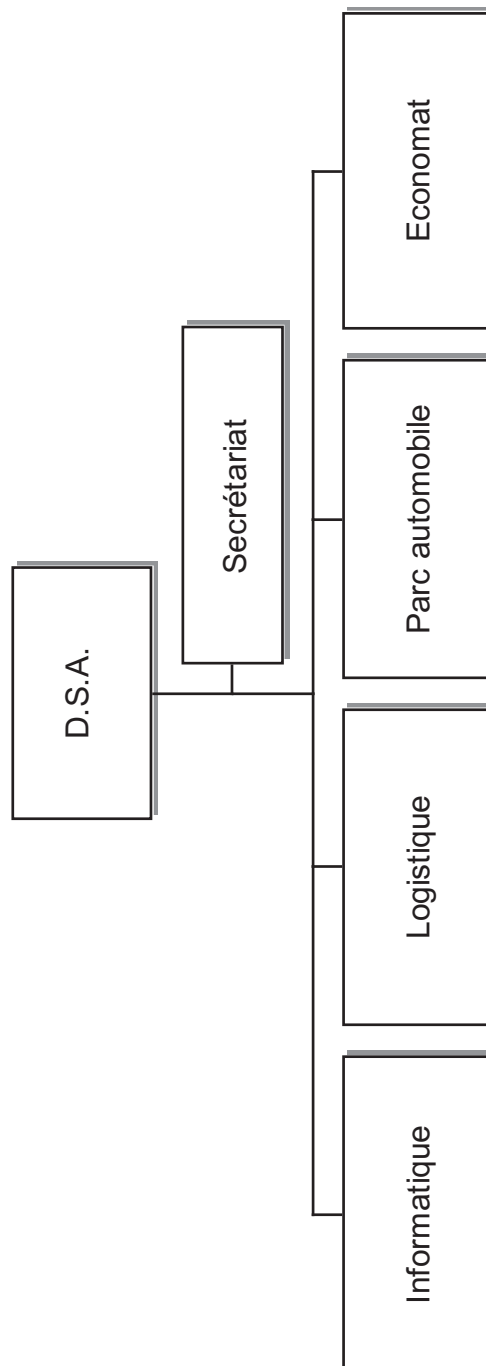
CHAPITRE

DEPARTEMENT
DES SERVICES D'APPUI
DSA

4



D.S.A.
Département des Services d'Appui



1. **Composition du département**

- 1 Chef de département
- service Economat
- service Logistique
- service Parc automobile
- service Informatique

2. **Description du département**

Le département des services d'Appui est un département qui fournit généralement du matériel, des services et conseils à destination des autres départements et services de la Ville. Le département apporte son appui afin de permettre aux autres services de l'administration communale d'accomplir leurs propres missions.

L'Economat en particulier procure entre autres, toutes les fournitures de bureaux, les équipements vestimentaires et de sécurité, le mobilier, etc ... de la Ville.

La Logistique gère les marchés publics de fournitures et de services de tous les services ne disposant pas d'une cellule « marchés publics » expérimentée. Son rôle est crucial pour le bon déroulement administratif des marchés publics. Elle joue aussi de plus en plus un rôle de Conseil interne pour des marchés gérés par d'autres services. La logistique gère aussi les assurances et accidents automobiles des véhicules Ville.

Le Parc automobile acquière les véhicules pour l'ensemble des services. Il dispose aussi d'un garage afin d'entretenir ces véhicules, en particulier les véhicules spéciaux nécessitant souvent un dépannage urgent que ne sait pas assurer les garages traditionnels.

Le service Informatique acquière, installe, configure et gère l'infrastructure et les logiciels informatiques nécessaires au bon fonctionnement de la Ville. Il est de plus en plus sollicité aussi pour le développement ou la fourniture de logiciels, applications web à destination du citoyen.

3. **PST – Etat d'avancement**

Tirer un meilleur profit des nouvelles technologies au bénéfice du citoyen (e-gouvernance)		
Objectifs opérationnels	Actions	Avancement mai 2014
5.1. Développer de nouveaux supports d'information au bénéfice du citoyen	5.1.1. Poursuivre le catalogue des services interactifs disponibles sur le site Internet et les plateformes des réseaux sociaux : • Nouvel annuaire des règlements communaux ; • Suivi des mails citoyens via le logiciel d'intervention sur la voie publique (logiciel développé en interne) ; • Statistiques et cartographie par quartier – projet cytise ; • Open data : premier essai avec	Via le Sic : • 2013 : opérationnel OK • 2013 : opérationnel OK + 2014 : tablettes GDP + suite 2015 : dvt cartographique. • 2013 et 2014 : opérationnel OK

	l'identification des défibrillateurs et ensuite généralisation de l'offre (ex : participation au hackathon e-gov en octobre 2013) ; • Gestion de crise via une présence régulière sur Twitter et Facebook ; • Développement du SMS citoyen ; • Applications mobiles du site Internet officiel de la Ville.	• 2013 et 2014 : participation à 2 hackathons • 2014 : Pages officielles Twitter et Facebook opérationnelles • 2014 : démarrage be.alert • 2014 : site Internet officiel Ville pour mobile + 2016 nouveau site Internet + • 2014 : Passeports et titres de séjour biométriques • 2014 : Permis de conduire électroniques • 2014 : Namur magazine numérique
	5.1.2. Poursuivre le réseautage internet externe pour que l'esprit « facilitateur » mis en place à l'égard des demandes des citoyens soutienne les actions menées par la Ville	Mise en place d'opérations de concertation citoyenne : • 2013 et 2014 : Accueil des nouveaux arrivants chaque trimestre • 2014 : Charte de la vie nocturne opérationnelle Ok • 2014 : Concept Smart City : dépôt dossiers Feder • 2014 : cahier des charges Smart city avec le BEPN
	5.1.3. Participer activement au sein du Plan d'Urgence de la Ville via la responsabilité de la Discipline 5 (information)	• 2013 et 2014 : Participation aux réunions mensuelles d'analyse de risque des événements sur le territoire namurois : réunions mensuelles • 2015 : cartographie plan d'urgence. Fonctionnalité développée (Mai 2014), mais technologie dépassée, problèmes techniques rencontrés. La fonctionnalité première, à savoir estimer le nombre de personnes dans un périmètre donné fonctionne. Néanmoins, cela doit être révisé lorsque la Ville aura fait upgrader son système cartographique.
5.2. Mettre à disposition du Citoyen un maximum de services via le site internet de la Ville.	5.2.1. Développer le guichet électronique par la mise à disposition de nouveaux documents administratifs pour un e-guichet encore plus complet + paiement électronique (recours aux services proposés sur les plateformes « open data » comme IMIO)	Identification des documents informatisables d'un point de vue technique mais aussi juridique et ne présentant que très peu de risques de fraudes. Informatisation de la demande de ces documents via internet. Paiement électronique mis en place depuis 2011. Documents supplémentaires à mettre en ligne à analyser.

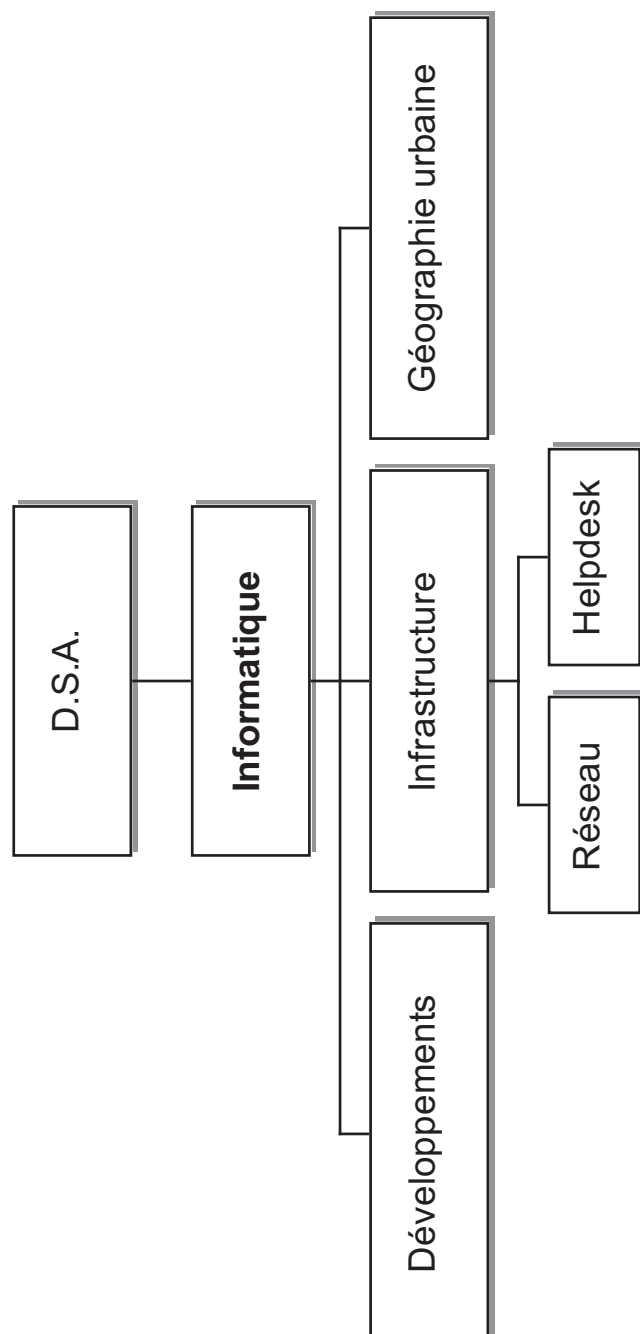
	5.2.2. Démarrer les réservations par Internet pour les activités touristiques du service Citadelle	- Billetterie en ligne fonctionnelle mais non opérationnelle pour cause de mauvaise connexion internet. Le service informatique s'efforce de faire passer ce service sur une connexion WIFI plus efficace le plus rapidement possible. - Diminution du nombre de contrats par téléphone.
	5.2.3. Mettre en ligne un système de réservation de cartes « riverains »	Système de réservation cartes riverains en ligne. Développement interne en standby. Budget pour un développement externe n'a pas été approuvé pour 2014.
	5.2.4. Démarrer les réservations par internet pour les stages, plaines et activités proposées par le service Jeunesse et le service des Sports	- Billetterie en ligne. Système de billetterie mis à disposition des guichets. - Diminution du nombre de visites aux guichets Sports – Jeunesse.
	5.2.5. Mettre en place une billetterie adaptée aux musées communaux	- Billetterie en ligne. - Augmentation de la fréquentation des musées.
	5.2.6. Mettre en place une billetterie en ligne pour la réservation des activités touristiques : groupes, individuels, création des combinés avec d'autres activités (Musée, Citadelle...) et une offre « last minute ».	- Billetterie en ligne ; - Augmentation de l'offre touristique par l'augmentation des combinés possible.
	5.2.7. Implémentation d'une fonctionnalité qui permet aux touristes d'accéder, via des Smartphones ou Tablettes, à des notices explicatives et historiques par exemple en utilisant des QR codes apposés directement sur les bâtiments concernés	Quantification des accès aux fiches explicatives via ces techniques.

Objectif stratégique n° 6 Mieux intégrer les informations en matière de voirie, de logements et d'urbanisme (transcarto)		
Objectifs opérationnels	Actions	Avancement
6.1. Développer le projet Transcarto pour une meilleure intégration des informations en matière de voirie, de logements et d'urbanisme.	6.1.1. Développement d'un portail cartographique permettant d'accéder à toute information liée à un bâtiment, une voirie, etc.	Portail cartographique en ligne sur l'intranet.

Objectif stratégique n° 6 Mieux intégrer les informations en matière de voirie, de logements et d'urbanisme (transcarto)		
Objectifs opérationnels	Actions	Avancement
	6.1.2. Inventaire des thématiques, documents, données susceptibles d'être accédés via le portail.	Liste établie et approuvée avec les utilisateurs.
	6.1.3. Développements d'interfaces automatiques pour charger les données régulièrement dans le portail.	Interfaces en place.

Objectif stratégique n° 9 Mieux gérer le pool automobile		
Objectifs opérationnels	Actions	Avancement
9.1. Optimaliser l'utilisation des véhicules.	9.1.1. Installer des systèmes GPS type Geofleet sur les véhicules pour lesquels ce système de géolocalisation permet de mieux les gérer. Ce sont principalement les véhicules effectuant des tournées régulières	Geofleet installé sur les véhicules désignés.
	9.1.2. Inventorier les véhicules peu ou pas utilisés pour les joindre au pool des véhicules partagés	Véhicules sous-utilisés intégrés au pool.
	9.1.3. Radier les véhicules trop vétustes	Véhicules vétustes radiés.
	9.1.4. Mettre en place une vérification des véhicules à presque tous les retours de véhicules	Véhicules rendus en meilleur état.
	9.1.5. Centralisation de la gestion des cars	Cars centralisés.

INFORMATIQUE



1. Composition du service

- 1 Chef de service
- Cellule Infrastructure:
 - 1 responsable
 - 3 techniciens support
 - 2 Informaticiens système réseau
- Cellule Développement:
 - 2 développeurs pour les applications légales (Finance et Population)
 - 3 développeurs pour les applications internes
- Cellule Gun
 - 2 dessinateurs (1 FT ; 4/5)
 - 1 informaticienne systèmes cartographiques (4/5)
 - 2 assistantes administratives (4/5 et ½ temps)

2. Description du service

La mission du service est d'analyser, d'acquérir, d'installer et de faire le suivi des moyens matériel et logiciel nécessaires au bon fonctionnement des services communaux.

Le service analyse les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies dans le cadre des missions des services communaux.

2.1. Cellule infrastructure

Cette cellule acquière le hardware et les logiciels informatiques.

Elle en assure la configuration, l'installation, le support et la maintenance sur le site de l'Hôtel de ville et des sites extérieurs.

La cellule infrastructure est composée de 2 équipes : le Help Desk et le Réseau.

Le responsable de cellule analyse les besoins des utilisateurs, rédige les cahiers des charges, les rapports d'attributions et gère les interventions et le planning des équipes.

2.1.1. Help Desk

Cette équipe a pour mission de configurer le matériel et le logiciel, d'en faire l'installation dans les différents services communaux sur le site de l'Hôtel de ville et sur les sites extérieurs.

Elle implémente, administre et maintient l'outil informatique composé de 934 PC's et 550 systèmes d'impression (imprimantes, multifonctions et traceurs).

Elle est le contact de première ligne pour toutes les demandes et les incidents informatiques, matériels et logiciels.

Elle effectue tous les déménagements des équipements informatiques.

2.1.2. Le Réseau

Cette équipe gère, fournit, implémente, administre, maintient et dépanne l'infrastructure réseau de la Ville.

Le réseau de la Ville se compose de:

- 1 site principal regroupant le plus grand nombre des services administratifs situé sur le site de l'Hôtel de Ville rue de Fer

- 15 sites extérieurs, regroupant de gros services d'utilisateurs, reliés directement au site principal par une liaison réseau en fibre optique:
 - service Incendie et ALE
 - service Garage
 - bibliothèque et Conservatoire de Jambes
 - service Electromécanique, Bâtiment
 - service SIPPT
 - services Environnement
 - service Bibliothèque et Piscine de Saint-Servais
 - salle de Tabora et Piscine de Salzinne
 - service Prêt matériel et Voirie
 - service Propreté Publique
- des sites de plus petites importances connectés par ligne téléphonique avec du VPN (réseau privé):
 - piscine de Jambes
 - PARF
 - bibliothèque de Flawinne

Elle gère 10 serveurs physiques:

- 4 serveurs dans la ferme Esx permettant de gérer 37 serveurs virtuels
- 1 serveur pour les listes de distribution
- 1 serveur pour l'Antivirus et les Backups
- 1 Esx DRP pour dupliquer 6 serveurs virtuels
- 1 serveur pour l'application Population, Etat civil (Saphir)
- 1 serveur de backup Saphir
- 1 serveur pour la Maison des citoyens

Elle gère l'infrastructure du réseau, des armoires et des switches grâce aux logiciels de gestion des équipements, sur tous les sites composant le réseau informatique de la Ville.

Elle veille à la sécurité de l'infrastructure:

- 75% des mails entrants, soit 470.000 mails/mois étant des spams
- +/- 50 virus dangereux arrêtés/ mois
- 12,2 % du trafic Web est indésirable et bloqué par le Firewall
- + de 3.000 tentatives d'intrusion/mois

Elle gère les accès des 1.200 utilisateurs du réseau Ville.

Elle gère les 1.500 boîtes mails utilisateurs ou services de la Ville.

2.2. Cellule développement

Cette cellule analyse les besoins des utilisateurs afin de définir si le développement, peut-être réalisé soit en interne, soit ou en externe.

Dans le cas de développement externe, ils rédigent les cahiers des charges, les attribuent et font le suivi entre les utilisateurs et le fournisseur.

Dans le cas de développement interne, ils réalisent l'analyse des besoins des utilisateurs. Ils conçoivent le développement et en assure la maintenance.

2.3. Cellule GUN

Cette cellule développe et maintient les informations cartographiques de la Ville. Elle administre les données cadastrales, la dénomination des voies publiques et la numérotation du bâti. La cellule GUN participe aussi activement au processus du GLL (Groupe Liaison Logement) et de GLH (Groupe Liaison Horeca).

Elle se charge aussi de la mise à disposition d'applications de consultation des données cartographiques et de la fourniture de fichiers informatiques.

3. Programmes de subsistance

Néant.

4. Articles budget 2013 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
104/742-53	Achat matériel informatique	20
104/123IC-13	Contrats informatiques, accès Base de données commerces	30
104/123IF-13	Fonctionnement informatique	30
138/161-48	Intervention de tiers – Géographie Urbaine	43
138/123-06	Géographie Urbaine, contrats	46
138/123-13	Fonctionnement Géographie Urbaine	46

5. Rapport d'activités

- gestion projet ligne Publilink 2 (modification ligne avec Belgacom, modification des accès des fournisseurs sur le site Ville pour leurs interventions)
- suivi des projets en cours
- gestion des bons de commandes
- gestion contrats de maintenance
- acquisition du matériel pour le projet biométrique passeports et carte de séjour

5.1. Infrastructure

Les équipes de cette cellule ont participé en étroite collaboration pour migrer l'infrastructure du réseau Ville.

Cette migration a permis de structurer le réseau en VLAN permettant une meilleure gestion et en éliminant des broadcast sur tout le réseau en les localisant sur ses mêmes VLAN.

La cellule a préparé les dossiers d'acquisition du matériel et des logiciels non-spécifiques: élaboration des spécifications techniques des cahiers des charges, analyse des offres, attribution des marchés:

- 160 PC Standard équipés d'écrans plats et de la suite bureautique Office;
- Etude du renouvellement de 15 PC et 1 portable pour l'ALE
- 35 imprimantes A4 laser noir
- 25 imprimantes A4 jet d'encre couleur
- 450 claviers Eid
- 1 rétroprojecteur
- 14 Tablettes et Smartphones
- 2 PC pour la Cohésion sociale (Cellules Appui et Innersports)

- 1 portable pour la Cohésion sociale
- 1 Pc technique pour la Régie foncière
- analyse des demandes du service Enseignement
- grand écran plat de présentation pour la Maison de l'aménagement
- Petit matériel ;
 - 120 barrettes de RAM 2Gb pour upgrader des machines moins performantes
 - 5 imprimantes thermiques tickets pour Bibliothèques
 - 1 projecteur portable
 - 1 imprimante jet d'encre A3 couleurs
 - 2 disques durs externes
 - 2 onduleurs de bureau
 - 1 netbook pour l'Economat
 - 2 cartes internes spécialisées de liaison série
 - 10 clés USB 8Gb
 - 3 mises à jour Adobe CS6 Design standard
 - 1 logiciel Frisbee
 - 48 rouleaux de 4.200 tickets pour les bornes Citoyens
 - 1 imprimante ticket Zebra
 - 1 mise à jour du logiciel de protocole GMA
 - 1 logiciel iSpring pro 6

La cellule analyse et teste des solutions de gestion des interventions.

5.1.1. Help Desk

- interventions quotidiennes du helpdesk au téléphone, sur place à l'HdV et dans les sites distants. A cela, il faut ajouter les demandes traitées en direct (résolution d'un incident « en direct » lors d'une intervention planifiée
- poursuite du déclassement des ordinateurs obsolètes. Le matériel informatique le plus ancien, principalement des pc de bureaux, des portables, des claviers et des écrans, dont les performances ne répondaient plus à la puissance requise par les derniers logiciels du marché (XP, Vista, internet explorer 7.0, Office 2003-2007, Autocad, Saphir...) est remplacé progressivement chaque année par du matériel neuf approprié aux nouvelles missions des services
- début de la migration des machines sous XP en Seven
- campagne d'installation des claviers équipés d'un lecteur de carte d'identité intégré en vue de l'identification de l'utilisateur sur les sites sécurisés
- participation aux déménagements dans les services: déplacement et réinstallation du matériel informatique
- renouvellements AutoCAD, AutoCAD Light AutoTurn
- gestion de l'informatique de la Maison des Citoyens
- gestion de l'informatique de la Salle de formation
- renouvellement des licences Lansweeper (aset management)

- utilisation de l'outil PDQdeploy afin de pouvoir effectuer des campagnes de déploiements et de mises à jour massives de logiciels (autres que le système d'exploitation qui est déployé par WDS)

5.1.2. Réseau

- configuration du réseau Ville suite à son changement d'infrastructure
- remplacement des équipements du réseau Ville pour l'accueil de la téléphonie Voip
- intégration du serveur Pivot (CGT) dans l'infrastructure virtualisée de la Ville de Namur suite
- mise en œuvre de nouvelles règles de filtrage Web suite à un audit règle de sécurité de l'infrastructure
- renouvellement de l'abonnement Microsoft Technet
- gestion de la problématique de la ligne louée (abandon au profit soit d'un accès VPN/SSL, soit d'un serveur partagé chez Adéhis)
- gestion quotidienne : maintenance (serveurs, de fichiers, DNS, gestion des comptes utilisateurs, des GPO, des mails, de l'anti-spam, des accès VPN/SSL, du firewall, des accès Facebook, ...)
- gestion de l'installation des mises à jour automatiques des correctifs Microsoft sur les PC via le serveur WSUS
- gestion du déploiement de machines « from scratch » via le serveur WDS
- migration Zone NAGE
- WIFI Citadelle
- étude renouvellement Firewall (prolongation 2012, 2013 de l'existant)
- étude renouvellement Anti-virus (prolongation 2012, 2013 de l'existant)
- suivi de la mise en place du DRP à Splendor
- mise en place de l'extension du logiciel Bibliothèque pour les sites extérieurs
- mise en place d'un logiciel de gestion centralisée des tablettes et Smartphones des membres du Collège communal
- 1 baie de stockage supplémentaire pour le SAN
- 45 boîtiers VPNSSL destinés à permettre de relier directement au réseau Ville par simple ligne téléphonique les petits sites distants (E1640)
- étude de l'acquisition de VPNSSL par la Cohésion sociale afin de permettre de relier la partie administrative de l'informatique des Quartiers au réseau Ville
- acquisition d'un boîtier Fortianalyzer d'analyse du Firewall
- commande de l'hébergement du site web « un pas plus loin »
- 1 abonnement au site Microsoft Technet
- 1 migration d'un serveur physique Civadis (PC0251) vers une machine virtuelle

- 3 switches Huawei 28 ports S5700 et connectique
- remplacement de batteries dans un onduleur
- 84 cassettes pour l'unité de backup

5.2. Développement

- support des applications existantes (plus 60 % du temps de travail)
- développement interne pour la gestion des cartes de stationnement.
- implémentation d'une billetterie pour le Comité Animation Citadelle
- développement d'une application web "Marchés publics". Développement d'un rapport d'état d'avancement des marchés publics extraits de 3P :
 - partie web
 - partie Application console (pour le batch lancé tous les jours à 23h00)
 - assistance aux utilisateurs
- mise en place du programme de déploiement et suivi des déploiements: génération de fichiers Hosts.xml pour l'outil de déploiement WPKG pour faciliter le déploiement des applications développées en interne
- développement de l'application "Notarius"
 - mise en production de l'application
 - suivi des corrections de bugs, ajouts de fonctionnalités demandées par les utilisateurs
 - modifications des modèles de documents
 - assistance aux utilisateurs
- développement de l'application "Expulsions":
 - mise en production de l'application
 - suivi des corrections de bugs, ajouts de fonctionnalités demandées par les utilisateurs
 - modifications des modèles de documents
 - assistance aux utilisateurs
- services Webs: <http://pc1307/webservices>
- AD : interrogation de l'AD selon plusieurs critères
- mises à jour, développement de nouvelles fonctionnalités des applications suivantes :
 - application pour les cabinets
 - demande de document en ligne et gestion interne
 - thesaurus
 - salles communales
 - salles internes
 - pool auto
 - Assp
- développement d'un logiciel de gestion des stages
- modification et suivi de l'application des interventions sur les tablettes des gardiens de la paix
- suivi de la migration des applications localisées sur des machines locales vers les serveurs
- gestion des dépenses du Garage : prochain programme à mettre sur le serveur virtuel
- développement d'un logiciel radiation Belges/Etrangers : durée approx : 5 mois
- développement d'un logiciel déclaration d'Arrivées (Etrangers) : durée approx : 3 mois

- développement d'un logiciel gestion Bulletins (Etrangers) : durée approx : 6 mois
- développement d'un logiciel accident Travail (SIPPT) : durée approx : 2 mois (revoir les personnes concernées)
- développement d'un logiciel gestion Facture (Economat) : durée approx : 1 mois
- développement d'un logiciel gestion Bons de Commande (Sports) : durée approx : 1 mois
- PloneMeeting :
 - gestion de l'application (workflow, groupes, utilisateurs, documents)
 - continuation des formations des agents
 - mise en production
 - correction des bugs et amélioration du produit
- gestion projet Placier modification pour l'export vers logiciel finances;
- suivi des réunions pour la préparation du projet occupation du domaine public
- début de l'analyse des besoins pour le projet Urban (reprenant la gestion des permis d'urbanisme, d'urbanisation, etc...)
- gestion de l'application population – état civil (mises à jour, correctifs, créations – modifications de canevas, extractions diverses, accès ...)
- collaboration avec la GUN pour lui fournir un maximum de données pour enrichir PopuGIS
- participation au groupe liaison logement
- acquisition du matériel pour le Permis conduire
- projet Onyx, système de gestion des taxes et redevances
- suivi des développements par Adehis du logiciel de gestion des Taxes et des Redevances Onyx
- modification de la gestion du contentieux. A terme sera remplacé par le logiciel Onyx

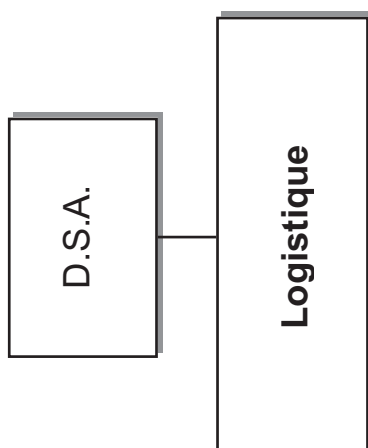
5.3. GUN (Géographie Urbaine de Namur)

Activités courantes – support:

- secrétariat (accueil public, courrier, délibérations Collège/Conseil, maintenance des logiciels, bons de commande, travaux divers)
- collaboration avec le service Urbanisme pour l'informatisation et la présentation des prescriptions des PCA, lotissements, permis d'urbanisme et vérification des monuments et sites classés
- mise à jour constante des données ainsi que du site "carto"
- mise à disposition de toutes les couches d'informations graphiques sur le réseau Ville
- mise à disposition d'un système cartographique Web et de cartes à l'usage des citoyens sur Internet (données et plans historiques)
- Création de nouvelles applications carto Web : gestion des impétrants, Plan d'urgence et Données et plans historiques
- envoi régulier à l'Administration du Cadastre de remarques concernant des erreurs rencontrées sur les plans cadastraux lors de la mise en concordance avec les données alphanumériques de la matrice cadastrale (dénomination de voiries, numéros cadastraux, etc.)
- automatisation de certaines requêtes dans le logiciel cartographique
- fourniture des mises à jour aux éditeurs de cartes
- lien avec les PCA scannés et les périmètres des PCA approuvés
- participation au Groupe Liaison Logement (GLL). La démarche GLL est devenue une tâche très importante de la GUN:

- vérification des anomalies lors de la demande de nouveaux numéros de police ou de numéros de boîtes aux lettres. Relais des problèmes détectés vers les services du Logement, de la Population, de l'Urbanisme, du DGF, ...
- analyse de cas particuliers d'irrégularités et d'infractions rencontrés lors des demandes d'inscription au service population
- Gestion des annexes bleues (551 documents traités et encodés)
- délivrance de plans et fichiers informatiques aux services de la Ville et aux particuliers
- cadastre:
 - délivrance de divers renseignements cadastraux pour les services de l'administration
 - intégration des mutations cadastrales dans les bases de données Cadastre et Restitution (au 01/01/2012)
 - intégration annuelle des données alphanumériques de la matrice cadastrale au 01/01/2012
- toponymie:
 - délivrance de nouveaux numéros de police sur base des permis de bâtir (171 nouveaux numéros)
 - renseignements divers au public ainsi qu'aux services communaux
 - coordination des données avec le Cadastre, la Poste et les différents concessionnaires
- rénumérotation de la Rue des Acquises (Nannine)
- demande d'obtention d'un code-rue pour la partie de la rue Sainte-Anne située sur la division de Dave
- évolutions diverses des applications cartographiques
- mise à jour des données des sites cartographiques Web (Mobilité, Urbanisme, ...)
- CommunePlone:
 - mise à jour de l'Intranet (CommunePlone) pour les services Ville. Mise à jour de l'Intranet basé sur le logiciel Plone
 - mise à jour pour les services de certaines pages de l'Intranet relatives aux agents: naissances, dénominations, mutations et départs
 - formation de certains agents à l'encodage de pages sur l'Intranet (sous plone)
- formations suivies :
 - Club des utilisateurs des logiciels Star-Apic
 - 10 ans du PICC (Marlagne)

LOGISTIQUE



1. Composition du service

- 1 Chef de service (0,5 ETP)
- 1 Cheffe de service adjointe
- 4 agents administratifs (3,5 ETP)

2. Missions permanentes

Le service Logistique est la centrale d'achat de l'administration, gérant les marchés publics de fournitures et de services, veillant au respect de la législation en la matière mais non juge d'opportunité.

La logistique rédige les clauses administratives des cahiers spéciaux des charges sur base du rapport justificatif fourni par les services techniques. Les clauses techniques sont copiées/collées à partir du document « Exigences techniques » fourni par les services techniques. La logistique utilise le logiciel 3P pour la gestion de ses marchés publics.

Elle procède aux engagements de dépenses pour les marchés courant sur plusieurs exercices.

Elle réalise des marchés contrats cadres.

D'autre part, elle régit administrativement le Parc automobile (immatriculations des véhicules, assurances, gestion des accidents, déclassement des véhicules, revente des véhicules déclassés, gestion des procès-verbaux). Les assurances des véhicules sont adaptées en fonction des garanties souhaitées en rapport avec les missions exécutées dans les services.

3. Programmes de subsistance

- Amélioration et adaptation de 3P aux exigences de la Ville. Mise en ligne d'un tableau de suivi des marchés publics en collaboration avec le Bureau d'études bâtiments et l'Informatique.
- Vérification de la bonne application de la loi du 24/12/93, AR du 08/01/96, AR du 26/09/96 et son annexe ainsi que les autres législations relatives au RGPT (Bien-être au travail, ...) ou spécifiques à la matière traitée.

4. Articles du budget 2013 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
136/127CT-06	Contrôles techniques services généraux et SRI	44
136/127-08	Assurances véhicules services généraux	56
351/127-08	Assurances véhicules SRI	56
352/127-08	Assurances véhicules service 100	56
136/127-10	Taxes véhicules administration générale et SRI	44
351/127-02	Franchises accidents adm générale, entretien véhicules	56
351/127-02	Franchises accidents SRI	56
352/127-02	Franchises accidents service 100	56

5. Rapport d'activités

5.1. Statistiques générales

- courrier: 3.007 entrées et 1.069 sorties
- dossiers présentés au Collège communal: 168 + 19 (ZP)
- dossiers présentés au Conseil communal: 13
- marchés par appel d'offres: 12 sur budget extraordinaire et 15 sur budget ordinaire

- marchés par procédure négociée sur budget:
 - ordinaire: 36
 - extraordinaire: 112
 - engagements de dépense: 20
 - Marchés ZP: 19
 - dossiers annulés: 2
- descriptif du charroi : voir Parc automobile
- accidents impliquant un véhicule Ville: 137
- kilométrage parcouru : 3.047.303

5.2. Acquisition matériel

Ne sont repris ci-dessous que les marchés attribués.

5.2.1. Administration générale

- mobilier administration: 19.438, 65 € ; 21.420,02 € ; 12.414,60 €; – 1.923,90 €
- Livrets de mariage : 15.173,50 €
- Pneus : 128.000 € (2 ans)
- SEPPT : 960.000 €

Total : 1.158.370,67

5.2.2. Matériel Informatique et Reprographie - Economat

Informatique :

- logiciels et matériel informatique : 1.144,66 € – 6.101,43 € – 20.043,41 € – 52.000 € – 19.995,25 € – 20.934,15 € – 59.500 € – 22.823,36 € – 5.717 € – 180.684,33 € – 31.755,24 € – 11.793,56 € – 20.793,85 €

Reprographie :

- Fourniture de bureau et matériel divers : 34.000 € – 50.000 € – 19.553,60 € – 142.780 €
- Système de reproduction à froid : 205.679,55 €
- Copieurs : 219.853,39 € - 103.580,80 € – 29.040 €
- Traceur : 10.585,08 €

Total : 1.268.358,66 €

5.2.3. Véhicules

- Véhicules et véhicules mixtes services généraux: 39.906,47 € – 30.514,33 € – 103.081,26 € – 74.832,94 €
- Camions et véhicules spéciaux (tracteur - car scolaire – ambulance – véhicule porte-conteneurs - conteneurs) : 41.638,09 € – 40.173,57 € – 162.611,90 € – 214.177,26 € – 124.630 € – 129.037,20 € – 53.081,89 €
- Grosses réparations véhicules : 49.882,25 € - 9.798,10 € – 18.466,92 €

Total : 1.091.832,18 €

5.2.4. Matériel divers

- Barrière nadar : 6.292 €
- Drapeaux : 2.595,45 €
- Podium : 39.968,62 €
- Illuminations festives : 7.670 € – 93.617,77 €
- Vaisselle : 5.325,85 €
- Pièces détachées canopy : 10.195,07 €

Total : 165.664,81 €

5.2.5. Voirie :

- Signalisation routière : 69.987,87 €
- Epandeuse : 29.215,45 €
- Dumper : 24.000 €
- Sels de déneigement : 233.000 €
- Matériel blindage cimetières : 12.559,32 €
- Lame de déneigement : 11.009,79 €

Total : 379.772,43 €

5.2.6. Incendie :

- Caméra thermique : 10.248,70 €
- Matériel incendie : 7.515,95 € – 9.031,34 €
- Matériel escalade : 8.518,83 €
- Matériel divers ambulances : 8.584,96 €
- Pompes immergées : 9.777,74 €
- Vestes et pantalons : 22.613,69 - 22.613,69 €
- Container : 7.260 €

Total : 106.164,90 €

5.2.7. Enseignement :

- Olympiades 2013 : 9.395,49 €
- Location chapiteaux : 20.345,24 €
- Fournitures classiques : 120.000 €
- Manuels ordinaires : 21.856,36 €
- Manuels logiciels subsidiés : 16.830,37 €
- Pharmacie scolaire : 4.801,43 €
- Transports scolaires : 95.000 €
- Instruments de musique : 9.334 €
- Matériel informatique : 3.696,55 €
- Matériel divers : 2.507,12 €
- Matériel scolaire : 7.940,02 €

- Matériel école Andoy : 14.309,24 € – 17.271,39 €
- Matériel Hi-fi et électro et puériculture : 17.592,98 €
- Cours de langue : 194.337 €
- Matériel informatique, langues : 8.241,09 €
- Acquisition PC : 18.569,09 €
- Fourniture et matériel Beaux –arts : 9.214,55 €
- Equipement conservatoire : 1.874,05 €– 1.653,04 €
- Acquisition spéciales sport : 4.157,52 €
- Mobilier écoles : 31.895,32 €
- Jeux et bricolage : 33.324,51 €
- Animations musicales : 14.274 €
- Tableau interactif : 3.241,59 €

Total : 681.661,95 €

5.2.8. Sports :

- 2 buts de basket : 7.054,30 €
- Cloisons et bancs : 7.623 €
- Engrais : 5.964, 61 €
- Graines de gazon : 7.102 €
- autolaveuse : 10.170 €

Total : 379.139,10 €

5.2.9. Jeunesse :

- Module de jeux – pièces détachées: 14.477,11 €
- Sonorisation Verdur Rock : 33.275 €
- Sécurité Verdur Rock : 19.582,75 € (2 ans)
- Rondins en plastiques : 7.666,56 €
- Mobilier de terrasse : 3.384,37 €

Total : 78.385,79 €

5.2.10. Fêtes :

- Fête fin d'année places d'armes, du Théâtre et de la Wallonie à Jambes : 12.500 €
- Fêtes de Wallonie (3 ans) : 413.223,13 €

Total : 425.723,13 €

5.2.11. Espaces vert et Environnement :

- Lève palettes : 3.427 €
- Matériel divers : 26.136 €
- Organisation salon récupère 2014 : 101.150,77 €
- 2 Gluttons : 30.919,75 €
- Bouchers – fête du sacrifice : 91.334,72 € (4 ans)

- Bancs – tables et panneaux didactiques : 6.154,79 €
 - Grès calcaire – graviers et dalle : 5.998,50 € – 9.695,40 € – 4.098,27 €
 - Matériel divers : 13.056,20 €
 - 2 tondeuses: 56.773,45 €
 - Débroussailleuses à lames : 8.833 €
 - Boues et résidus de balayage : 360.000 €
 - Sacs en plastique évacuation déchets ménagers : 980.000 €
- Total : 1.697.577,85 €

5.2.12. Bibliothèques – musées

- Livres : 130.000 €
 - Emballage œuvres Musée de Croix : 26.015 €
 - Intégration art contemporain : 30.000 €
 - Etude muséographique Musée de Croix : 25.000 €
 - Création identité visuelle pour les bateliers : 4.634,30 €
- Total : 215.649,30 €

5.2.13. Affaires sociales :

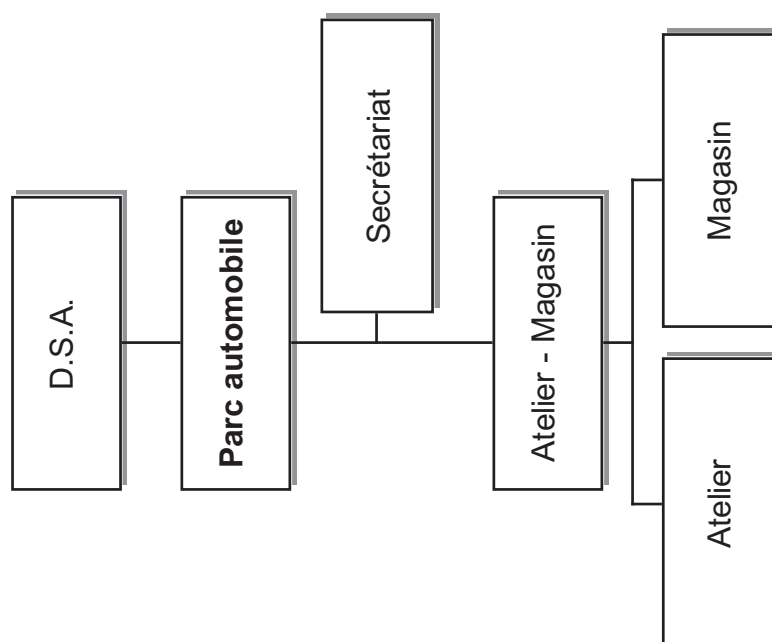
- Linge abri de nuit : 24.510,80 €
 - Appareils fitness : 17.309,05 €
- Total : 41.819,85 €

5.2.14. SEU :

- 7 terminaux portables : 31.662,96 €
 - Placement, remplacement mobilier urbain : 35.000 €
 - 5 Horodateurs : 29.614,75 €
 - Bornes automatiques : 54.450 €
- Total : 150.727,71 €

PARC

AUTOMOBILE



1. Composition du service

- 1 chef de service
- 1 agent administratif
- 1 chef d'atelier
- 5 ouvriers
- 1 magasinier

2. Missions permanentes

Le service Parc automobile assure les tâches suivantes :

- préparation des clauses techniques des marchés d'acquisition de véhicules pour tous les services, de matériel spécifique (Voirie, DEP, etc.). Les cahiers des charges sont établis après analyse des besoins spécifiques des utilisateurs
- réception des véhicules lors de la livraison
- entretien et réparations mécaniques de tous les véhicules ne faisant pas l'objet d'un contrat avec un garage privé, y compris les véhicules de la Police, du 100 et du service Incendie. Les réparations des carrosseries sont confiées au privé
- dépannage de tous les véhicules de l'administration
- préparation et présentation des véhicules au contrôle technique
- service de dépannage 24h/24 pendant les intempéries et pour les fêtes de Wallonie
- suivi des garanties et des contrats d'entretien
- encodage de toutes les interventions dans un programme de gestion du parc automobile. Ce programme a été mis sur pied par un agent du service Informatique, et permet de gérer tous les aspects relatifs à cette matière : consommations, entretiens, assurances, accidents, déclassements. Il est utilisé en collaboration étroite avec le service de la Logistique. En fin de compte, le programme permet de calculer le coût de revient réel des véhicules
- collaboration très étroite avec le service Logistique également dans le cadre des accidents de roulage, sur les aspects techniques : expertises et réparations
- gestion des commandes de pièces de rechange, des fournitures de pneus et de lubrifiants pour l'ensemble du parc automobile
- remplacement chaque année d'une vingtaine de véhicules « Ville » en moyenne + de 5 à 10 pour la Police. Le parc actuel compte quelque 511 véhicules dont 140 à la Police
- gestion des cartes carburant (sauf Police)

3. Programmes de subsistance

Plan de gestion de l'utilisation du parc automobile de la Ville.

4. Articles du budget 2013 attachés au service

Article	Intitulé	Budget page
136/743-52	Achat autos-camionnettes	26
136/743-53	Achat de camions	26
136/743-98	Achat véhicules spéciaux	26
136/745-52	Maintenance extraordinaire autos et camionnettes	28
136/745-53	Maintenance extraordinaire camions	28
351/743-98	Achats véhicules spéciaux	

Article	Intitulé	Budget page
351/745-98	Maintenance véhicules spéciaux	
136/127G -02	Entretien des véhicules	46
136/127PN-02	Pneus pour véhicules	46
136/127RC-02	Réparation carrosserie des véhicules	46
136/127C -03	Carburant pour véhicules	46
136/127H -03	Huile pour véhicules	46
136/127CT-06	Contrôle technique	46
136/127G -06	Entretien véhicules, contrats	46
136/127-10	Impôts sur véhicules, Taxes d'immatriculation	46
351/743-52	Achats voitures et camionnettes SRI	MB1 - 7
136/743-98	Achats véhicules spéciaux	MB 1 -7
351/127-02	Entretien véhicules (incendie)	62
351/127PN-02	Pneus véhicules (incendie)	62
351/127-06	Entretien véhicules contrat (incendie)	62
352/127-02	Entretien véhicules (Service 100)	62
352/127PN-02	Pneus véhicules (Service 100)	62
352/127H-03	Huile pour véhicules (Service 100)	62

5. Rapport d'activités

5.1. Charroi Ville

Descriptif	Nombre
Moto	1
Vélomoteurs	3
Voitures	16
Voitures mixtes	47
Camionnettes	108
Camions	51
Autopompes	2
Cars	11
Minibus	2
Ambulances	6
Remorques	50
Roulottes	4
Tracteurs	17
Tondeuses	2
Chargeurs, excavatrices	12
Rouleau vibrant	4
Compresseurs	4
Matériel industriel	12
Dumper	6

Descriptif	Nombre
Compacteurs	2
Matériel divers	12
Total	371

5.2. **Charroi Police**

Descriptif	Nombre
Camionnettes	12
Combi	33
Jeep	4
Remorques	6
Voitures	63
Motos	16
Vélomoteurs	6
Total	140

5.3. **Interventions**

On comptabilise environ 1.700 interventions pour l'année. Ces interventions concernent les travaux d'entretien, les réparations, les dépannages, les préparations et présentations des véhicules au Contrôle Technique. Cette dernière mission compte 360 présentations.

Durant la période hivernale, 3 jours de garde de dépannage ont été assurés par 2 mécaniciens.

5.4. **Budget**

5.4.1 **Ville**

- Ordinaire : 1.098.500 €
- Extraordinaire acquisitions : 531.000 €
- Extraordinaire maintenance : 97.000 €

Les acquisitions sont répertoriées par le service Logistique (voir point Logistique).

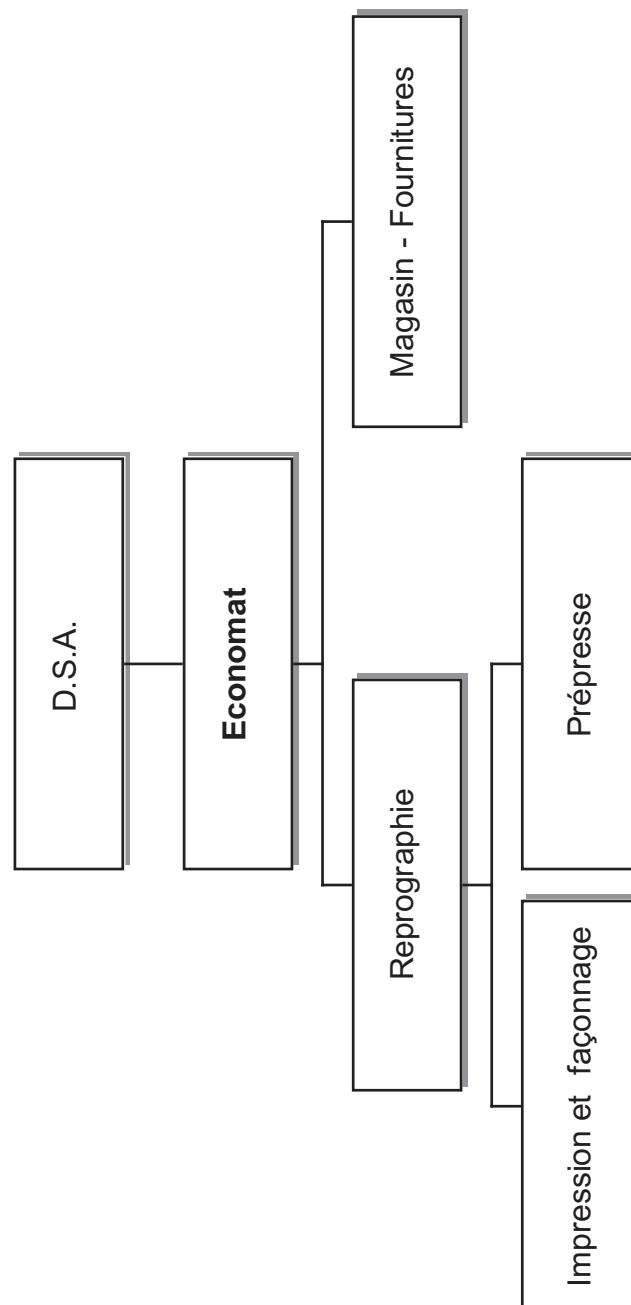
5.4.2 **Incendie**

- Ordinaire : 135.800 € (carburant compris)
- Extraordinaire acquisitions : 155.000 €
- Extraordinaire maintenance : 50.000 €

5.4.3 **100**

- Ordinaire : 14.000 €

ECONOMAT



1. Composition du service

- 1 Chef de service
- 2 responsables techniques de cellule
- 3 opérateurs
- 2 infographistes
- 1 assistant administratif
- 1 employée administrative
- 4 ouvriers

2. Missions permanente

La mission principale de l'Economat est de mettre à la disposition des différents services communaux (ainsi que la Police et le SRI) les fournitures nécessaires à l'exercice de leur fonction, dans la limite de ses compétences et moyens. Il s'agit principalement de matériel/documents administratifs (...) et des vêtements de travail ou EPI « équipements protection individuelle » ou encore des uniformes (sauf personnel Police et Pompiers).

Elle assume également :

- la gestion des PVP (Pool des Véhicules Partagés : administratif et technique) en étroite collaboration avec le service Parc automobile
- la gestion du mobilier, des GSM, du contenu des boîtes de secours, du matériel électrique mis à disposition du personnel d'entretien, des accessoires de table (couverts, tasses...) des différentes salles communales mises en location, (...)
- la fourniture de matériel spécifique sur base de demandes justifiées et exprimées ponctuellement par les différents responsables de service
- l'avis technique sur certains bons de commande rédigés par certains services administratifs ou techniques dans des matières définies de concert avec le Département de gestion financière (DGF)

Le service est composé de 2 cellules :

2.1. Cellule « Equipements et Fournitures

Cette cellule peut être considérée comme une petite centrale d'achat. Elle dispose pour cela de moyens financiers propres fixés par le Conseil communal. Lorsqu'un service communal dispose de moyens budgétaires spécifiques pouvant accueillir une dépense particulière, l'Economat réalise le marché et impute la dépense sur l'enveloppe. En 2013, la cellule s'est vue confier d'autres missions. Elles concernent tout particulièrement des marchés de services jusque-là gérés par d'autres services communaux (ex Marchés de location/entretien de tapis aux entrées des bâtiments communaux, poubelles hygiéniques). Cette nouvelle mission a pour objectifs de respecter strictement la loi sur les marchés publics et de réduire les coûts par un inventaire des besoins et un encadrement efficace.

2.2. Cellule « Reprographie »

Cette cellule peut être considérée comme un atelier de reprographie qui permet de dupliquer à moindre frais une bonne partie des documents pour les différents services communaux tels que: photocopies diverses, invitations, affiches, cartes, fiches, fardes, livrets, formulaires divers, etc. divers supports.

Il est aussi possible de faire du façonnage de documents, à savoir: pliage, assemblage, agrafage, perforation, couture métallique, collage, mise sous couverture, mise sous enveloppe, découpe, plastification. La Reprographie est aussi équipée pour produire, en petites quantités, des posters grand format jusqu'à 120 cm de large, des badges au format carte de banque en PVC, du lettrage en vinyle en plusieurs couleurs, de la reliure de documents, de la gravure sur plastique, des panneaux rigides pour expo, des plaques d'inauguration, de la plastification au grand format (160cm).

La Reprographie effectue aussi de la mise en page professionnelle et formate les documents graphiques pour tout imprimeur.

3. Programmes de subsistance

Néant.

4. Articles budget 2013 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
124/741-98	Achat de mobilier divers	22
124/741CI-98	Mobilier salles Citadelle	22
104/741-98	Achat de mobilier divers	18
104/742-52	Achat de matériel de reprographie	18
134/124I -02	Reprographie fonctionnement	42
134/124T-02	Reprographie travaux pour tiers	42
134/124-06	Reprographie contrat	42
134/180-01 (recettes)	Reprographie pour tiers	42
135/123I-02	Fournitures administratives	42
135/124-05	Matériel et vêtements de sécurité	44
135/124VT-06	Vêtements travail/contrat	44
135/123-06	Matériel – Mobilier de bureau – Entretien et prestations de tiers	42
135/123-12	Matériel – Mobilier de bureau et entretien	42
137/124GS-48	Accessoires téléphonie	46
871/124-48	Achat Trousses de secours	138
124/124M-48	Frais divers salles communales	38
136/124VP-02	Fonctionnement pool automobile	44
135/161-48 (recettes)	Recettes diverses économat	43

5. Rapport d'activités

5.1. Cellule Equipements et Fournitures

- analyse des structures et des moyens en place, commentaires et adaptations aux besoins fonctionnels et économiques
- élaboration de cahiers des charges dans les cas prévus par la loi (clauses techniques) :17 Certains marchés courent sur plusieurs exercices
- consultation des sociétés en matière de fournitures et services, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, rédaction des bons de commande (180), réception et contrôle des marchandises, encodage dans le logiciel de gestion des stocks, vérification des bons de livraison, vérification des factures et visa pour paiement
- contrôle de la bonne exécution des contrats conclus avec les fournisseurs
- inventaire annuel
- préparation des colis et, le cas échéant, livraison (bons de sortie: 148/GSM, 976/EPI, 1057/ Fournitures de bureau, 127/Mobilier, 1/Matériel d'entretien électrique, 62/Pharmacie, 620/Divers et 821/Cartouches d'encre).

- 867 interventions diverses sur le mobilier (réparations, remplacements, orchestration des déménagements)
- gestion au quotidien des EPI (équipements protection individuelle). Relais privilégié entre les services et la société adjudicatrice des vêtements mis à la disposition des travailleurs. 682 personnes sont concernées
- contacts réguliers avec le S.I.P.P.T. et la médecine externe
- gestion quotidienne du P.V.P. (Pool des Véhicules Partagés) : 3 060 réservations

5.2. Cellule Reprographie

- consultation des sociétés en matière de fournitures et services, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, rédaction des bons de commande (161), réception et contrôle des marchandises, encodage dans le logiciel de gestion des stocks, vérification des bons de livraison, vérification des factures et visa pour paiement.
- élaboration de cahiers des charges dans les cas prévus par la loi (clauses techniques) : 9 D'autres marchés sont répartis sur plusieurs exercices
- contrôle de la bonne exécution des contrats conclus avec les fournisseurs
- inventaire annuel
- travaux: services administratifs, techniques, Police et Pompiers: 1.621 demandes et 4.207.131 tirages
- enseignement fondamental, secondaire et artistique: 2.980 demandes et 2.684 145 tirages
- travaux pour tiers (travaux réalisés pour des activités d'intérêt général): 145 demandes et 87.371 tirages
- préparation et livraison des colis : 780

