

**Synergie Commune-CPAS**  
**Rationalisation des services généraux de la Commune et du CPAS via un**  
**"guichet unique"**  
**Cas de la Commune de Flémalle**

Type de synergie : Guichet unique

Domaine de synergie: Gestion du patrimoine

**Description de la synergie**

Rationalisation des services généraux de la Commune et du CPAS (principalement services des achats, des stocks et de la logistique) via un "guichet unique".

Il s'agit de développer des processus de travail communs dans la gestion courante des stocks, des infrastructures, de l'outillage, du parc motorisé, etc., au travers de la mise en place d'une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur ([GMAO](#)).

**Situation antérieure**

L'absence de procédure uniforme et la variabilité des modes de fonctionnement quant à la gestion du patrimoine communal et du CPAS handicapaient fortement toute tentative de rationalisation des services.

**Contexte**

La rationalisation des services généraux et particulièrement du Service des achats/stocks et logistique, passe nécessairement par l'étape préliminaire que constitue la "normalisation" du patrimoine communal et du CPAS et des interventions sur celui-ci.

**Objectifs**

Parvenir à:

- une utilisation plus rationnelle des moyens logistiques et humains;
- une meilleure vision des dépenses et le regroupement de celles-ci au sein de marchés publics conjoints.

**Financement/Moyens**

- Le budget lié à l'acquisition du logiciel de maintenance est de l'ordre de 35 000 € TVAC. Les logiciels acquis sont communs aux deux administrations mais seule la commune en assume le coût;
- La propriété de l'ensemble des bâtiments du "CPAS" a été progressivement cédée à la Commune. Le but étant que l'ensemble du patrimoine soit géré par une seule entité afin de mieux maîtriser la stratégie immobilière;
- La mise en œuvre du "Guichet unique" a impliqué une révision de l'organisation des tâches au sein des deux entités.

### **Bilan et perspectives**

La commune et le CPAS de Flémalle disposent désormais d'un référentiel unique de l'ensemble de leurs bâtiments. Ce référentiel unique augmente la transparence des travaux et améliore la planification des interventions et des ressources y afférentes.

Si certains agents continuent à faire application des anciennes procédures, la plupart semblent avoir intégré les nouveaux processus communs de gestion du patrimoine bâti.

A long terme, le "Guichet unique" devrait permettre la réalisation d'un historique des interventions afin de connaître et analyser toutes les opérations effectuées sur un bien, par nature d'intervention, par intervenant.

Par ailleurs, l'idée est aussi de transposer la démarche aux autres patrimoines liés à la Commune et/ou au CPAS.

Enfin, les processus communs de gestion du patrimoine bâti et des interventions sur celui-ci ont dernièrement été ouverts à la régie communale autonome et au Centre sportif local.

### **Mise en œuvre**

#### **Etapes**

- Décision de la commune et du CPAS de se centrer sur un type particulier de patrimoine: les "Infrastructures et bâtiments". A terme, volonté de transposer la démarche aux autres patrimoines communaux et du CPAS ("Parcs et Jardins", "Fournitures", "Outillage", "Parc motorisé", etc.);
- Analyse et comparaison des bonnes pratiques d'autres entités en matière de gestion du patrimoine bâti. Un constat s'en dégage: la "normalisation" du patrimoine communal et du CPAS, ainsi que des interventions sur celui-ci passent nécessairement par l'installation d'une [Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur \(GMAO\)](#);

- Acquisition d'un pro logiciel d'aide à la gestion et à la maintenance du patrimoine communal via passation d'un marché public par la Commune;
- Réalisation d'un cadastre unique du patrimoine bâti commun à tous les services et codification des types d'interventions pour créer une base analytique;
- Implémentation du logiciel "Guichet unique". Cet outil permet de collecter les demandes d'intervention sur le patrimoine émanant tant de la Commune que du CPAS;
- Réalisation de processus de travail communs des interventions sur les infrastructures via le logiciel GMAO;
- Etablissement d'une liaison avec la comptabilité et la gestion des stocks.

### Conseils

Développer une véritable politique de communication et d'accompagnement du changement.

### Difficultés

Ce type de synergie implique une véritable conduite du changement dans le chef des agents des deux entités. L'acquisition d'une gestion de maintenance assistée par ordinateur ne suffit pas, encore faut-il que les utilisateurs se sentent impliqués par le projet.

### En savoir plus

#### **Commune de Flémalle**

Grand Route, 287

4400 Flémalle-Haute

Tél. 04/234.88.34

Fax. 04/233.30.38

[administration.communale@flemalle.be](mailto:administration.communale@flemalle.be)

### Contact

D'autres pouvoirs locaux ont développé cette pratique, n'hésitez pas à les [contacter](#).