CIRB

RAPPORT ANNUEL 2008

DES PROJETS ET DES SERVICES, POUR DES TIC PERFORMANTES EN RÉGION BRUXELLOISE

CENTRE D'INFORMATIQUE POUR LA RÉGION BRUXELLOISE

CIRB

TABLE DES MATIÈRES

Mission statement 5

Préambule 7

Introduction 9

I. Les outils de la professionnalisation 10

1. Le Balanced Scorecard 10

2. Le Time Tracking 11

3. L'enquête de satisfaction auprès des partenaires 11

4. IRISteam : le nouveau cadre des ressources humaines 13

II. Les grands projets 17

1. Wi-fi : la Région poursuit son initiative URBIZONE 17

2. IRISnet, au cœur de la stratégie IT régionale 20

3. Déploiement renforcé de la plate-forme NOVA dans les communes et à l'IBGE 22

4. Le guichet électronique IRISbox en plein développement 23

5. Tutelle : dématérialisation des comptes et budgets communaux 25

6. GISMOB, une application de support aux plans de déplacements 25

7. Nouveaux portails régionaux centrés sur la mobilité et les espaces publics 27

8. Bruxelles social en ligne : répertoire et localisation du secteur social bruxellois 28

9. Une équipe SAP spécifique au service du MRBC 28

III. Les activités de services 30

1. Consolidation de la cartographie digitale de la Région de Bruxelles-Capitale 30

2. Formation : un projet d'envergure au service de l'ERAP et de l'ERIP 32

3. Le Plan Multimédia : 10 ans d'existence et une nouvelle phase de déploiement 33

4. Les premiers Espaces publics numériques bruxellois déployés avec succès 34

5. Logements sociaux : la SLRB et les SISP interconnectées via IRISnet 36

6. Anderlecht : première commune bruxelloise à migrer vers OpenOffice 36

7. Virtualisation : premiers déploiements en Région bruxelloise 37

IV. Le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale 39

V. Panorama du futur 42

Personnel CIRB, IRISteam et cadre organique 43

Coordination officieuse des lois et ordonnance organique du CIRB 44

Lettre du réviseur CIRB 46

Comptes annuels CIRB 48

Compte de gestion CIRB au 31 décembre 2008 50

Lettre du réviseur IRISteam 51

Comptes annuels IRISteam 53

MISSION STATEMENT

Le CIRB est l'organisme d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale en charge de l'informatique.

Le CIRB entend devenir le partenaire technologique neutre, compétitif, fiable et de qualité de toutes les institutions publiques qui souhaitent, de manière pro-active, introduire des TIC[1] novatrices et cohérentes afin de maximiser, d'une part, l'efficacité de leur propre fonctionnement et, d'autre part, la convivialité de leurs services aux Bruxellois, aux entreprises et aux visiteurs.

Ce partenariat se base sur quatre piliers d'investissement stratégiques :

1. une structure télécom et informatique régionale de haute technologie ;
2. une cartographie digitale professionnelle et actualisée en permanence ;
3. une équipe de collaborateurs expérimentés, dynamiques, enthousiastes, professionnels et flexibles ;
4. une veille continue des technologies et applications, en collaboration avec les acteurs TIC régionaux, en particulier les centres de recherche universitaires.

Les activités du Centre sont focalisées sur l'organisation des pouvoirs publics et les services qu'ils délivrent aux citoyens, aux entreprises et indépendants ou aux autres services publics. Elles se répartissent en deux familles :

- « project delivery » : développement et paramétrisation d'applications ;
- « service delivery » : hébergement et maintenance d'applications.

Concrètement, le CIRB :

- gère un réseau télécom régional à large bande : IRISnet ;
- développe une infrastructure informatique performante et sécurisée ;
- actualise en permanence une cartographie digitale professionnelle ;
- pratique un benchmarking permanent des technologies et applications ;
- dispose d'une équipe de près de 200 collaborateurs professionnels expérimentés et enthousiastes, orientés clients, sensibilisés au « change management » ;
- recourt le cas échéant à des partenariats stratégiques public-privé.

Quatre axes stratégiques, assignés par le Gouvernement régional, orientent la mission et les activités du Centre. Ils trouvent leur source dans le choix de la Région de se démarquer en menant une politique des TIC volontariste :

1. utiliser les TIC comme un facteur de développement social, économique, de recherche et développement et de l'amélioration de l'efficacité des services publics ;
2. accélérer le déploiement de l'e-gouvernement dans les services publics, créer les conditions pour assurer un accès généralisé à Internet abordable pour l'ensemble des citoyens et des PME, promouvoir les technologies TIC comme facteur d'intégration ;
3. développer l'informatique au service du secteur de soins de santé et dans l'enseignement ;
4. promouvoir les TIC afin de positionner la Région comme référence mondiale en la matière.

Le Mission Statement a été approuvé par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale le 20 juillet 2006.

1 TIC : acronyme pour Technologies de l'Information et de la Communication

PRÉAMBULE

En février 2008[2], le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, sur proposition du ministre régional de l'Informatique, a fixé les objectifs des fonctionnaires généraux du CIRB pour 2008.

Concernant le fonctionnement, tant interne qu'externe, du Centre, ces objectifs se déclinaient en cinq points :

1. la mise en place d'un management orienté sur les résultats et sur les objectifs : le Balanced Scorecard ;
2. la mise en place d'un système de Time Tracking (TT) ;
3. la poursuite du partenariat fonctionnel entre le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et le CIRB, via les services IT que le Centre exerce au sein du MRBC ;
4. l'implémentation de Tutelle Exchange et de la base de données permettant la transmission informatique des données budgétaires des communes à l'Administration des pouvoirs locaux (APL) ;
5. la réalisation des objectifs opérationnels.

Le présent Rapport annuel fait largement écho à la concrétisation de ces objectifs. Leur poursuite a par ailleurs fait l'objet de rapports mensuels adressés au ministre du tutelle du CIRB. Dans une note de synthèse préparée à l'attention du gouvernement, en mars 2009, le CIRB concluait que les les objectifs avaient été atteints.

Concrètement, cette appréciation se basait sur les points suivants :

- après 2007, année où le CIRB a mis son Balanced Scorecard en place, vingt-deux indicateurs-clés de performance ont été mesurés en 2008. Un processus de « Plan-Do-Review » a par ailleurs été amorcé et l'intégration du Balanced Scorecard dans le fonctionnement du CIRB s'est concrétisée par exemple avec l'alignement des objectifs individuels des collaborateurs sur les objectifs stratégiques du CIRB ;
- le CIRB a mis en place son outil de Time Tracking et, dès le 1er janvier 2008, les collaborateurs ont enregistré leurs prestations ;
- en ce qui concerne la poursuite du partenariat fonctionnel entre le MRBC et les services IT du CIRB au MRBC, les deux partenaires constatent que la collaboration en 2008 s'est passée de manière plus constructive et s'améliore de manière continue ;
- l'objectif lié à l'implémentation de Tutelle Exchange a été redéfini par les cabinets du ministre-président et du ministre régional de l'Informatique, avec comme date butoir la mise en production dans une commune-pilote pour juin 2009, tandis que la transmission informatique des données budgétaires des communes à l'APL a été rendue effective fin 2008 ;
- les objectifs opérationnels du CIRB ont été globalement atteints.

La note de synthèse de mars 2009 proposée au ministre régional de l'Informatique en vue de la soumettre au Gouvernement se complétait de l'inventaire des objectifs proposés pour 2009.

Quatre axes majeurs orientent ces objectifs : le développement des applications selon le modèle de releases, le développement des services selon le modèle des conventions de services (SLA), l'informatisation des nouveaux cabinets ministériels et la réflexion et l'action en matière de Green IT.

Au moment de mettre ce Rapport annuel sous presse, le CIRB et ses fonctionnaires généraux demeurent en attente d'une approbation de ces objectifs par le gouvernement.

2 Séance du Gouvernement régional du 21/02/2008.

INTRODUCTION

Depuis 20 ans, le CIRB assure, pour le compte de la Région de Bruxelles-Capitale, l'implémentation des nouvelles technologies de l'information au sein des services publics. Cette mission s'est faite progressivement, au gré des différentes réformes institutionnelles qui ont jalonné l'histoire régionale. Elle permet à notre Région de disposer aujourd'hui d'acquis importants en matière de nouvelles technologies.

En 20 ans, la Région de Bruxelles-Capitale a réussi sa mutation en passant du zéro informatique à une informatisation complète des administrations locales et du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Les projets ont été nombreux et ont couvert un large spectre de l'exercice des compétences locales ou régionales.

De plus, la Région et ses administrations à tous niveaux peuvent s'appuyer sur une infrastructure de télécommunication performante, source d'économies et vecteur de ces services de pointe : IRISnet. Le réseau à large bande de la Région de Bruxelles-Capitale a permis aux administrations d'accéder pleinement aux ressources de nouveaux modes de communication. Il constitue par ailleurs un élément fondamental pour l'avenir de notre Région en fournissant le haut débit à tous les établissements scolaires bruxellois et en servant de support au déploiement de réseaux wi-fi dans les campus universitaires et dans les hautes écoles situés à Bruxelles.

Ce bilan n'est pas négligeable. Certes, nous aurions pu être plus performants, plus efficaces, plus déterminés dans la mise en œuvre d'un certain nombre de projets. C'est un travail de longue haleine qui va se poursuivre durant les prochaines années.

On ne peut, par ailleurs, ignorer le contexte économique dans lequel nous nous trouvons désormais. La débâcle boursière et la crise économique révèlent combien l'Etat et les Régions constituent des acteurs fiables et de derniers recours dans notre société. Indirectement, elle nous fournit donc l'occasion de focaliser les moyens et les actions vers les attentes des citoyens, des entreprises. Les nouvelles technologies ont un rôle à jouer à ce niveau. Elles sont plus que jamais l'outil indispensable de la modernisation de la structure administrative, permettant d'assurer le développement de notre Région. L'informatique n'a en soi aucune valeur intrinsèque. Elle n'offre une valeur ajoutée, à une entreprise privée comme à une administration publique, qu'à la condition qu'elle rende les processus opérationnels plus efficaces et porteurs de résultats. Alors seulement, les technologies de l'information se transforment en services d'information et les dépenses consenties génèrent un retour sur investissement.

Ce bilan et ces réflexions ont largement inspiré la rédaction, par le CIRB, de son traditionnel *Livre blanc*[3] publié à l'approche de la nouvelle législature régionale. Intitulé *Des TIC performantes pour une région performante*, ce *Livre blanc* recense et planifie trente-quatre mesures balisant le développement des TIC en Région de Bruxelles-Capitale, d'ici à 2014. A l'heure de mettre ce Rapport annuel sous presse, nous formulons aux décideurs politiques bruxellois le même appel qu'en conclusion de notre *Livre blanc* : « La Région doit oser les TIC ! »

Robert HERZEELE
Directeur Général adjoint

Hervé FEUILLIEN
Directeur Général

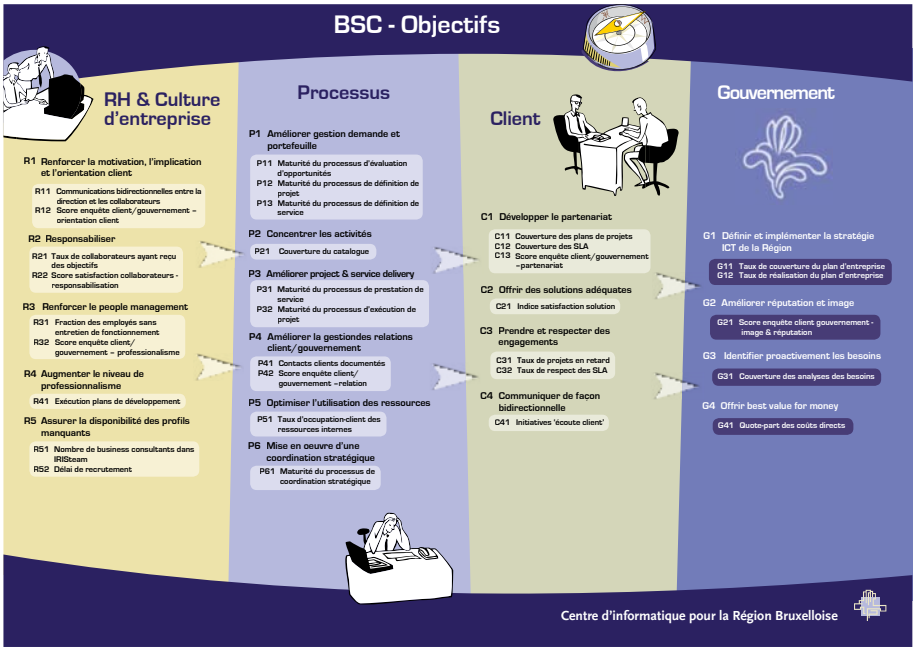
3 Le présent texte est une adaptation du préambule du *Livre blanc* 2009 du CIRB, publié en mai 2009. Pour en découvrir le contenu intégral, nous invitons le lecteur à télécharger le *Livre blanc* depuis le site du CIRB, à l'adresse www.cirb.irisnet.be.

Selon les termes de son Mission Statement, le CIRB a l'ambition d'être le partenaire de référence pour l'informatisation des pouvoirs publics bruxellois. Dans cet esprit, le Centre s'est doté, ces récentes années, des outils indispensables pour délivrer sa mission avec le plus haut niveau de professionnalisme requis pour satisfaire ses partenaires.

Ces outils fournissent au Centre le cadre pour orienter son évolution, tant au niveau stratégique qu'opérationnel. Après l'année 2007 qui fut consacrée à leur ébauche et à leur mise en place, 2008 a constitué pour certains de ces outils la première année pleine de leur application. Le Centre et, surtout, ses partenaires, peuvent déjà en apprécier le résultat.

1. Le Balanced Scorecard

Le Balanced Scorecard (BSC) est un outil de management permettant de définir la stratégie de l'organisation et de la réaliser. Il traduit le Mission Statement du CIRB en quatre axes stratégiques : le gouvernement, le client/partenaire, les processus internes et les ressources humaines (incluant la culture d'entreprise). Pour chacun de ces quatre axes, le CIRB a identifié quatre à six objectifs stratégiques. Leur atteinte est mesurée à l'aide d'indicateurs-clés de performance liés à des valeurs-cibles.



En 2008, première année pleine de mise en œuvre d'une majeure partie du BSC, vingt-deux indicateurs relatifs à seize objectifs stratégiques ont été mesurés. L'accent a plus particulièrement été porté sur les domaines suivants :

- la mise en place d'un processus « Plan-Do-Review » qui consiste à analyser les mesures et à identifier, ainsi qu'à suivre, des initiatives visant à promouvoir l'atteinte des valeurs-cibles ;
- l'alignement des objectifs individuels des collaborateurs sur la stratégie du CIRB (lire à ce propos en page 15) ;
- une communication aux clients/partenaires sur les résultats délivrés dans le cadre du BSC, en introduction aux enquêtes de satisfaction (lire à ce propos en page 11).

Les résultats des mesures des indicateurs-clés du BSC

Les mesures relevées en 2008 montrent que, parmi les vingt-deux indicateurs analysés, six ont vu leur valeur-cible atteinte et, plus largement, la plupart des indicateurs ayant été mesurés plus d'une fois ont connu une évolution positive. Citons, par exemple, la diminution du taux de projets en retard, ainsi que le fait que 98 % des collaborateurs IT ont reçu des objectifs personnels. Il convient, par ailleurs, de relever que le CIRB a majoritairement atteint les objectifs fixés en ce qui concerne l'axe particulièrement important des clients/partenaires, pour des mesures stratégiques telles que la couverture des plans de projets, l'indice de satisfaction des solutions déployées, le respect des engagements de délais ou encore les initiatives à l'écoute des clients. La mise en place cohérente du BSC a donc déjà marqué les comportements de son empreinte en les alignant sur l'atteinte des objectifs stratégiques.

Perspectives 2009

L'implémentation du Balanced Scorecard se poursuit encore. Neuf indicateurs n'ont pu être mesurés en 2008 et ont principalement trait à l'amélioration des services et aux taux de couverture et de réalisation du Plan d'Entreprise. De plus, si les mesures réalisées en 2008 ont déjà permis de révéler, pour certaines, une évolution positive dans l'atteinte des objectifs du BSC, l'année 2009 contribuera encore davantage à révéler la dynamique que le BSC imprime à la professionnalisation du CIRB.

2. Le Time Tracking

La recherche d'une professionnalisation optimale du CIRB impose d'objectiver les prestations délivrées par ses collaborateurs, en termes d'heures prestées dans le cadre de différentes missions (projets, services, tâches génériques, team support, management, formation...).

A cet effet, le CIRB a mis en place un processus de Time Tracking s'appuyant sur les ressources de son outil collaboratif Efficy. L'outil permet :

- de totaliser et de questionner les ressources consommées (temps par collaborateur) par client, projet ou service ;
- d'assurer un rapport mensuel de suivi des projets (Project Board Meeting) et des services grâce au logiciel BusinessObjects ;
- de mesurer certains indicateurs-clés de performance soutenant le BSC.

Dès le 1er janvier 2008, l'ensemble des collaborateurs du CIRB a procédé à l'enregistrement systématique de ses tâches quotidiennes. Le management du CIRB a déjà pu valoriser ces données en améliorant notamment les affectations des ressources.

3. L'enquête de satisfaction auprès des partenaires

L'atteinte des objectifs stratégiques du CIRB repose notamment sur l'évaluation, à intervalles réguliers, de la relation que le CIRB entretient avec ses partenaires et de leur perception des prestations dont ils bénéficient. A cet effet, le CIRB a effectué en 2008 une enquête de satisfaction auprès de ses clients. Appelée à se répéter chaque année, cette enquête est confiée à une société externe, agissant indépendamment du Centre.

Le processus de l'enquête

L'ensemble des clients du CIRB a été invité à répondre à cette enquête, ce qui représente non moins de soixante-neuf institutions ou organismes bruxellois (communes, CPAS, Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, cabinets ministériels, organismes d'intérêt public).

Le processus s'est déroulé en deux vagues, par e-mail d'abord, par contact téléphonique ensuite.

Le questionnaire soumis aux partenaires comportait une trentaine de propositions par rapport auxquelles ils se sont positionnés par le biais d'une échelle à six degrés (de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord » en passant par « neutre », avec une option « pas concerné »).

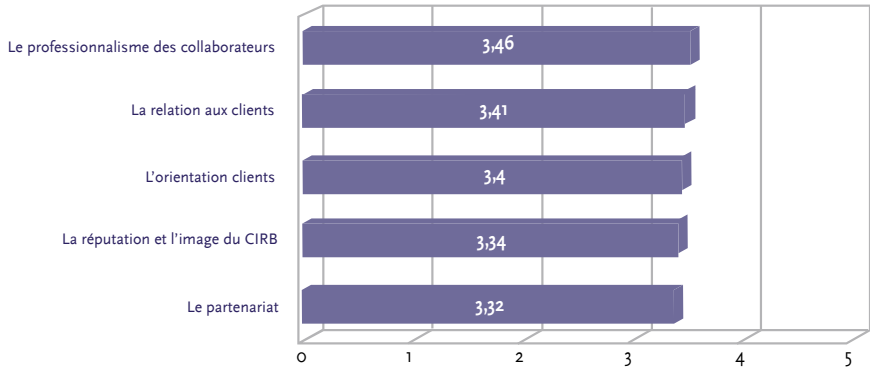
Cinq thématiques étaient abordées :

- la relation entre le CIRB et ses partenaires ;
- le professionnalisme des collaborateurs du CIRB ;
- l'orientation partenaires du CIRB ;
- le partenariat avec le CIRB ;
- la réputation et l'image du CIRB.

Les résultats

Premier enseignement important : 55 % des clients ont répondu au questionnaire du CIRB, ce qui représente un taux de réponse supérieur à la moyenne pour ce type d'enquête. Leurs réponses dégagent donc une « photographie » assez réaliste du niveau de satisfaction général des clients.

Score moyen obtenu



Le score de chaque thématique se situe entre 3,32 et 3,46 (sur un maximum de 5). Le « bulletin » donné par les clients est donc plutôt positif : 60 % d'entre eux estiment que le CIRB est un organisme dynamique et 66 % voient le CIRB comme un partenaire plutôt que comme un fournisseur.

Les propositions avec lesquelles les clients ont le plus marqué leur accord concernent le professionnalisme des collaborateurs du CIRB. D'après eux, ils disposent de compétences techniques (75 %) et relationnelles (72 %) adéquates.

Les propositions ayant reçu le plus faible pourcentage d'approbation concernent les relations avec l'account manager et la capacité des collaborateurs du CIRB à se projeter dans le travail des clients.

En fonction de ces enseignements, le management du CIRB a pu mettre en œuvre des actions spécifiques répondant aux problèmes soulevés. Citons, par exemple, le renforcement de l'équipe des accounts pour approfondir le dialogue entre le CIRB et ses clients.

Perspectives 2009

En 2009, une nouvelle enquête sera organisée sur base des mêmes modalités. En effet, c'est en réitérant ce type d'analyse que le CIRB pourra mesurer l'évolution de la perception de ses clients et l'impact des actions entreprises.

4. IRISteam : le nouveau cadre des ressources humaines

Le Mission Statement du CIRB mentionne explicitement le professionnalisme des collaborateurs comme l'une des conditions de base de sa réalisation. Pour donner forme à cette condition, le CIRB s'est doté de l'outil IRISteam, une structure totalement orientée vers cet objectif de professionnalisation.

Concrètement, IRISteam a pris la forme d'une asbl qui regroupe l'ensemble des employés IT du Centre. Elle constitue la plate-forme indispensable pour réformer la gestion du capital humain au sein du CIRB, en s'appuyant sur :

- la mise en place d'un modèle des ressources humaines ;
- des plans de formations en ligne avec les objectifs personnels de chaque collaborateur déterminés lors d'évaluations annuelles et alignés sur la stratégie du CIRB ;
- la professionnalisation du recrutement.

Le modèle de ressources humaines au sein d'IRISteam

La création d'IRISteam a permis la mise en place d'un modèle de gestion des ressources humaines au bénéfice de la professionnalisation du CIRB. Le modèle s'articule autour d'une classification des fonctions IT en quatre niveaux de responsabilité et de complexité des fonctions :

- professionnels IT ;
- account management ;
- middle management ;
- senior management.

Une grille salariale est reliée à ce modèle de fonctions. Elle tient compte du niveau de responsabilité de la fonction et du niveau de compétence du collaborateur dans sa fonction.

A chacune des fonctions sont couplées dix compétences :

- quatre compétences de base (identiques pour toutes les fonctions de l'organisation) ;
- quatre compétences de rôle (liées à la classe de fonction) ;
- deux compétences fonctionnelles (liées directement à la fonction occupée).

Fin 2007, un benchmarking a permis de confirmer le bon positionnement global de nos fonctions par rapport à des fonctions similaires sur le marché (Salary Survey 2007 – INSEA).

Les formations, au service de la professionnalisation

Le passage à IRISteam a permis une augmentation croissante du nombre de formations suivies, du nombre de collaborateurs formés et du budget alloué aux formations, tout en développant un important volet de formations internes. Le nombre de jours de formations est en évolution ainsi que la technicité des cours suivis.

Année	Montant	Jours	Personnes formées	Jours/ personne	Montant/ personne***
2001*	55.156 euros	112	74	1,5	745,40 euros
2002*	34.210 euros	85	31	2,7	1.103,50 euros
2003*	19.295 euros	217	53	4,1	364,10 euros
2004*	46.030 euros	385	94	4,1	489,70 euros
2005*	42.685 euros	748	90	8,3	474,30 euros
2006*	34.100 euros	600	110	5,5	310,00 euros
2007**	150.450 euros	410	113	3,6	1.331,40 euros
2008**	287.355 euros	763	100	7,6	2.873,60 euros

* Chiffres CIRB - ** Chiffres IRISteam - *** Montant consacré aux formations externes uniquement.

Les besoins en formations pour chacun des collaborateurs sont déterminés par l'intermédiaire des processus d'évaluation des compétences et de fixation d'objectifs. Suite aux évaluations, en effet, un plan de développement personnel est établi permettant à chaque membre du personnel d'acquérir de nouvelles compétences et/ou d'approfondir des connaissances existantes.

En 2008, l'accent a été mis sur les formations techniques permettant d'aligner les compétences des collaborateurs avec la réorganisation opérationnelle du CIRB en deux piliers : services et projets. Ces formations se répartissaient comme suit :

Formation	Personnes	Jours	Certification
Gestion de projets	36	108	
Vista technicien + helpdesk	19	79	
VMware	7	21	1
ITIL Fondat° V3	30	99	30
SAP	6	110	

A remarquer : les formations internes à la gestion de projets ont servi de préparation à la certification Prince2. D'autre part, un accent a également été mis sur les formations orientées « soft skills » afin d'améliorer les compétences comportementales des collaborateurs concernés.

La professionnalisation des recrutements

Parallèlement à la création d'IRISteam, un processus de professionnalisation des recrutements a été mis en place. Après l'accord sur la vacance d'un poste, une publication en interne est envoyée afin de favoriser la mobilité au sein de l'entreprise. Le poste vacant n'est rendu public qu'après cette première invitation à postuler adressée au personnel existant. La procédure de recrutement se déroule en collaboration avec un partenaire spécialiste externe désigné par marché.

Trente-quatre engagements ont été conclus tant en 2007 qu'en 2008. On peut noter qu'un nombre important de profils techniques et de management ont rejoint IRISteam, renforçant de ce fait la professionnalisation et la qualité des services rendus à nos partenaires.

Fonctions	2007	2008
Account manager		1
Analyste programmeur		1
Functional analyst	1	2
Architect		2
Business process analyst		1
Chef de projets	7	1
Developper		4
Functional analyst		1
Gestionnaire réseaux	1	1
Implementation manager	1	2
Infrastructure integrator		1
IT manager	1	
IT park manager		1
Management	7	1
Opérateur helpdesk	5	
Support administrator	2	6
System administrator	1	1
System engineer	4	2
Team leader		1
Technical leader		2
Technicien cartographe	1	
Technicien IT	3	3
TOTAL	**34**	**34**

Un processus annuel d'évaluation

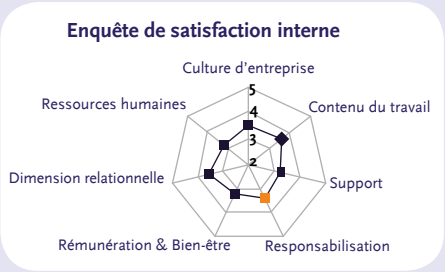
Le processus d'évaluation des collaborateurs IT a débuté en 2007 par l'évaluation des dix compétences liées à chaque fonction-type des collaborateurs. Ce processus s'est complété, en 2008, par la mise en place d'un processus d'évaluation par fixation d'objectifs.

L'orientation a été prise de fixer quatre objectifs génériques pour chaque fonction-type, découlant des quatre axes du Balanced Scorecard (Gouvernement, Client, Processus, RH & Culture d'entreprise) et traduits en objectifs individuels directement liés aux collaborateurs. Un entretien de fonctionnement (de suivi) a été introduit à mi-période afin de renforcer la communication entre le manager et le collaborateur et de faire le point sur l'état d'avancement de la réalisation des objectifs fixés. Le département des Ressources humaines soutient l'intégralité du processus d'évaluation, d'une part, en apportant son support aux managers ainsi qu'un soutien logistique et, d'autre part, en réalisant le contrôle formel des évaluations.

Enquête de satisfaction du personnel

Au mois de septembre 2008, le CIRB a procédé à une enquête de satisfaction auprès de son personnel. Une société extérieure a été chargée de récolter et d'analyser les résultats de cette enquête. Près de sept membres du personnel sur dix ont répondu, soit un taux de réponse permettant d'obtenir une représentation fidèle de la satisfaction des collaborateurs du CIRB.

Le questionnaire comportait une quarantaine de questions regroupées en six thèmes plus un septième traversant ces six thèmes. Cette thématique transversale, la responsabilisation, n'est autre que l'un des axes stratégiques du CIRB pris en compte dans son Balanced Scorecard.



Les résultats

Le taux global de satisfaction du personnel du CIRB, calculé sur base de la satisfaction moyenne de chacune des six thématiques, s'élève à 66 %. Parmi les thèmes articulant l'enquête, le contenu du travail au CIRB est le premier motif de satisfaction du personnel, avec un score moyen de 3,61/5.

Quelques extraits de l'enquête :

- les collaborateurs du CIRB jugent leur travail intéressant (9 sur 10 partagent cet avis) et, à leurs yeux, le travail que le CIRB effectue au sein de la Région est très important (score de 3,99 sur 5) ;
- plus de 80 % du personnel juge son rôle et ses responsabilités clairs et marque son accord avec les objectifs personnels qui lui sont attribués ;
- 64 % des collaborateurs s'estiment « encouragés à suivre des formations qui favorisent la qualité de leur travail » ;
- les questions relatives à la rémunération enregistrent leur meilleur score avec les avantages extra-légaux (3,62/5) tandis que les questions portant sur le bien-être frôlent les 3,51/5 ;
- les conditions de travail sont considérées comme bonnes à 72 % ;
- l'autonomie des collaborateurs est particulièrement appréciée : « Je peux organiser mon travail de façon autonome » (4,02/5), « J'ose prendre mes responsabilités sans renvoyer systématiquement vers la hiérarchie » (3,98/5) ;
- la responsabilisation des collaborateurs épouse la même tendance avec des taux de satisfaction dépassant les 90 % pour plusieurs questions relatives à ce thème.

Comme les exercices précédents, 2008 a été l'année de grands projets pour le CIRB. Mettant en œuvre des technologies avancées ou des applications de pointe, ces projets démontrent la capacité du CIRB de promouvoir la modernisation de la Région et de ses multiples administrations, tant au niveau régional que local.

Ainsi, non moins de neuf grands projets ont mobilisé l'expertise du CIRB en matière de réseaux de télécommunication (IRISnet et URBIZONE), de plates-formes web (NOVA, IRISbox...) ainsi que de logiciels métiers ou spécifiques (GISMOB, SAP...).

1. Wi-fi : la Région poursuit son initiative URBIZONE

URBIZONE est un réseau sans fil de type wi-fi[4] qui permet à toute personne présente dans la zone de couverture, et munie d'un terminal compatible (ordinateur portable, smartphone, PDA, netbook...), de surfer gratuitement sur Internet.

URBIZONE dépasse le simple déploiement d'un réseau informatique sans fil. En effet, il contribue aux objectifs globaux fixés par la Région qui, dans sa déclaration gouvernementale de 2004, a exprimé son ambition de favoriser l'accès des citoyens à la société de l'information, de développer l'utilisation des technologies de l'information - notamment dans un souci de simplification de l'administration - et de stimuler la compétitivité des entreprises.

A une question parlementaire consacrée à URBIZONE, le ministre régional de l'Informatique répondait en 2006[5] : « *La première raison de construire un réseau sans fil à haut débit accessible à tous est d'assurer l'accès à la société de la connaissance. La deuxième raison est que cela aura comme conséquence de réduire les coûts pour les entreprises, ce qui satisfait nos objectifs socio-économiques et libère la Région de Bruxelles-Capitale d'une infrastructure fixe. La troisième raison, c'est de permettre à notre Région d'avoir un avantage concurrentiel et de lui donner une image de modernité en Europe.* »

URBIZONE s'inscrit également dans la stratégie européenne i2010 sur la société de l'information. La Commission européenne souhaite ainsi coordonner l'action des Etats membres pour faciliter la convergence numérique et relever les défis liés à la société de l'information. Ce qui sous-entend, par exemple, la création d'un espace numérique européen unique, le renforcement de l'innovation et de l'investissement dans la recherche et dans les TIC, l'avènement d'une société européenne de l'information fondée sur l'e-inclusion...

4 Wi-fi est le nom commercial d'une technologie de réseau informatique sans fil basée sur la norme IEEE 802.11. L'usage le plus courant du wi-fi est l'accès à Internet via un « hotspot » (point d'accès), une connexion ADSL du domicile ou un WLAN (Wireless LAN) en entreprise.

5 Commission des finances, du budget, de la fonction publique, des relations extérieures et des affaires générales du Parlement régional bruxellois, séance du 20 février 2006. Lire la question et sa réponse à l'adresse suivante : www.weblex.irisnet.be/Data/crb/Biq/2005-06/00040/f/images.pdf (pages 14 à 19).

L'expérience-pilote sur le Campus de la Plaine

Après diverses études de faisabilité, le Campus de la Plaine des manœuvres de l'ULB et de la VUB (superficie de 0,5 km²) a servi d'écrin au déploiement d'URBIZONE dans le cadre d'une expérience-pilote en 2006. Le réseau sans fil est ici en outdoor, c'est-à-dire qu'il couvre des zones extérieures aux bâtiments.

Les objectifs de cette expérience-pilote visent à évaluer la faisabilité technique du projet, à analyser le coût et les implications juridiques d'un tel réseau et à apprécier l'usage réel fait d'URBIZONE.

La technologie choisie pour ce site-pilote repose sur le concept de réseau maillé (mesh), unique en Europe, qui se prête parfaitement aux territoires urbains et donne la possibilité de se déplacer d'un point d'accès à un autre sans perte de connexion. Ce résultat est obtenu grâce à la fonctionnalité « Virtual SSID » propre à la technologie MERU. Au total, quatre-vingt-deux antennes couvrent l'ensemble du Campus de la Plaine. L'accent a été mis sur les zones les plus fréquentées.

Deux éléments justifient le choix de campus universitaires comme zones de mise en œuvre de ce réseau wi-fi. Tout d'abord, la population. En effet, bon nombre d'étudiants disposent de l'équipement nécessaire, principalement des ordinateurs portables équipés de la technologie wi-fi. Ensuite, le périmètre à couvrir. Les utilisateurs potentiels se concentrent sur un site aux contours géographiques bien définis.

Le coût de réalisation s'est avéré assez élevé (14.500 euros/hectare). Ce montant s'explique, notamment, par les difficultés inhérentes à la géographie du site (dénivellations, bâtiments à étages, zone boisée) et au niveau de qualité souhaité du réseau.

Un audit technique a déjà permis de répertorier les aspects critiques d'une telle mise en œuvre. Autant d'éléments qui se sont révélés utiles dans la poursuite du projet et l'extension d'URBIZONE vers d'autres zones. Ce projet a également permis au CIRB d'acquérir un réel savoir-faire technique pour ce type de réseau informatique.

Extension vers l'administration régionale et l'enseignement supérieur

La mise en œuvre d'URBIZONE sur le site du Campus de la Plaine n'était, en réalité, qu'une première étape.

Le projet visait à terme l'équipement[6] des bâtiments de l'administration régionale ainsi que des hautes écoles de la Région.

C'est chose faite depuis 2008. URBIZONE constitue désormais le plus grand réseau sans fil gratuit de la Région de Bruxelles-Capitale, avec trois cents cinquante points d'accès !

Actuellement, le réseau URBIZONE couvre donc les zones suivantes :

- en indoor :
  - les locaux du CIRB (avenue des Arts 21) et le Domaine de La Tour de Freins[7] (Uccle) ;
  - plusieurs cabinets de ministres et secrétaires d'Etat régionaux ;
  - des locaux de l'administration régionale du Commerce extérieur et le bâtiment régional situé au coin de la rue Royale et de la place des Palais ;

6 Il s'agit ici d'un déploiement indoor qui couvre donc l'intérieur des bâtiments.
7 Cet ancien centre de revalidation est géré par la Brussels International Research Development and Scientific Association et héberge huit organisations liées à la Recherche & Développement.

- cinq établissements de l'enseignement supérieur[8] : les Facultés universitaires Saint-Louis, la HUB-Hogeschool Universiteit Brussel (campus Ehsal et Vlekho), la Haute école Francisco Ferrer (campus Palais du Midi, Terre-Neuve, Anneessens, Lemonnier, Brugmann), la Haute école Léonard de Vinci (Ecole Marie Haps) et l'Erasmushogeschool Brussel (campus Dansaert et Jette).

- en outdoor : le Campus de la Plaine VUB/ULB[9].

Comment se connecter ?

Une signalétique spécifique, à l'aide d'autocollants, permet de repérer facilement les points d'accès à URBIZONE. La procédure de connexion en elle-même, selon la philosophie du réseau, se doit d'être simple et se déroule – bien entendu – en ligne. Le signal du réseau sans fil est détecté automatiquement par l'ordinateur de l'utilisateur. Lors de sa première connexion, celui-ci doit s'inscrire et peut, dans la minute, accéder à Internet via URBIZONE.

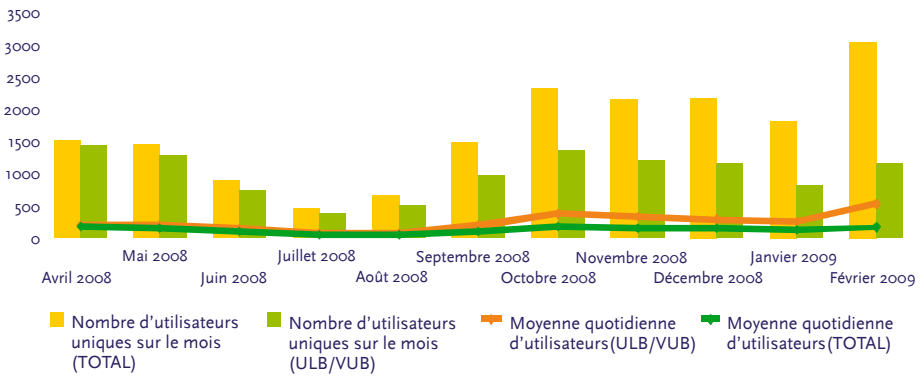
Statistiques d'utilisation

Chaque mois, des statistiques sont émises. Elles concernent l'utilisation du réseau du point de vue du nombre d'utilisateurs, du nombre et de la durée des connexions, etc.

	Moyenne (TOTAL URBIZONE)	Moyenne (ULB-VUB)
Nombre d'utilisateurs uniques sur le mois	1.651	1.012
Moyenne quotidienne d'utilisateurs	251	137
Durée moyenne de la connexion (minutes)	131	120

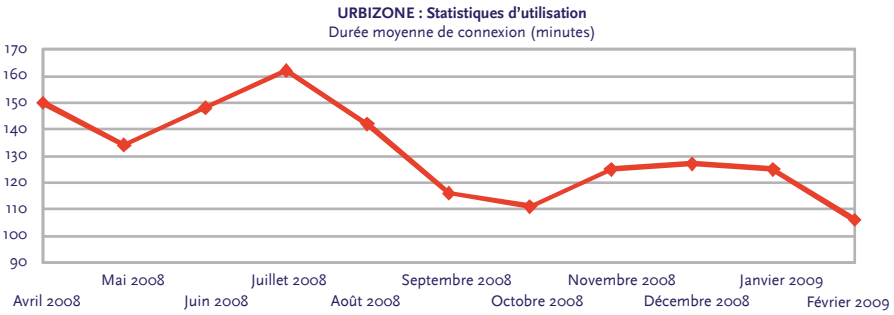
URBIZONE : statistiques d'utilisation

Nombres d'utilisateurs



8 L'extension du réseau vers les établissements d'enseignement supérieur implantés sur le territoire de la Région est devenue effective à la rentrée académique 2008-2009, suite à un appel à projets lancé par le CIRB. Un budget de 600.000 euros a été libéré par la Région pour financer ces extensions. Désormais, ce sont seize mille étudiants qui peuvent se connecter gratuitement à Internet.

9 Il est à noter qu'un budget supplémentaire de 725.000 euros a été dégagé par la Région pour optimiser la couverture indoor dans les bâtiments de la VUB et de l'ULB et offrir ainsi une complémentarité au réseau outdoor.



Vers une couverture globale de la Région ?

Est-il envisageable d'étendre URBIZONE à toute la Région ?

La réussite d'URBIZONE présage-t-elle d'un réseau sans fil qui couvrirait l'ensemble du territoire de la Région ?

Il s'agit là d'un projet bien plus ambitieux qui va, de plus, se heurter à plusieurs difficultés. Tout d'abord, la faisabilité technique d'équiper l'ensemble de la Région en matériel nécessaire. Ensuite, le financement d'un tel réseau. Enfin, les questions juridiques puisque l'initiative régionale risque d'enfreindre les réglementations relatives à la concurrence.

Il n'est toutefois pas exclu d'équiper des zones supplémentaires en technologie wi-fi. Des projets en ce sens sont d'ailleurs à l'étude. Il s'agit de salles de réunion au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, du Parlement bruxellois, de la zone du Port de Bruxelles et du Campus de l'UCL à Woluwe. Ce qui amènera le réseau URBIZONE à un millier de points d'accès !

Ces élargissements de la couverture d'URBIZONE se déroulent dans le respect de l'ordonnance du 16 février 2007 relative à la protection de l'environnement contre les éventuels effets nocifs et nuisances provoqués par les radiations non ionisantes.

2. IRISnet, au cœur de la stratégie IT régionale

IRISnet est le réseau régional de télécommunications à large bande. Il permet le transfert simultané de la voix, de l'image et des données. Il offre ainsi, non seulement des services de base tels que les courriels et l'hébergement de sites Internet, mais également des applications spécifiques pour les utilisateurs régionaux. Cet outil participe ainsi pleinement à la modernisation de la Région et de ses administrations locales.

Parmi les services et outils adossés à IRISnet, citons :

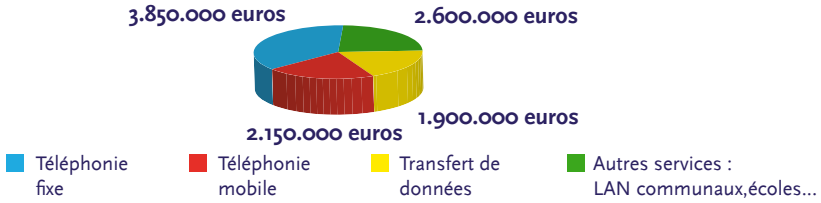
- les **services classiques d'un fournisseur d'accès à Internet** (ou ISP, Internet Service Provider) comme l'hébergement de sites Internet et la gestion des adresses e-mail ;
- la **téléphonie fixe et VoIP**[10] : la téléphonie sur IP offre toutes les fonctionnalités d'une centrale téléphonique classique, avec ce double avantage supplémentaire : une souplesse d'utilisation et des coûts réduits, voire nuls, entre postes IP ;
- la **téléphonie mobile** : IRISnet offre toutes les fonctions traditionnelles d'un opérateur mobile (appels nationaux et internationaux, messagerie vocale, envoi et réception de SMS, filtrage des appels, etc) ;
- la **connexion à des fournisseurs de données officiels** tels que la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, le Registre national... ;

10 VoIP pour Voice over IP ou téléphonie sur IP. Il s'agit d'une technologie qui consiste à faire transiter le trafic vocal via le protocole IP utilisé par le réseau Internet. La voix est transformée en signaux numériques envoyés par paquets. Cette solution a l'avantage de diminuer les coûts d'appels.

- la **connexion à Internet des écoles primaires et secondaires** bénéficiaires du Plan Multimédia[11] de la Région ;
- le **développement d'applications spécifiques** telles que Chancellerie (qui gère les points inscrits à l'ordre du jour des réunions du Gouvernement régional), NOVA (une plate-forme web qui permet la gestion de dossiers relatifs aux demandes de permis d'urbanisme et d'environnement), SinCrHo (un outil de gestion des créances hospitalières pour les hôpitaux de la structure IRIS) ;
- des **services wi-fi** tels que le réseau sans fil régional gratuit URBIZONE évoqué ci-avant.

IRISnet : montants d'utilisation

Facturation par l'opérateur - 2008



IRISnet en quelques chiffres

800.000	En 2008, le trafic de mails via IRISnet a atteint les 800.000 mails par jour sur le réseau. On dénombre aussi 9.400 boîtes mails et 150 sites hébergés.
5.600	En 2008, on comptait 5.600 cartes SIM en circulation.
4.000	Le parc téléphonique VoIP sur IRISnet compte aujourd'hui 4.000 postes IP et tend à se développer.
520	Le nombre d'écoles reliées à IRISnet dans le cadre du Plan Multimédia.

La Région de Bruxelles-Capitale n'est pas la seule en Europe et dans le monde à s'être dotée d'un réseau de télécommunications à large bande. Mais une des spécificités d'IRISnet est son aspect fédérateur. C'est en effet un des seuls projets à rassembler des institutions de divers secteurs et niveaux de pouvoir (établissements de soins de santé, écoles, administrations régionales, communes...).

En 2008, **soixante-cinq institutions** étaient clientes d'IRISnet. On peut les répertorier en quatre grandes catégories :

- **pôle régional** : les cabinets ministériels du Gouvernement régional, le Parlement bruxellois, les Assemblées communautaires et neuf organismes para-régionaux (STIB, ACTIRIS, Bruxelles Environnement, Bruxelles-Propreté, Port de Bruxelles, SIAMU, SLRB, SDRB et le CIRB) ;
- **pôle local** : dix-sept communes et quinze CPAS ;
- **pôle santé** : les hôpitaux publics bruxellois de la structure IRIS ainsi que certains autres installés sur le territoire de la Région ;
- **pôle scolaire** : les écoles primaires et secondaires de la Région, tous réseaux confondus.

11 Pour plus de détails sur le Plan Multimédia, reportez-vous au point 3 du chapitre « III. Services » de ce Rapport annuel, page 33.

En mutualisant leurs besoins, la Région et les institutions parties prenantes dans IRISnet se trouvent en mesure de bénéficier pleinement de la concurrence sur le marché des télécommunications. Les économies réalisées à cette occasion peuvent être injectées dans des programmes d'impulsion régionaux.

En 2008, la facture régionale représentait un montant total d'un peu plus de 10.500.000 euros. Compte tenu des investissements déjà consentis, des amortissements et des économies d'échelle, **l'économie réalisée par la Région via IRISnet peut se chiffrer à près de 1.000.000 euros par an.**

Perspectives futures

La mise en œuvre d'IRISnet a fait l'objet d'un accord-cadre entre la Région et un opérateur. Cet accord-cadre, d'une durée de 10 ans, arrivera à son terme en avril 2010. La Région deviendra alors pleinement propriétaire du réseau IRISnet.

En vue de cette échéance, le CIRB a rassemblé, en 2008, un collège d'experts externes qui a envisagé les diverses modalités de clôture de l'accord-cadre. Des scénarios ont été élaborés pour organiser ce phasing out et la finalisation des investissements encore à réaliser. Il appartiendra aux autorités régionales issues des élections de juin 2009 de consolider et pérenniser le réseau IRISnet et d'en faire un véritable levier de développement[12].

3. Déploiement renforcé de la plate-forme NOVA dans les communes et à l'IBGE

MINISTERE DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Commune de .....

DEMANDE DE PERMIS D'URBANISME

NOVA est une plate-forme web qui permet la gestion des dossiers relatifs aux demandes de permis d'urbanisme, de permis de lotir et de permis d'environnement ainsi que des dossiers liés à la performance énergétique des bâtiments. Elle se compose de trois volets : NOVA-Régional (opérationnel depuis octobre 2005), NOVA-Communal et NOVA-IBGE.

L'objectif de NOVA est d'accélérer les procédures de délivrance de ces dossiers, tout en évitant les encodages redondants, en créant une interaction entre les différents intervenants (administrations communales et instances régionales).

NOVA est destinée aux autorités concernées par ces procédures en Région de Bruxelles-Capitale :

- la direction de l'Urbanisme de l'AATL (Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement) ;
- les services d'urbanisme et d'environnement des différentes communes bruxelloises ;
- Bruxelles Environnement - IBGE (Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement).

NOVA-Communal :

L'année 2008 a plus particulièrement été dédiée au développement du volet NOVA-Communal. Ce projet vise à l'intégration complète des procédures liées aux permis d'urbanisme et de lotir pour les dix-neuf communes bruxelloises. Concrètement, NOVA-Communal leur permet de traiter les demandes de permis, d'en assurer le secrétariat avec attestation de dépôt et d'expédition et de gérer le processus de la commission de concertation (calendrier, ordre du jour et procès-verbaux).

12 Les perspectives futures du réseau IRISnet, ainsi qu'un bilan des dix années d'existence, ont fait l'objet, depuis la fin 2008, d'un Cahier du CIRB. A lire : CIRB, *IRISnet, une success story pour une région IT*, Cahiers du CIRB, n° 30, juin 2009. A télécharger sur le site du CIRB : www.cirb.irisnet.be.

Ce module est progressivement entré en production en 2008, à Schaerbeek (juin), Etterbeek (juillet), Berchem-Sainte-Agathe (septembre), Molenbeek-Saint-Jean (octobre) et Watermael-Boitsfort (décembre). La mise en production dans les quatorze autres communes bruxelloises est prévue pour la période 2009-2010.

NOVA-IBGE :

Le 2 juillet 2008 est entrée en vigueur la réglementation régionale portant sur la Performance énergétique des bâtiments (ou PEB), transposant le contenu d'une directive européenne[13]. Cette réglementation vise à diminuer la consommation d'énergie, et par conséquent les émissions de CO_2, des bâtiments, en imposant des exigences relatives à l'isolation thermique, la ventilation, l'éclairage, les installations techniques pour le chauffage et la climatisation. Obligatoire, elle s'applique notamment lors de travaux soumis à permis d'urbanisme ou d'environnement et lors d'une transaction immobilière. Sachant que le bâtiment (logement et secteur tertiaire) représente environ 70 % de la consommation énergétique globale de la Région, l'enjeu est de taille.

Cette réglementation signifiait pour l'IBGE la mise en place de nouvelles procédures administratives. Etant donné leur lien avec la délivrance des permis d'urbanisme et d'environnement, leur intégration à la plate-forme NOVA allait de soi. L'IBGE a donc confié cette mission au CIRB. Une solution légère de traitement partiel des dossiers PEB a été développée et mise en production le 1er juillet 2008, permettant à l'IBGE d'être prêt en temps utile pour prendre en charge cette nouvelle mission. En tant qu'outil informatique agissant en coulisse, ce nouveau volet de la plate-forme s'inscrit dans la mouvance du Green IT en servant indirectement à la réduction de l'empreinte écologique globale de la Région.

4. Le guichet électronique IRISbox en plein développement

La dématérialisation des procédures administratives constitue un autre domaine phare de la modernisation des services publics. Une telle dématérialisation passe par la mise en place d'un guichet électronique, soit une interface devant offrir des fonctions d'authentification (du demandeur et du délivreur du document), de confidentialité et de sécurité ainsi que, le cas échéant, de paiement.

Accessible via l'adresse www.irisbox.irisnet.be, IRISbox est la plate-forme web qui soutient un tel guichet électronique en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'inscrit dans le fil des initiatives menées depuis vingt ans par le CIRB pour introduire les TIC dans les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale, quel que soit le niveau de pouvoir dont elles dépendent.

Depuis 2006, IRISbox utilise la carte d'identité électronique, support universel par excellence (sa distribution est désormais également étendue aux résidents étrangers en Belgique), pour authentifier ses utilisateurs et leur permettre d'apposer leur signature électronique. Il constitue l'archétype des applications orientées notamment vers le grand public. C'est à ce titre qu'il est proposé par un nombre croissant de communes pour permettre aux citoyens de leur demander des documents comme un extrait d'acte de naissance ou une composition de ménage. En évitant aux citoyens d'avoir à se déplacer et à perdre du temps, IRISbox favorise l'image d'une administration efficace et soucieuse de répondre aux attentes du public.

13 Directive 2002/91/CE du Parlement européen et du Conseil, 16 décembre 2002.
Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 décembre 2007 déterminant des exigences en matière de performance énergétique et de climat intérieur des bâtiments.

L'année 2008 a été jalonnée de multiples réalisations en ce qui concerne IRISbox :

Extension de la plate-forme :

Afin d'accroître l'utilisation d'IRISbox, l'éventail des documents proposés aux citoyens a été étendu en se focalisant sur les documents dont la fréquence de demande est bien plus élevée, par exemple, que les traditionnels extraits d'acte de naissance. La carte de riverain ou l'extrait du casier judiciaire ont ainsi fait leur apparition sur IRISbox. IRISbox a par ailleurs accueilli de nouvelles communes (Anderlecht, Bruxelles Ville, Etterbeek et Schaerbeek) et comptait, fin 2008, dix communes utilisatrices de son volet transactionnel. Une mise en test a également été effectuée à Berchem-Sainte-Agathe, Forest et Ganshoren en vue d'une mise en production en 2009.

Ergonomie et facilité d'utilisation :

Le succès de la plate-forme repose sur sa facilité d'emploi pour le plus grand nombre d'utilisateurs. Pour renforcer l'ergonomie d'IRISbox, le CIRB a doté l'application d'un module de test de configuration : celui-ci permet à tout un chacun de vérifier d'un seul clic si son ordinateur possède les versions adéquates des logiciels requis pour utiliser IRISbox (navigateur, JAVA...).

L'universalité d'IRISbox a par ailleurs été améliorée en assurant sa compatibilité avec les systèmes d'exploitation Mac OSX, Linux Ubuntu, Linux Debian et certaines versions de Windows. L'accès au helpdesk du CIRB, Iris Line, a également été ouvert au citoyen afin de l'aider dans la configuration de son système informatique.

La convivialité de l'application lui a permis de se distinguer comme le meilleur guichet électronique des régions flamande et bruxelloise selon le palmarès « eGov Monitor Lokale Besturen 2008 » établi par le bureau indépendant Indigov.

Communication :

Afin d'encourager les citoyens à utiliser IRISbox, une action de communication inédite a été organisée au premier trimestre 2008 sous la forme d'une tournée de promotion dans les communes alors actives sur la plate-forme.

Basée sur le slogan « Ma maison communale, c'est chez moi maintenant », cette tournée a privilégié un contact de proximité avec les utilisateurs tout en cherchant à éveiller leur curiosité. Concrètement, la tournée de promotion a consisté à installer un stand IRISbox dans les maisons communales et à proposer à leurs visiteurs une démonstration pratique de l'application. Le public recevait à cette occasion un dépliant publié par le CIRB et présentant IRISbox, ainsi qu'un lecteur de carte d'identité, indispensable pour utiliser l'application.

Le stand IRISbox à Schaerbeek

Relayée par une conférence de presse à Schaerbeek et annoncée dans la presse toute-boîte, cette action a connu un grand succès. Au total, plus de 2.700 citoyens ont eu l'occasion de découvrir IRISbox grâce à une démonstration de bout en bout.

Cette action de communication s'inscrit dans une logique de support offert par le CIRB aux communes présentes sur IRISbox. Ce support se concrétise également par la distribution du dépliant IRISbox en dehors de la tournée de promotion.

5. Tutelle : dématérialisation des comptes et budgets communaux

La Région de Bruxelles-Capitale exerce un pouvoir de tutelle administrative sur les communes bruxelloises et, notamment, une tutelle d'approbation de leurs comptes et budgets. Traditionnellement, l'échange de ces données se réalisait sous format papier, ce qui nuisait à la facilité et à la rapidité de leur exploitation par l'Administration des pouvoirs locaux (APL) du MRBC, chargée de cette tutelle.

C'est pourquoi l'APL a demandé au CIRB la mise au point d'un programme de transfert et de gestion informatisée de ces données budgétaires et comptables. De plus, étant donné que divers organismes étaient demandeurs d'informations statistiques relatives aux données financières communales, la direction des Finances demandait également de pouvoir disposer d'un outil de gestion de rapports permettant l'édition de ces informations.

Créée sur base d'une analyse fonctionnelle établie par le CIRB, l'application fournie à l'APL et baptisée « Centrale des budgets et des comptes » permet notamment l'extraction et le transfert électronique à l'APL des données budgétaires et comptables à partir des applications communales de gestion des données comptables, ainsi que la validation de ces données par les responsables de l'APL.

La réception provisoire et la mise en production de l'application ont eu lieu au mois de novembre. Les dix-neuf communes bruxelloises l'ont entre-temps utilisée pour transmettre leurs données comptables. L'accès à la Centrale des budgets et des comptes est sécurisé et différencié : la plupart des agents des directions Finances et Inspection régionale du MRBC peuvent en consulter les informations tandis que la validation et la modification de celles-ci sont, en revanche, limitées aux agents responsables de ces directions.

6. GISMOB, une application de support aux plans de déplacements

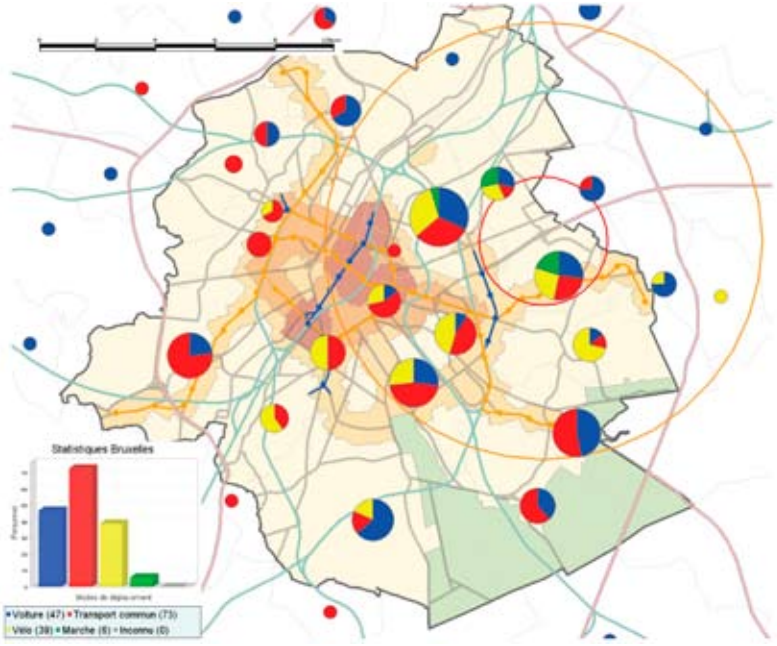
Depuis 2004, tous les organismes publics ou privés employant plus de deux cents personnes doivent élaborer un plan de déplacements d'entreprise (PDE). Ce plan s'articule autour de deux volets. Le premier se consacre à faire l'inventaire des déplacements du personnel de l'entreprise ; le second prend la forme d'un plan d'action concret, proposant des mesures pour rationaliser les déplacements et réduire leur impact sur l'environnement et la mobilité : remboursement des abonnements aux transports publics, encouragement de l'usage du vélo ou du covoiturage, gestion des parkings... Le tout se passe sous la supervision d'une Cellule de suivi réunissant les administrations de l'Environnement (Bruxelles Environnement - IBGE) et de la Mobilité (Bruxelles Mobilité – AED).

Soucieuse de faciliter le travail tant des entreprises que des administrations dans le cadre des PDE, Bruxelles Environnement a fait appel au CIRB afin de développer un outil permettant d'analyser géographiquement et statistiquement les déplacements des travailleurs des entreprises bruxelloises.

Cette demande s'est concrétisée dans le développement et la mise en ligne de l'application web GISMOB de l'IBGE (www.gismob.irisnet.be) :

- aux entreprises, GISMOB offre la possibilité d'analyser les déplacements entre domicile et lieu de travail de leur personnel, ce qui permet de faire les bons choix dans le cadre de leur plan de déplacements ;
- aux multiples autorités gérant les plans de déplacements d'entreprises (Bruxelles Environnement, Bruxelles Mobilité, les communes et la STIB), GISMOB fournit une base objective pour améliorer la qualité de leurs conseils et avis aux entreprises.

En pratique, les entreprises fournissent à l'IBGE un fichier de tableur détaillant les déplacements de leur personnel selon le code postal de leur domicile et le mode de transport utilisé pour rejoindre leur lieu de travail. L'application GISMOB valorise immédiatement ces données en produisant des cartes à la volée. Ces cartes offrent une vision globale et extrêmement rapide de la mobilité de l'entreprise et permettent d'établir des diagnostics clairs et précis dans le but d'identifier les mesures les plus adaptées et d'établir des priorités pour l'établissement d'un PDE.



GISMOB traduit les données de mobilité à l'aide de la cartographie régionale UrbIS

Les cartes GISMOB mettent en avant des éléments qui n'apparaissent que difficilement dans toute autre forme de présentation des données collectées. En particulier, elles révèlent la performance générale de l'entreprise en matière de mobilité, les régions d'où proviennent les travailleurs où des efforts particuliers doivent être réalisés, le lien entre le mode de transport et le lieu d'origine, les modes de transports pas assez ou trop utilisés. Les mesures adéquates à mettre en avant sont très facilement déductibles des cartes. L'outil permet par ailleurs de produire des éléments d'analyse variés tels que des statistiques par mode de transport sur la Région de Bruxelles-Capitale, sa périphérie et l'ensemble de la Belgique, l'impact environnemental des rejets en NOx, en microparticules et en CO_2, la comparaison de la répartition des modes de transport de l'entreprise à la répartition modale moyenne pour la Région de Bruxelles-Capitale ou pour la même zone d'accessibilité en transports en commun...

L'infrastructure matérielle et logicielle proposée par le CIRB, ainsi que son expertise dans les logiciels de type GIS, ont permis de faire aboutir le développement de l'application dans un délai assez court. Le projet, lancé en novembre 2007, s'est concrétisé avec une mise en exploitation en septembre 2008. Préalablement à celle-ci, une dizaine d'entreprises ont eu l'opportunité de tester l'outil durant son développement. Les agents de Bruxelles Environnement chargés de remettre un avis sur les plans de déplacements d'entreprise ont également constitué un groupe d'utilisateurs important.

Dès sa mise en production, GISMOB a répondu aux attentes. L'application a été utilisée par Bruxelles Environnement pour la réalisation d'environ deux cent cinquante plans de déplacements. Plusieurs entreprises ont utilisé les cartes et les statistiques pour sensibiliser leur direction ou communiquer envers leur personnel.

La réalisation de GISMOB constitue un succès qui sera, de surcroît, appelé à se développer. La Région a confirmé son intention d'élargir l'obligation de réaliser un plan de déplacements aux entreprises occupant plus de cent personnes.

7. Nouveaux portails régionaux centrés sur la mobilité et les espaces publics

A la demande de Bruxelles Mobilité, le CIRB a travaillé en 2008 sur deux projets importants de portails web : www.bruxellesmobilite.be et www.bruxellesespacespublics.be.

Leur philosophie est de rassembler toutes les informations sur la mobilité et les espaces publics, autrefois dispersées un peu partout sur le net et, surtout, d'en rendre l'accès facile et rapide.

Il s'agit clairement de projets web 2.0[14], orientés « communication avec le citoyen ». Concrètement, les visiteurs de ces portails doivent y retrouver tout ce qu'il faut savoir sur les deux thématiques concernées. En matière de mobilité, par exemple, outre l'info trafic, le portail renseigne les chantiers en cours, les embouteillages, l'aménagement de voiries, les plantations d'arbres et, plus largement, les projets d'enquête publique, la politique régionale en matière de mobilité et l'offre globale de mobilité (du piéton au taxi, en passant par les transports publics). Le contenu doit évoluer grâce à l'ajout d'informations comme la localisation des parkings pour vélos et les chantiers d'autres partenaires comme la STIB, Bruxelles Environnement, les communes, la consultation en temps réel des images des grands carrefours de la capitale.

Première application de la méthodologie de projet SCRUM au CIRB

En mars 2008, une étude conceptuelle préalable sur ces portails a été livrée par une société spécialisée. Suite à une première analyse fonctionnelle, le CIRB a rédigé un cahier des charges à destination du marché. Cette approche s'avérait cependant fort lourde en termes de planning et de budget. En accord avec Bruxelles Mobilité, le CIRB s'est alors tourné vers la méthodologie SCRUM, une méthode de gestion de projets itérative s'appliquant spécifiquement au développement accéléré d'applications ou de sites web. Dès septembre 2008, une équipe composée de six personnes a été mise en place. L'équipe a mené le projet de A à Z : développement, design, tests, contacts avec le client... Six mois plus tard, les deux portails étaient opérationnels, dans le respect des délais et budgets et en intégrant un plus grand nombre de fonctionnalités qu'initialement prévu. L'approche SCRUM a eu un impact sur la façon dont les partenaires ont travaillé. Au MRBC par exemple, il a fallu mettre en place un comité de rédaction pour choisir et hiérarchiser les informations à insérer sur les portails. Une formation à l'écriture web a d'ailleurs été organisée. Au final, la collaboration entre le CIRB et le MRBC a été jugée positive par tous les partenaires. Cette première expérience pourrait être utilisée dans le cadre du portail régional ou d'autres portails thématiques.

14 Le web 2.0 correspond à la nouvelle génération de technologies Internet rendant l'information web dynamique, notamment par l'interaction entre bases de données, par opposition aux sites de première génération dits statiques. Le web 2.0 se caractérise d'autre part par l'irruption de l'utilisateur devenant maître de multiples contenus qu'il publie sur de multiples plates-formes. Là où il n'échangeait que du texte via des forums et autres newsgroups, il peut maintenant se créer une identité numérique, faire partie d'un ou de plusieurs réseaux sociaux, animer son blog.

La technologie retenue pour ces deux portails est basée sur une plate-forme Django. Cette plate-forme basée sur la technologie Python est idéale pour des projets de type portails devant répondre à des besoins très spécifiques. Si le CIRB s'est chargé de toute la partie technique, Bruxelles Mobilité reste maître du contenu des deux portails. Une partie du site, invisible pour le grand public, permet d'ailleurs à l'administration de mettre les sites à jour, d'en modifier le contenu, d'ajouter des pages, etc.

Déjà dans une phase avancée de leur réalisation à la fin de 2008, les deux nouveaux portails ont été mis en ligne le 25 mars 2009 tandis qu'un nouveau release a été planifié pour septembre 2009.

8. Bruxelles social en ligne : répertoire et localisation du secteur social bruxellois

Inauguré le 24 juin 2008 et accessible à l'adresse www.bruxellessocial.irisnet.be, le portail « Bruxelles social » répertorie les organisations actives dans le secteur social et de la santé en Région bruxelloise. A son lancement, le site présentait un millier d'organisations actives dans les secteurs du logement, des seniors et des sans-abri, à l'aide d'une fiche descriptive mentionnant leur activité et son public-cible, leur adresse, leur horaire, leur tarif ainsi que, le cas échéant, leur site Internet. Depuis lors, le nombre des organisations recensées et la diversité de leurs secteurs d'activité n'a cessé de s'accroître.

Le site est le fruit de la collaboration entre le CDCS (Centre de documentation et de coordination sociales) et le BWR (Brusselse welzijns- en gezondheidsRaad), le CIRB apportant au projet son support technologique. Le département Projets du Centre a travaillé à la conception et au développement techniques du portail, y compris de son moteur de recherche. Les phases d'analyse, de développement et de mise en production ont requis cent soixante-huit jours de travail.

Par ailleurs, ce projet démontre l'implication stratégique du CIRB envers les technologies Open Source. L'application servant de support au portail fait en effet appel en majorité à celles-ci, en l'occurrence principalement à la technologie JSF (Java Server Faces) en intégrant le plus possible de bibliothèques Open Source (Apache Tomcat, JSF My Faces, Lucene, Digester...).

Le volet cartographique de Bruxelles social fait également appel aux logiciels Open Source (Degree, Java) et exploite les produits UrbIS du CIRB. La base de données topographique UrbIS-MAP, riche de cinq mille noms de rues, de parcs, de stations de métro, de gares, de lieux-dits... est plus particulièrement mise à contribution.

9. Une équipe SAP spécifique au service du MRBC

Le MRBC utilise le progiciel SAP comme outil informatique afin d'assurer la gestion courante de ses budgets et comptes. Une équipe du CIRB est spécifiquement formée et affectée à la gestion journalière de ce progiciel. Ses missions consistent essentiellement à offrir du support et de l'assistance aux utilisateurs, à résoudre les incidents dans les meilleurs délais et à veiller à la paramétrisation ainsi qu'aux maintenances correctives et évolutives du système IT.

En support de cette équipe, un contrat-cadre de services a été mis en place en 2008 avec une société spécialisée.

En 2008, le CIRB a œuvré à deux projets majeurs qui seront finalisés en 2009, à savoir :

- l'upgrade du progiciel vers sa version ECC 6.0 ;
- le développement et la paramétrisation d'une application budgétaire pour la direction du Budget du MRBC.

Le projet d'upgrade est essentiellement dicté par des impératifs techniques liés aux évolutions propres au progiciel SAP. Toutefois, il apporte également aux utilisateurs une série de plus-values fonctionnelles et d'actualisations indispensables en matière de normes et de flux financiers. Le CIRB a achevé la phase 1 de cet upgrade en 2008 et poursuit depuis lors la réalisation de sa phase 2. Cette dernière consiste à convertir l'ensemble du reportage existant vers l'outil standard BI 7.0 (Business Intelligence) de SAP. A terme, cette démarche offrira une autonomie appréciable aux utilisateurs qui auront été formés à l'outil.

Le projet budget, quant à lui, consiste en un développement particulier d'une application destinée à l'élaboration du cycle budgétaire pour l'ensemble des organismes de la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit d'une réalisation spécifique mais qui s'intègre complètement aux modules standards du progiciel SAP. Par ailleurs, un plan de redéploiement des environnements SAP a été initié et d'importants investissements ont été consentis afin de moderniser les matériels sur lesquels SAP est installé. Ce plan a pour objectif de renforcer tant la puissance des serveurs qui supportent SAP que la capacité de stockage des données.

Perspectives futures

Le choix de SAP concrétise une orientation stratégique pour la gestion des finances et du budget de la Région de Bruxelles-Capitale. L'extension du déploiement de ce progiciel à l'ensemble des institutions de l'entité régionale ne peut être envisagée que si, et seulement si, le CIRB parvient à se doter d'un centre de compétences SAP.

Pour ce faire, le CIRB a engagé, en 2008, un processus de formation de ses agents ainsi que de recrutement d'informaticiens spécialistes de SAP. Soulignons cependant que, sur le marché de l'emploi, notre pays est confronté à un déficit chronique de tels spécialistes, tant dans le secteur privé que public. Il semble que plusieurs années seront nécessaires avant que la Région ne dispose des ressources humaines suffisantes pour mettre sur pied un tel centre de compétences.

Deux mesures ont été envisagées pour pallier ce déficit chronique de personnel spécialisé :

- l'outsourcing de la gestion SAP à un prestataire de services qui serait chargé de mettre le centre de compétences en place et d'accélérer le processus de formation et de mise à niveau du personnel du CIRB affecté à ce service ;
- la consolidation des équipes SAP au niveau des entités régionales en vue de mutualiser l'ensemble des ressources humaines spécialisées et de créer le cadre de personnel nécessaire au lancement du centre régional de compétences dédié à SAP.

Il conviendra de prendre, en 2009, les décisions politiques indispensables pour atteindre cet objectif.

En regroupant au sein d'un même département les soixante personnes dédiées aux services informatiques (infrastructures, helpdesk, hébergement, bureautique, sécurité, réseau, formation...), le CIRB s'est résolument engagé sur la voie de la professionnalisation de cette activité (lire l'encadré ci-dessous).

Par ailleurs, les activités de services ont été marquées en 2008 par sept grands chantiers :

- **la consolidation de la cartographie digitale de la Région de Bruxelles-Capitale ;**
- **formation : un projet d'envergure au service de l'ERAP et de l'ERIP ;**
- **le Plan Multimédia : 10 ans d'existence et une nouvelle phase de déploiement ;**
- **les premiers Espaces publics numériques bruxellois déployés avec succès ;**
- **logements sociaux : la SLRB et les SISP interconnectées via IRISnet ;**
- **Anderlecht : première commune bruxelloise à migrer vers OpenOffice ;**
- **virtualisation : premiers déploiements en Région bruxelloise.**

Services : organisation et démarche qualité

Le modèle ITIL[15] a été utilisé comme référentiel et adapté à la réalité de l'environnement régional bruxellois. Ce référentiel place naturellement la gestion des niveaux de services au cœur de ses processus. En effet, la contractualisation de la relation entre l'émetteur et l'utilisateur d'un service est devenue un passage obligé. Dans un souci d'amélioration continue de la qualité, ce processus itératif impose la prise en compte des exigences métiers pour définir les niveaux de services à respecter. Il traite des contrats de service (SLA : Service Level Agreement, OLA : Operational Level Agreement et Contrats avec les partenaires).

Ces nouvelles méthodes sont en cours d'application pour l'ensemble des services délivrés par le CIRB.

1. Consolidation de la cartographie digitale de la Région de Bruxelles-Capitale

Brussels UrbIS est un ensemble de produits cartographiques couvrant le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Distribué sous forme de bases de données graphiques et alphanumériques, il est mis à la disposition des pouvoirs publics et du secteur privé sur base d'une licence via le guichet électronique régional IRISbox. Les produits Brussels UrbIS se déclinent en six catégories : photos aériennes (UrbIS-Fot), orthophotoplan, carte topographique (UrbIS-Topo), base de données administrative (UrbIS-Adm), fond de carte (UrbIS-Map) et parcellaires issus du cadastre (UrbIS-P&B).

15 ITIL est l'acronyme de Information Technology Infrastructure Library (généralement traduit par Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information ou encore Bibliothèque d'infrastructure IT), désignant un référentiel de bonnes pratiques de gestion des services informatiques.

Mise à jour des produits UrbIS en 2008

Chargé de la production et de la mise à jour en continu de la carte UrbIS, le service de Cartographie a particulièrement axé ses efforts en 2008 sur la distribution de nouvelles versions des produits UrbIS-Map et UrbIS-P&B.

- UrbIS-Map : vingt-quatre nouvelles thématiques ont été ajoutées aux quarante-six existantes. La lisibilité de la carte a été améliorée grâce, notamment, à une toponymie « petite échelle » qui permet de visualiser les noms des rues principales jusqu'au 1/20.000e. Les voies de chemins de fer et de trams, ainsi que les arrêts de bus des sociétés de transports en commun (STIB, De Lijn et TEC) ont été ajoutés. Les pharmacies, les stations services et les grandes surfaces ont également été cartographiées. L'ensemble des informations liées aux sens uniques limités ou non, ainsi qu'aux zones piétonnes, a été collecté. Ces données sont en cours d'encodage.
- UrbIS-Adm : la vérification de l'ensemble des numéros de police de la Région est en voie d'achèvement. Les résultats sont intégrés au fur et à mesure dans le produit.
- UrbIS-Topo : afin de permettre aux utilisateurs de la carte topographique de disposer de mises à jour plus fréquentes de données cartographiques de meilleure qualité, et de pallier ainsi l'absence de plans « as-built », le CIRB sous-traite des levés topographiques terrestres en voirie. Cent hectares de voiries ont été relevés en 2008 dont soixante ont été intégrés dans le produit UrbIS-Topo.

Les produits UrbIS-Adm et UrbIS-Topo seront distribués en 2009.

Une maquette virtuelle tridimensionnelle de la Région

En 2007, l'Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement (AATL) du MRBC a souhaité développer un outil d'aide à la décision en matière d'aménagement du territoire permettant d'exploiter les données cartographiques.

Une demande de la direction Etudes et Planification de l'AATL a confirmé cet intérêt. Elle visait à modéliser en trois dimensions un quart environ de la superficie de la Région afin de servir de support aux plans d'urbanisme rentrés dans le cadre du concours d'architecture lancé par la Région, la Commission européenne et la Ville de Bruxelles, avec comme objectif de réaménager une partie du quartier européen dans le cadre du Plan de développement international de Bruxelles (PDI). L'AATL et le CIRB ont collaboré pour élaborer et faire réaliser une maquette virtuelle tridimensionnelle dans le cadre d'une procédure de marché public.

L'étude du réaménagement de la rue de la Loi visualisée à l'aide de la maquette virtuelle 3D de Brussels UrbIS
©Atelier Christian de Portzamparc

Le comité de pilotage de ce projet a estimé nécessaire l'extension de la maquette à l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Au terme d'une seconde procédure de marché public, la maquette virtuelle tridimensionnelle de l'ensemble du territoire est en cours de finalisation. Cette maquette servira de laboratoire pour la confection d'un produit UrbIS 3D.

La préparation d'un vol photogrammétrique en 2009

Trois vols photogrammétriques de la Région de Bruxelles-Capitale ont été réalisés en 1996, 1999 et 2004. Ils ont permis de produire et de mettre à jour l'ensemble des données UrbIS.

Un cahier des charges en vue de réaliser un nouveau vol photogrammétrique a été publié dans le bulletin des adjudications fin 2008. Ce nouveau vol devrait avoir lieu au printemps 2009. Des orthophotoplans devraient en être déduits et permettraient d'élaborer de nouvelles versions des produits UrbIS-Fot et UrbIS-Ortho en vue d'une distribution dans le courant du second semestre 2009.

2. Formation : un projet d'envergure au service de l'ERAP et de l'ERIP

L'ERAP est l'Ecole régionale d'administration publique. Créée en 1994, elle s'adresse à toute personne travaillant dans un service public local ou régional du ressort de la Région de Bruxelles-Capitale, en vue de lui permettre de parfaire et de développer ses compétences professionnelles.

Pour ce faire, l'ERAP propose un éventail varié de formations de tous niveaux. Ainsi, à la demande de l'ERIP (l'Ecole régionale et intercommunale de police), l'ERAP a été chargée d'organiser des formations en bureautique[16]. Ces formations font, en effet, partie intégrante du parcours de formation des policiers régionaux qui souhaitent accéder à un grade supérieur.

En 2008, non moins de six cents agents administratifs de la police ont été concernés par ces formations en bureautique. Vu le nombre considérable de sessions et d'heures qui en découlait, l'ERAP a cherché un partenaire de formation et s'est adressée au CIRB. La mise en œuvre de ce projet rejoint parfaitement la volonté du CIRB de se présenter comme un partenaire technologique de premier plan. Dans un délai relativement court, et grâce à leur savoir-faire, les équipes du CIRB ont apporté une réponse adéquate aux besoins exprimés par l'ERAP.

Toutes les sessions se sont tenues dans un intervalle de six mois. Deux salles de formation du CIRB ont été réquisitionnées et une troisième a été spécialement aménagée pour accueillir les policiers.

Le CIRB ne s'est toutefois pas contenté de mettre des locaux à disposition. Le Centre a également élaboré les tests préliminaires visant à déterminer le niveau de chaque candidat. Chacun a ainsi été versé dans une session correspondant à ses connaissances.

Concrètement, les cours se sont articulés autour de trois niveaux :

- pour les niveaux débutant et moyen : trois jours de cours et une demi-journée d'évaluation avec, au programme, deux des trois logiciels suivants : Word, Excel ou Access ;
- pour le niveau supérieur : quatre jours de cours et une demi-journée d'évaluation avec, au programme, Powerpoint, Outlook et un des logiciels parmi Word, Excel ou Access.

16 Plus précisément sur les logiciels de la suite MS Office 2008.

Le CIRB s'est également chargé du suivi administratif de chaque candidat et des évaluations finales. Un système d'évaluation automatisé a été mis en place pour gérer de façon efficace les résultats des six cents candidats. Grâce à une application web spécialement développée, les rapports d'évaluation et le courrier à destination des candidats ont été générés automatiquement. Le taux de réussite à ces évaluations s'est élevé à 98,5 %.

3. Le Plan Multimédia : 10 ans d'existence et une nouvelle phase de déploiement

L'école ne peut rester à l'écart des TIC. Le Plan Multimédia de la Région de Bruxelles-Capitale répond à cette exigence vitale, en assurant l'informatisation des établissements d'enseignement bruxellois, par le déploiement de matériel et de logiciels, par l'accès à Internet ainsi que par une activité de maintenance.

Opérationnel depuis 1998, le Plan a donc célébré ses dix ans d'existence en 2008. Cette année a donc été placée sous le signe de cet anniversaire tandis que, à l'automne, une nouvelle vague de déploiement a débuté dans les écoles secondaires.

10 ans de Plan Multimédia : le bilan

A l'occasion des dix ans du Plan Multimédia, le CIRB a publié au mois de juillet 2008 un Cahier dédié au bilan de ce programme et à ses perspectives d'avenir[17]. Cette publication rappelle que le Plan Multimédia a été créé dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique et, depuis lors, a trouvé son écho dans les initiatives de l'Union européenne en faveur de la société et de l'économie de la connaissance, à commencer par la Stratégie de Lisbonne initiée en 2000. Depuis 1998, deux phases de déploiement du Plan ont permis d'équiper en PC et connexions Internet quasi la totalité des écoles primaires et secondaires de la Région. Grâce au soin et à la motivation tant des enseignants que des élèves et étudiants, d'une part, au soutien du contrat de maintenance du matériel et des logiciels installés, d'autre part, cet équipement demeure largement opérationnel

Couverture des réseaux d'enseignement par le Plan Multimédia - Phases I & II		
	Phase I	**Phase II**
Primaire	2001-2002 327/377 = 87 %	2006 358/377 = 95 %
Secondaire	1999-2000 144/165 = 87 %	2004-2005 158/165 = 96 %
BILAN	471 écoles équipées	516 écoles équipées
Source : CIRB		

Il faut souligner, par ailleurs, que la politique d'investissement TIC de la Région en faveur de l'enseignement dépasse le cadre du Plan Multimédia à proprement parler. La Région soutient en effet également l'utilisation des TIC dans l'enseignement spécialisé par la mise à disposition d'équipements permettant l'accès des élèves et étudiants malvoyants ou malentendants aux ressources des TIC. D'autre part, le projet URBIZONE (lire par ailleurs dans ce Rapport annuel, page 17) entre également dans le cadre de cette politique.

Lancement de la troisième phase de déploiement

Le 22 octobre 2008, une conférence de presse organisée à l'Institut Marie Immaculée-Montjoie à Anderlecht et à la Victor Hortaschool à Evere a officialisé le lancement de la Phase III du Plan Multimédia. Ces deux écoles, ainsi que l'Institut Saint-Dominique à Schaerbeek et l'Athénée royal de Woluwe-Saint-Lambert, ont servi de pilote à ce nouveau déploiement.

17 CIRB, *Le Plan Multimédia de la Région de Bruxelles-Capitale, 1998-2008 : bilan et perspectives*, Cahiers du CIRB, n° 29, juillet 2008. A télécharger sur le site du CIRB : www.cirb.irisnet.be.

La Phase III est limitée aux écoles secondaires. Tous les établissements déjà bénéficiaires du Plan y ont renouvelé leur adhésion. A travers ce nouveau déploiement, le Plan Multimédia veut encourager les écoles à découvrir et à adopter le monde des logiciels et systèmes d'exploitation libres. En conséquence, le choix leur est proposé entre deux configurations :

- une configuration en « dual boot » avec deux systèmes d'exploitation : l'un propriétaire et l'autre libre ;
- une configuration avec un unique système d'exploitation, libre, identique à celui retenu dans la configuration « dual boot ».

Le nouveau matériel, intégré dans le réseau local existant des écoles, comprend :

- seize PC avec écran TFT, dont deux stations multimédia spécifiques ;
- dix-huit PC si l'école fait le choix du système d'exploitation unique, de type libre ;
- un switch réseau ;
- une imprimante laser réseau ;
- un projecteur vidéo numérique avec écran de projection motorisé et télécommande.

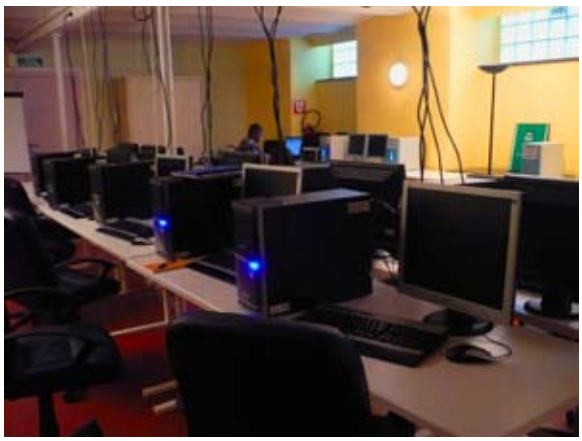
En plus de la livraison et de l'installation du matériel avec les logiciels associés, la troisième phase du Plan comprend les services suivants :

- la garantie et la maintenance du matériel et des logiciels, étendues sur quatre ans ;
- le helpdesk ;
- la formation des personnes ressources des établissements scolaires.

Lancé en pratique dans les quatre écoles-pilotes à la rentrée de septembre 2008, le déploiement a rapidement atteint sa vitesse de croisière. Fin décembre 2008, la moitié déjà des établissements concernés avait été équipée et le terme du déploiement était envisagé pour mi-2009.

4. Les premiers Espaces publics numériques bruxellois déployés avec succès

Durant l'été 2007, le ministre régional de l'Informatique a donné son accord au projet d'« Espaces publics numériques » (EPN) proposé par le CIRB. Faisant écho à la volonté du Gouvernement régional de lutter contre la fracture numérique, ce projet complète le dispositif du Plan Multimédia, axé sur les élèves et les étudiants, en s'adressant à des catégories de population exclues de la société de l'information ou ne maîtrisant pas ou peu ses outils.



L'EPN Sapiens à Saint-Josse-ten-Noode

Soutien régional aux projets des communes

A travers le projet EPN, la Région encourage les communes qui le souhaitent à lutter à leur échelon contre la fracture numérique touchant des publics spécifiques, en mettant des ordinateurs à leur disposition ainsi qu'en proposant des formations à l'emploi des outils informatiques.

Via le CIRB, du matériel et des logiciels sont rendus accessibles aux communes. Le projet initial visait à localiser les EPN dans une école secondaire bénéficiant du Plan Multimédia, de manière à bénéficier de l'infrastructure existante ainsi que de l'expertise disponible sur place. Cependant, cette exigence pouvant poser problème dans certaines communes ou pour toucher certains groupes-cibles, des exceptions à ce principe pouvaient être envisagées.

La configuration d'un EPN standard correspond à celle de la nouvelle vague de déploiement du Plan Multimédia. Il s'agit de matériel dernier cri, afin d'offrir aux formations le cadre le plus efficace et attrayant possible : de douze à seize PC, un vidéoprojecteur et un écran, une imprimante réseau.

Les licences logicielles spécifiques au projet envisagé par la commune font également partie du « package ».

Selon les cas, le CIRB assure l'installation complète de l'EPN ou apporte l'expertise nécessaire à celle-ci.

Au-delà, le CIRB veille, via ses fournisseurs et son helpdesk Iris Line, à ce que les EPN soient pleinement opérationnels et à ce que leurs équipements fonctionnent correctement.

Ganshoren, projet-pilote régional

Inauguré le 19 mai 2008, en présence du ministre régional de l'Informatique, le projet d'EPN de la commune de Ganshoren a servi de réalisation-pilote. Conformément aux dispositions de l'offre initiale, cet EPN a été installé dans les locaux de l'Athénée royal de Ganshoren.

Ce projet vise le groupe-cible spécifique des seniors qui représentent une part importante de la population de la commune. Ganshoren compte en effet le pourcentage de seniors le plus élevé de toutes les communes de la Région. Les personnes concernées peuvent s'inscrire à des cours de différents niveaux qui leur permettent de se familiariser avec les outils informatiques. Une véritable synergie s'est créée avec l'école puisque ce sont les professeurs de l'Athénée qui délivrent ces cours, la commune de Ganshoren prenant les frais de ces formations à sa charge.

Un succès prometteur pour les premiers déploiements

En plus de l'EPN de Ganshoren, une série d'autres projets a été lancée en 2008 dans différentes communes de la Région.

- Saint-Josse-ten-Noode et Woluwe-Saint-Lambert ont ouvert leur EPN respectif avant la fin de 2008. Dans les deux cas, la solution retenue s'écarte de la configuration envisagée à l'origine d'installer les EPN dans des écoles. Tant dans l'EPN « Sapiens » de Saint-Josse-ten-Noode que dans l'EPN installé sur le site de Wolubilis à Woluwe-Saint-Lambert, l'infrastructure est proposée en accès libre à tout un chacun. Les deux communes organisent par ailleurs des cours d'informatique sur une base régulière. Ceux-ci concernent tant une formation générale selon différents niveaux de perfectionnement que des sujets plus spécifiques comme le traitement digital de photos.
- D'autres communes avaient par ailleurs, à la fin de l'année, également marqué leur intérêt pour un projet d'EPN ou avaient franchi les premières étapes pratiques en vue de réaliser leur EPN. C'est le cas de Berchem-Sainte-Agathe, de Jette et de Woluwe-Saint-Pierre. D'autres devraient s'y rajouter dans le courant de 2009.

Ces projets confirment l'intérêt des communes pour cette initiative régionale.

Elle peut également s'appuyer sur la réussite du projet-pilote de Ganshoren où le calendrier des formations proposées aux seniors a été épuisé en un temps record, preuve de l'envie que ce public en particulier manifeste pour les nouvelles technologies et les possibilités qu'elles peuvent leur apporter.

5. Logements sociaux : la SLRB et les SISP interconnectées via IRISnet

Comme toute administration, le secteur des logements sociaux en Région bruxelloise fait appel aux TIC pour exercer ses missions avec efficacité. C'est notamment le cas par l'usage de solutions de télécommunication pour assurer les échanges de données entre la Société du logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) et les différentes Sociétés immobilières de service public (SISP) actives au niveau local.

Dans ce cadre, la SLRB a souhaité établir une liaison « petits sites » avec chacune des trente-trois SISP et différentes asbl[18], sur le modèle de la liaison en fonction entre son siège principal (rue Jourdan) et son extension administrative (rue Jaspar).

Par la même occasion, la SLRB souhaitait offrir une bande passante performante aux SISP. Enfin, la SLRB désirait en outre héberger dans sa salle informatique les différentes applications utilisées par les SISP, dans une logique de transparence pour l'utilisateur : celui-ci ne devait voir aucune différence entre cette solution d'externalisation et un accès « local » à ses applications.

La recherche d'une solution simple à mettre en place, préservant l'autonomie des SISP et facilitant les opérations de maintenance, a conduit le CIRB à proposer la création de connexions via le réseau IRISnet entre les SISP et la SLRB. L'installation et la configuration d'un firewall furent nécessaires pour réaliser l'accès à Internet via le CIRB. Par ailleurs, afin de permettre aux SISP d'accéder de manière sécurisée et en « local » aux applications hébergées à la SLRB, des réseaux privés virtuels (Virtual Private Network ou VPN) ont été configurés entre les firewalls des SISP et celui de la SLRB. Cette solution a permis de rencontrer les objectifs de départ de la SLRB avec un impact minime, tant au niveau des SISP (aucune intervention n'a été nécessaire sur leurs équipements) que de la SLRB.

6. Anderlecht : première commune bruxelloise à migrer vers OpenOffice

Le renouvellement des parcs PC offre aux administrations l'occasion de s'interroger sur leurs choix en matière de logiciels bureautiques et, plus spécifiquement, d'envisager l'alternative proposée par les logiciels libres.

Plus concrètement, le CIRB soutient depuis plusieurs années déjà, via les plans d'impulsion, la migration des administrations bruxelloises vers la suite OpenOffice.

Huit cabinets ministériels en Région bruxelloise ont déjà opéré ce choix. En 2008, ce fut le tour d'une commune, Anderlecht, la première dans la Région, à basculer vers la suite bureautique libre. Elle rejoint en cela d'autres communes belges ainsi que, à l'étranger, des acteurs de poids comme la Gendarmerie nationale française, la ville de Vienne ou encore la société Chronopost et, sous d'autres latitudes, le Ministère de la Défense à Singapour.

Initiée en 2007, la migration de la commune d'Anderlecht représente un projet de grande envergure et s'est étalée sur toute l'année 2008.

18 Notamment les asbl ALS (Association du logement social), GILS (Gestion informatique du logement social) et SASLS (Service d'accompagnement social aux locataires sociaux).

Les enjeux de cette migration étaient :

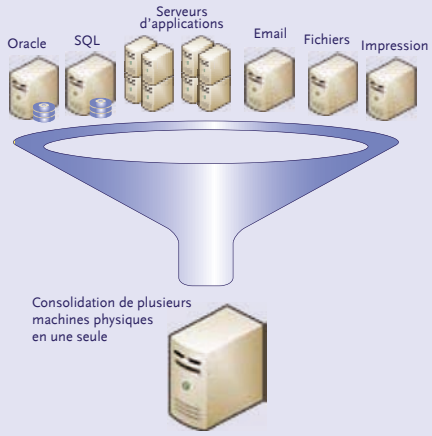
- homogénéiser les versions utilisées sur les postes clients ;
- utiliser des formats de fichiers ouverts et standardisés, permettant la conservation et la réutilisation des documents dans le temps ;
- garantir l'indépendance de la commune vis-à-vis des fournisseurs (éditeurs et prestataires) et du système d'exploitation ;
- se conformer aux directives du pouvoir régional ;
- réaliser des économies sur le coût des licences ;
- dans le même temps, la commune a saisi cette occasion pour renouveler son parc informatique.

Après une étude de faisabilité, le CIRB a procédé à la phase d'implémentation à partir du mois d'octobre. Cette phase incluait, outre la migration des postes de travail, la formation des utilisateurs, l'écriture de documents modèles, des tests de compatibilité, le CIRB assurant également la gestion du projet, dont la planification et le suivi du déploiement.

Au total, six cents postes de travail ont été équipés et, en quatre mois, non moins de cinq cent nonante personnes ont suivi une formation au traitement de texte Writer et au tableur Calc dans les locaux du CIRB.

7. Virtualisation : premiers déploiements en Région bruxelloise

Depuis plusieurs années déjà, le CIRB s'attache à faire la promotion des technologies de virtualisation. Celles-ci offrent en effet des perspectives intéressantes en termes d'économies d'échelle, de réduction de consommation d'énergie et de flexibilité d'exploitation.



La virtualisation a pour principe de faire cohabiter différents systèmes d'exploitation ou applications sur une seule machine, indépendamment les uns des autres. Une machine « virtualisée » unique travaille de cette manière comme plusieurs machines distinctes.

Cette technologie repose sur des solutions matérielles (des serveurs notamment) et logicielles (administrant le fonctionnement de la machine virtualisée). Compatible même avec d'anciens OS (Windows NT4 par exemple), la virtualisation apporte de multiples avantages, dont la réduction de la sous-utilisation des machines et, partant, du parc de machines, source d'économies (en achat de matériel, en surface dans les salles informatiques et en consommation d'énergie).

Attribution du marché régional de la virtualisation

L'exercice 2008 a marqué une étape décisive dans l'implémentation pratique de solutions de virtualisation au bénéfice des partenaires du CIRB. Au mois d'avril, le CIRB a mis en place un dispositif pour assurer la fourniture, l'installation et la maintenance d'une solution de virtualisation placée chez le client (pouvoirs locaux et organismes d'intérêt public).

Le budget de départ alloué par la Région bruxelloise est de 1,6 million d'euros pour l'ensemble des clients.

La solution de virtualisation proposée par le CIRB se base sur un système dédié, dit hyperviseur. Beaucoup plus léger qu'un système d'exploitation classique, l'hyperviseur est optimisé pour la virtualisation.

La solution proposée est basée sur l'hyperviseur VMware ESX, des serveurs de marque HP et une baie de stockage de marque EMC². Elle permet de bénéficier d'un parc de serveurs sécurisé et évolutif en fonction des besoins du client, tout en couvrant les services suivants :

- l'étude de capacité de faisabilité chez le client (site survey) ;
- la fourniture de la solution de virtualisation ;
- l'installation de la solution de virtualisation redondée ;
- la configuration de la solution de virtualisation ;
- la migration P2V (physical to virtual) des serveurs du client ;
- la formation à l'utilisation de base de l'environnement virtuel ;
- l'assistance technique matérielle et logicielle de la solution de virtualisation (couverture de trois ans) ;
- le support téléphonique.

Premiers déploiements

La commune de Jette a servi de site-pilote dès 2007. Depuis juin 2008, d'autres administrations se sont jointes à elle : la commune et le CPAS de Berchem Sainte-Agathe, le CPAS d'Ixelles, le CPAS de Saint-Josse, le Port de Bruxelles. Sont en cours de réalisation : les communes de Forest et de Schaerbeek, le CPAS de Bruxelles. D'autres suivront comme la commune et le CPAS d'Evere, la commune de Woluwe-Saint-Lambert... A plus long terme, le CIRB étudie une solution de virtualisation des stations de travail basée sur la même technologie.

Suite à la décision du conseil des ministres de la Région de Bruxelles-Capitale du 20 juillet 2006 et du 26 octobre 2006, l'exécution de la politique des TIC au sein du MRBC, sous la compétence du ministre en charge de l'Informatique, a été confiée au CIRB dans le cadre d'un partenariat basé sur le principe de complémentarité. Ainsi, le MRBC est-il responsable de l'identification des besoins fonctionnels tandis qu'au CIRB revient le rôle de présenter des solutions techniques répondant à ces besoins fonctionnels.

Depuis le 1er janvier 2007, en tant qu'unique partenaire TIC du MRBC, le CIRB est responsable de l'ensemble des projets et services du MRBC dans ce domaine.

Les projets 2008

En 2008, afin de renforcer le partenariat fonctionnel avec le MRBC, l'équipe IT du CIRB au sein du Ministère s'est impliquée au maximum dans les phases d'étude des projets de développement de logiciels, de façon à approfondir sa connaissance des métiers du MRBC et à fournir des solutions en étroite adéquation avec les besoins.

Le CIRB a fourni des prestations dans le cadre de non moins de trente-deux projets pour le compte du MRBC. Citons, parmi les projets les plus importants :

- Impala : gestion des subsides pour la Direction du Logement et pour l'Administration de l'Economie et de l'Emploi (AEE) ;
- Nestor : gestion des dossiers liés à la rénovation des quartiers urbains, pour l'Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement ;
- Hermes : gestion des permis de travail, pour l'AEE ;
- New Cumulus : processus de gestion des ressources humaines.

Pour l'ensemble des projets poursuivis en 2008 le CIRB a presté, par l'intermédiaire de son personnel propre, quelque 1.833 jours.homme, soit plus de 9 équivalents temps plein sur base annuelle.

Les services

Pareillement aux efforts déployés au niveau des projets, le CIRB a travaillé en 2008 à développer une approche qualitative et professionnelle en ce qui concerne les services. Cette démarche s'est appuyée notamment sur l'établissement d'un inventaire des services informatiques au MRBC. Parallèlement, le CIRB a élaboré une méthodologie de gestion de services ainsi qu'un modèle de convention de service sur le concept des Service Level Agreements. La mise en pratique de cette méthodologie et les adaptations qui en résultent pour les services du MRBC se feront en collaboration avec celui-ci.

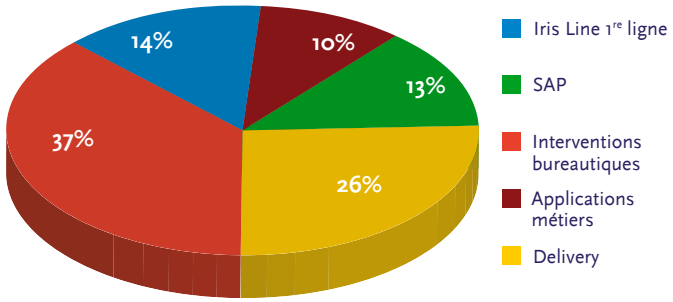
Concrètement, pour chaque service offert par le CIRB, un service manager est désigné. Son rôle est de rédiger le SLA, de négocier, activer et suivre les contrats de maintenance, d'offrir un support fonctionnel de deuxième ligne, de piloter la maintenance corrective et évolutive et, enfin, de veiller au respect du SLA et d'exécuter le reporting.

Au quotidien, le CIRB délivre au MRBC les services suivants :

- Helpdesk : le CIRB prend en charge la gestion des incidents informatiques (prise d'appel, attribution d'un ticket, inscription et suivi de l'appel dans l'outil de gestion du helpdesk, résolution éventuelle de l'incident en première ligne par téléphone). En 2008, 8.733 incidents ont été enregistrés au total, dont 1.250 ont été résolus par l'aide en première ligne du helpdesk Iris Line. Les incidents requérant une intervention supplémentaire ont été assignés aux équipes chargées des autres services.

Interventions helpdesk MRBC

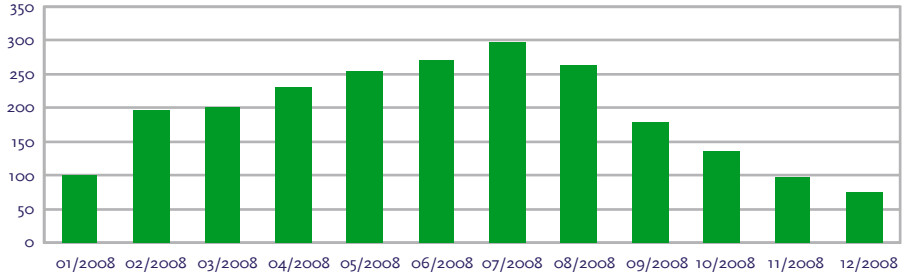
Incidents et résolutions



- Interventions bureautiques : le parc PC du MRBC se compose de plus de 2.000 PC ou portables, avec leurs périphériques installés, répartis sur cinq sites importants et plusieurs petits sites décentralisés. Outre la gestion des incidents bureautiques, le CIRB se charge à ce niveau des modifications au parc : installations, mises à jour, migrations... 1.476 demandes de modifications ont été prises en charge en 2008 par l'équipe de six bureauticiens CIRB travaillant pour le MRBC.
- Systèmes & réseaux : ce service assure la gestion des réseaux (LAN et IRISnet) et de la salle des serveurs informatiques du MRBC (42 serveurs Unix, 56 serveurs Windows, 18 network devices...), en ce compris les backups, l'antivirus et le firewall, l'intranet et l'extranet du MRBC, les accès à Internet, aux sources de données authentiques et aux systèmes bancaires Dexia.
- Applications métiers : le CIRB participe à divers niveaux dans la gestion de ces applications pour permettre leur usage par le personnel du MRBC ou par le citoyen ou les entreprises. Pour certaines applications (NOVA par exemple), le CIRB fournit un service complet, de l'hébergement au support des utilisateurs, sur le mode Application Service Provider[19] . Le CIRB gère et administre les bases de données Oracle de toutes les applications. Les environnements de DataWarehouse BO sont également gérés par le CIRB pour permettre la génération de rapports complexes.
- Support SAP : le team SAP, présent au MRBC, est en fonction des besoins, renforcé par des consultants externes via un contrat-cadre initié en 2008. Les activités de maintenance représentent l'essentiel de son activité mais il gère également les projets relatifs à SAP. En 2008, la maintenance SAP se répartissait entre le support aux utilisateurs (23 % de l'activité), la gestion des incidents (63 %) et la maintenance évolutive (réalisation de change requests, 14 %).

En 2008, suite à la mise à jour de la version SAP auprès des utilisateurs (droits d'accès, production des rapports...), une augmentation significative du nombre de tickets concernant SAP a été enregistrée au helpdesk. Fin décembre, l'encours des incidents était retombé à 76 contre 297 en juillet.

Encours des incidents ouverts



19 Le modèle ASP (Application service provider) ou, en français, FAH (Fournisseur d'applications hébergées), consiste à proposer à l'utilisateur des applications accessibles en ligne, via Internet, en lieu et place de leur installation et mise à jour sur son ordinateur.

Un renforcement de l'équipe a, de facto, permis de reprendre la documentation, de disposer de personnes de backup et des compétences en Business Intelligence (le « business warehouse» de SAP) indispensables pour produire le reporting exigé.

Par ailleurs, un cahier spécial des charges pour une mission d'outsourcing (installation d'un centre de support dédié à SAP incluant le SAP team) a été rédigé au CIRB et transmis au cabinet du ministre régional de l'Informatique en novembre 2008. L'objectif majeur de cette mission d'outsourcing est d'augmenter de manière significative la qualité de service dans le cadre du support et de l'utilisation de SAP au MRBC, tout en professionnalisant l'équipe en place par un renforcement des méthodes de travail et des compétences.

- Autres services :
    - le CIRB assure un service de gestion contractuelle et de suivi administratif pour le compte du MRBC. Ce service procède notamment à l'inventaire et au traitement des contrats de maintenance informatique répertoriés par le CIRB actuellement, à la gestion des procédures d'achat par marchés publics pour le nouveau matériel et les contrats de maintenance hardware et applicative ;
    - la mission temps plein d'un dessinateur au bénéfice de l'Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement au MRBC, dans le cadre de la migration de la base SITEX vers UrbIS II, entamée en 2007, s'est poursuivie jusqu'en mai 2008.

Au total, hors projets, l'exécution par le CIRB au bénéfice du MRBC de ces différentes missions de services (helpdesk, bureautique, delivery SAP et maintenance des applications métiers) a mobilisé plus de 40 équivalents temps plein en 2008.

Soutenir une politique régionale volontariste en matière de TIC a été l'objectif de toujours du CIRB qui, en cela, s'est mis depuis vingt ans au service du Gouvernement et, plus largement, de toute la communauté bruxelloise : citoyens, entreprises, monde de l'éducation...

Aujourd'hui, la nécessité d'intensifier une telle politique est plus criante que jamais. A cet égard, le Centre privilégie, pour le futur, les quatre axes d'interventions suivants :

1. la formation et l'éducation aux TIC, notamment dans l'enseignement bruxellois : l'exemple de pays étrangers qui ont choisi de se développer via les TIC montre l'urgence d'une acquisition d'une culture des TIC à tous les niveaux, depuis les rangs des décideurs politiques jusqu'aux citoyens, aux jeunes et à ceux qui les forment, en passant par les administrations ;
2. les économies d'échelle : une réflexion s'impose quant à l'éparpillement des dépenses publiques dans le secteur IT dans un contexte budgétaire restreint puisque la Région ne consacre qu'un pour-cent de son budget aux TIC. La dispersion des moyens est en effet préjudiciable tant pour les finances publiques que pour l'efficacité de la gestion et de l'action publiques. Promouvoir une logique de mise en commun des moyens, dans le respect des besoins et de l'autonomie de chacun, est avant tout une question de responsabilité politique ;
3. le trio infrastructure, applications, services : la modernisation de l'administration publique via les TIC repose sur ces trois piliers qui, plus que jamais, doivent bénéficier d'une vision commune. Développer les applications et services repose en effet sur la disponibilité de l'infrastructure. Dans le contexte de la Région de Bruxelles-Capitale, l'émergence de services plus transparents et fonctionnant en réseaux, d'une part, une diffusion plus performante de l'information publique, d'autre part, exigent de pérenniser IRISnet et de le faire évoluer vers un réseau de nouvelle génération ;
4. utiliser les TIC dans la perspective environnementale du Green IT : intensivement utilisées dans le secteur tertiaire, prépondérant à Bruxelles, les TIC n'échappent pas aux urgences environnementales. D'une part, les TIC se doivent d'économiser les ressources naturelles et de minimiser les émissions liées à la production et à l'utilisation des différents équipements et fournitures qu'elles englobent. D'autre part, davantage que tout autre secteur sans doute, les TIC peuvent aider à réduire l'empreinte environnementale globale des activités humaines. Le Green IT se trouve donc à la croisée des TIC et des technologies environnementales, soit les deux domaines où la course à l'innovation et, donc, à la croissance économique, bat son plein au niveau mondial. La Région peut-elle se passer de cette opportunité ?

Ces axes d'actions peuvent, dès à présent, se matérialiser dans des mesures concrètes que le CIRB a réuni dans son *Livre blanc*, évoqué en introduction du présent Rapport annuel. Le Centre plaide pour que le nouveau Gouvernement régional envisage sans tarder leur mise en œuvre.

Les ressources humaines

Au 31 décembre 2008, 198 personnes exerçaient leur talent au service du CIRB, à votre service, dont 50 collaborateurs IT détachés pour des missions informatiques à l'extérieur, auprès des partenaires publics bruxellois du Centre.

1. CIRB : cadre organique

Le cadre organique du CIRB[20] se compose comme suit :

Niveau A	
1 A5	Directeur Général
1 A4+	Directeur Général adjoint
2 A2	Experts
2 A1	Attachés
Niveau B	
2 B2	Assistants principaux
5 B1	Assistants
Niveau C	
1 C2	Adjoint principal
3 C1	Adjoints
Niveau D	
2 E2	Préposés principaux
2 E1	Préposés

Le cadre organique n'est que très partiellement occupé.

2. IRISteam : personnel IT

La répartition du personnel IT par niveau de fonctions définies dans le modèle des ressources humaines IRISteam[21] était la suivante au 31/12/2008 :

Medior	109
Senior	68
Expert	9

Le nombre de collaborateurs externes, par équipes externes :

Equipes externes	Employés IT
Administration communale de Saint-Josse-ten-Noode	1
Administration communale de Schaerbeek	5
Cabinets ministériels	3
COCOF	6
IBGE	6
MRBC	6
Port de Bruxelles	3
SIAMU	8
SLRB	2
VGC	10

20 Moniteur belge du 28/11/2001, arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26/11/1998.
21 Lire à ce propos, le point 4 « IRISteam : le nouveau cadre des ressources humaines », page 13.

§ 1. Sous la dénomination de "Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise", ci-après dénommé "le Centre", est créé un organisme d'intérêt public qui, pour le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, peut être chargé de toute mission de développement et d'assistance informatique, télématique et cartographique à l'égard des communes et centres publics d'aide sociale, des intercommunales composées uniquement de communes bruxelloises, des services dépendant du Gouvernement et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, des organismes d'intérêt public de la Région, des cabinets des ministres et secrétaires d'Etat du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et sous réserve de l'accord de leurs organes respectifs, des institutions visées à l'article 60 de la loi spéciale relative aux institutions bruxelloises et des services qui en dépendent, ainsi que de toute personne de droit privé subventionnée par les autorités précitées.

Les missions du Centre peuvent comprendre notamment :

- l'établissement de schémas directeurs ;
- les audits, conseils et aide à l'acquisition ;
- la formation du personnel en matière informatique et télématique ;
- l'inventaire des moyens informatiques et télématiques utilisés par les pouvoirs locaux ;
- l'assistance en matière de services informatiques et télématiques utilisés par les pouvoirs locaux ;
- l'assistance en matière de services informatiques et télématiques et la réalisation et le suivi des projets informatiques, télématiques, cartographiques et de télécommunication ;
- la gestion, le développement, la promotion et la distribution de la cartographie ;
- l'information annuelle des membres du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale sur les activités du Centre et sur l'évolution des technologies informatiques utiles au développement de la Région de Bruxelles-Capitale.

En ce qui concerne les missions exécutées pour le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, le Centre agit sur ordre et aux frais du Conseil. Le Centre peut, en outre, être habilité à participer et à gérer des programmes de recherche, de développement, de démonstration et de dissémination en vue de constituer une expertise générale au service des organismes visés au premier alinéa du présent paragraphe, de promouvoir le potentiel scientifique et technologique de la Région et de coordonner l'action régionale au sein des programmes et activités de l'Union européenne ainsi qu'au niveau fédéral et international. Pour l'accomplissement de ses missions, le Centre peut négocier et conclure des conventions avec les organismes visés au premier alinéa et collaborer ou s'associer avec des personnes morales de droit public ou privé, et notamment avec des Centres informatiques.

§ 2. Le Centre jouit de la personnalité civile.
Il relève du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 3. L'article 1er, A, de la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public est complété par les mots suivants : "Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise".

§ 4. La gestion journalière du Centre est assurée par un fonctionnaire dirigeant et un fonctionnaire dirigeant-adjoint appartenant à un rôle linguistique différent. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale désigne le fonctionnaire dirigeant et le fonctionnaire dirigeant-adjoint. Il détermine les délégations de pouvoirs qui leur sont accordées et arrête les cas dans lesquels leur signature conjointe n'est pas exigée.

§ 5. Par dérogation aux articles 2, 3, 5, 7 et 8 de l'arrêté royal n° 56 du 16 juillet 1982 relatif au recrutement dans certains services publics, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale est habilité à recruter par contrat à durée indéterminée ou déterminée les informaticiens du Centre.

§ 6. Les dispositions relatives à l'emploi des langues en matière administrative applicables au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale sont applicables au Centre.

§ 7. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut octroyer des subventions d'équipement aux pouvoirs locaux et aux organismes d'intérêt public de la Région de Bruxelles-Capitale en matière informatique, télématique ou cartographique dont la gestion et le suivi peuvent être délégués au Centre selon les conditions fixées par le Gouvernement.

§ 8. Le Centre a pour ressources :

- les crédits inscrits au budget du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et destinés à couvrir les frais d'investissement, de personnel et de fonctionnement, en ce compris les charges locatives ;
- les dons et les legs faits en sa faveur ;
- les recettes liées à son action, en ce compris celles provenant de la tarification de ses services telles qu'arrêtées par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- les moyens mis à sa disposition dans le cadre d'une convention conclue avec l'un des organismes visés au paragraphe premier.

T C L M

réviseurs d'entreprises

RAPPORT DU COMMISSAIRE
SUR LA SITUATION FINANCIERE CLOTUREE LE 31 DECEMBRE 2008
DU CENTRE D'INFORMATIQUE
POUR LA REGION BRUXELLOISE

Dans le cadre de la loi du 16 mars 1954, nous avons l'honneur de vous faire rapport sur l'exécution de la mission de révision qui nous a été confiée.
Le rapport inclut notre opinion sur la situation financière ainsi que les mentions et informations complémentaires requises.

Attestation sans réserve de la situation financière

Nous avons procédé à la révision de la situation financière établie sur la base des dispositions légales et statutaires applicables en Belgique, pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2008, dont le total du bilan s'élève à € 26.035.026,90 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 983.525,29.

L'établissement de la situation financière relève de la responsabilité de l'organe de gestion. Cette responsabilité comprend : la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère des comptes ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs ; le choix et l'application de règles d'évaluation appropriées ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur cette situation sur la base de notre contrôle. Nous avons effectué notre contrôle conformément aux dispositions légales et selon les normes de révision applicables en Belgique, telles qu'édictées par l'Institut des Reviseurs d'Entreprises. Ces normes de révision requièrent que notre contrôle soit organisé et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que la situation financière ne comporte pas d'anomalies significatives, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs.

member of RSM International

TCLM - Toelen, Cats, Morlie & C°
Lozenberg 22 b2 - B 1932 Zaventem
T +32 (0)2 725 50 04 - F +32 (0)2 725 53 41
audit@tclm-rsm.be
TVA BE 0436.391.122 - RPM Bruxelles

scrl ayant ses bureaux à
Anvers, Bruxelles, Charleroi,
Mons et Zaventem
www.tclm-rsm.be

TCLM is an independent
member firm of RSM International,
an affiliation of independent accounting
and consulting firms

T C L M

Conformément aux normes de révision précitées, nous avons tenu compte de l'organisation de la société en matière administrative et comptable ainsi que de ses dispositifs de contrôle interne. Nous avons obtenu de l'organe de gestion et des préposés du Centre les explications et informations requises pour notre contrôle.

Nous avons examiné par sondages la justification des montants figurant dans la situation financière. Nous avons évalué le bien-fondé des règles d'évaluation et le caractère raisonnable des estimations comptables significatives faites par le Centre ainsi que la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, la situation financière établie au 31 décembre 2008 donne une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats du Centre, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Attestations et informations complémentaires

Nous complétons notre rapport par les attestations et informations complémentaires suivantes qui ne sont pas de nature à modifier la portée de l'attestation de la situation financière:

- Le Centre a prié les différents Cabinets Ministériels et écoles de la Région de Bruxelles-Capitale de confirmer l'existence du matériel informatique que le Centre a mis à leur disposition.

- Les règles d'évaluation approuvées par le Ministre de Tutelle ont été correctement appliquées et ceci en tenant compte de la modification du règlement financier intervenue suite à la circulaire du Ministre des Finances et du Budget visant à faire appliquer les règles comptables prévues par l'ordonnance organique du 23 février 2006.

- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

- Nous ne devons vous signaler aucune opération qui serait conclue en violation des statuts ou lois sur les organismes parastataux.

Zaventem, le 30 mars 2009

T C L M – Toelen, Cats, Morlie & Co s.c.r.l.
Commissaire

représentée par
Roland Morlie
Réviseur d'Entreprises
Associé

Bilan au 31 décembre 2008

ACTIF		Montant en euros	TOTAUX (euros)
II.	**Immobilisations incorporelles**		**631.585,19**
	UrbIS	458.170,77	
	Licences informatiques	173.414,42	
III.	**Immobilisations corporelles**		**5.044.441,30**
	Matériel informatique / software	994.362,71	
	Mobilier et matériel roulant	3.202.497,11	
	Aménagements de locaux	847.581,48	
IV.	**Immobilisations financières**		**137,36**
	Cautionnements versés en numéraires	137,36	
VI.	**Stocks**		**0,00**
	Marchandises	0,00	
VII.	**Créances à 1 an au plus**		**19.019.699,86**
	Créances commerciales		
	1. Clients	11.700.268,41	
	2. Notes de crédit à recevoir	0,00	
	3. Compte Transit	7.319.431,45	
IX.	**Valeurs disponibles**		**198.905,95**
	Banques + caisse	198.905,95	
X.	**Comptes de régularisation**		**1.140.257,24**
	1. Charges à reporter	1.020.257,24	
	2. Produits acquis	120.000,00	
TOTAL ACTIF			**26.035.026,90**

PASSIF		Montant en euros	TOTAUX (euros)
V.	**Bénéfice à reporter**		**7.723.090,70**
	dont solde Dotation	854.014,41	
	dont solde pour les plans d'impulsion	3.561.107,54	
	dont solde pour compte de tiers	2.473.811,14	
	dont solde autre	834.157,61	
VI.	**Subsides en capital**		**5.676.026,49**
VII.	**Provisions pour risques et charges**		**150.000,00**
IX.	**Dettes à un an ou plus**		**10.249.541,98**
	Dettes commerciales		
	1. Fournisseurs	9.847.575,45	
	2. Factures à recevoir	314.536,99	
	Dettes fiscales, sociales et salariales		
	1. Impôts	34.745,78	
	2. Rémunérations et charges sociales	52.683,76	
X.	**Comptes de régularisation**		**2.236.367,73**
	1. Produits à reporter	2.236.367,73	
	2. Charges à imputer	0,00	
TOTAL PASSIF			**26.035.026,90**

Compte de résultat au 31 décembre 2008

PRODUITS		Montant en euros	TOTAUX (euros)
I.	**Produit d'exploitation**		
	1. Ventes et prestations		**1.855.553,70**
	2. Dotation et mandats		**33.279.693,92**
	2.1. Dotation de fonctionnement	*16.425.000,00*	
	2.2. Subventions pour compte de Tiers		
	- Assistance au service du gouvernement	*590.960,67*	
	- Intervention RBC personnel MRBC	*3.109.875,72*	
	- Projets informatiques MRBC	*1.896.685,10*	
	- Maintenances informatiques MRBC	*745.463,62*	
	- Portail régional	*137.000,41*	
	- TIC Pouvoirs locaux	*2.594.784,40*	
	- TIC OIP	*568.716,65*	
	- TIC Plan Multimédia des écoles	*3.813.636,09*	
	- TIC Projets européens et internationaux	*89.897,18*	
	- TIC Secteur de la santé	*83.823,00*	
	- TIC Projets transversaux	*1.497.253,69*	
	2.3. Autres projets régionaux/européens	*1.726.597,39*	
	3. Produits d'exploitation		**51.582,85**
II.	**Produits financiers**		**70.269,05**
III.	**Produits exceptionnels**		**715.439,30**
IV.	**Perte à reporter**		**0,00**
TOTAL DES PRODUITS			**35.972.538,82**

CHARGES		Montant en euros	TOTAUX (euros)
I.	**Coût des ventes et des prestations**		**34.671.569,56**
	1. Approvisionnements et marchandises		
	1.1. Services et travaux d'études	*15.141.988,58*	
	1.2. Variations stocks	*0,00*	
	2. Biens et services divers	*14.307.407,24*	
	3. Rémunérations, pensions et charges sociales	*1.429.951,88*	
	4. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement sur immobilisations incorporelles et corporelles.	*2.304.817,82*	
	5. Provisions pour risques et charges	*150.000,00*	
	6. Autres charges d'exploitation	*1.337.404,04*	
II.	**Charges financières**		**0,00**
III.	**Charges exceptionnelles**		**317.443,97**
IV.	**Bénéfice à reporter**		**983.525,29**
TOTAL DES CHARGES			**35.972.538,82**

Compte de gestion au 31 décembre 2008

(XA)	Fonds de roulement au 01/01/2008		Montant en euros
+	Disponible		6.625.210,92
+	Créances à court terme		7.691.330,68
+	Cautionnements versés en numéraire		137,36
+	Stock		0,00
-	Dettes à court terme		-7.577.113,71
	Bénéfice reporté	**XA =**	**6.739.565,25**

(XB)	Solde budgétaire		Montant en euros
+	Recettes budgétaires 2008		34.400.278,91
-	Dépenses budgétaires 2008		-34.250.911,23
-	Réconciliation comptable et budgétaire		984.157,93
		XB =	**1.133.525,61**

(XC)	XA+/-XB =	XC =	7.873.090,86

(XD)	Fonds de roulement		Montant en euros
+	Disponible		198.905,95
+	Créances à court terme		20.159.957,10
+	Cautionnements versés en numéraire		137,36
+	Stock		0,00
-	Dettes à court terme		-12.485.909,71
	Fonds de roulement comptable au 31/12/2008	**XD =**	**7.873.090,86**

	Compte de transit		Montant en euros
+	Solde en banque au 01/01/2008		6.998.745,94
+	Versements sur compte de transit		26.009.588,02
-	Transferts		-25.688.902,51
	Solde en banque 31/12/2008		**7.319.431,45**

T C L M

réviseurs d'entreprises

RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES SUR LA SITUATION FINANCIERE DE L'ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF IRISTEAM POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2008

Nous vous faisons rapport dans le cadre de notre mission d'attestation sur la situation financière ainsi que les mentions et informations complémentaires requises.

Attestation sans réserve de la situation financière

Nous avons procédé au contrôle de la situation financière de l'exercice clos le 31 décembre 2008, établis sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan s'élève à € 2.998.315,73 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 0,00.

L'établissement de la situation financière relève de la responsabilité de l'organe de gestion. Cette responsabilité comprend : la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère de la situation financière ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs; le choix et l'application de règles d'évaluation appropriées ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur les comptes sur la base de notre contrôle. Nous avons effectué notre contrôle conformément aux dispositions légales et selon les normes de révision applicables en Belgique, telles qu'édictées par l'Institut des Reviseurs d'Entreprises. Ces normes de révision requièrent que notre contrôle soit organisé et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que la situation financière ne comporte pas d'anomalies significatives.

Conformément aux normes de révision précitées, nous avons mis en œuvre des procédures de contrôle en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes. Le choix de ces procédures relève de notre jugement, de même que l'évaluation du risque que la situation financière contienne des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Dans le cadre de cette évaluation du risque, nous avons tenu compte du contrôle interne en vigueur dans l'association pour l'établissement et la présentation sincère de la situation financière afin de définir les procédures de contrôle appropriées en la circonstance et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'association.

member of RSM International

TCLM - Toelen, Cats, Merlie & C°
Chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxelles
T +32 (0)2 379 34 70 - F +32 (0)2 379 34 79
expert@tclm-rsm.be
TVA BE 0436.391.122 - RPM Bruxelles

scrl ayant ses bureaux à
Anvers, Bruxelles, Charleroi,
Mons et Zaventem
www.tclm-rsm.be

TCLM is an independent
member firm of RSM International,
an affiliation of independent accounting
and consulting firms

T C L M

Nous avons également évalué le bien-fondé des règles d'évaluation et le caractère raisonnable des estimations comptables significatives faites par l'association ainsi que la présentation des comptes dans leur ensemble. Enfin, nous avons obtenu du conseil d'administration et des préposés de l'association les explications et informations requises pour notre contrôle. Nous estimons que les éléments probants recueillis fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, la situation financière arrêtée au 31 décembre 2008 donne une image fidèle du patrimoine et des résultats de l'association, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Mentions complémentaires

Le respect par l'association de la Loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations, ainsi que des statuts, relèvent de la responsabilité de l'organe de gestion.

Notre responsabilité est d'inclure dans notre rapport les mentions (et informations) complémentaires suivantes qui ne sont pas de nature à modifier la portée de l'attestation de la situation financière arrêtée au 31 décembre 2008:

- sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique;
- pour le reste, nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou de la Loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations.

Zaventem, le 30 mars 2009

T C L M – Toelen, Cats, Morlie & Co scrl civ.
Réviseurs d'Entreprises

représentée légalement par
Olivier Satin
Réviseur d'Entreprises
Associé

Bilan au 31 décembre 2008

ACTIF		Montant en euros	TOTAUX (euros)
Actifs circulants			**2.998.315,73**
VII.	**Créances à un an au plus**		**2.779.089,72**
	Créances commerciales	2.461.809,72	
	Autres créances	317.280,00	
IX.	**Valeurs disponibles**		**217.567,37**
X.	**Comptes de régularisation**		**1.658,64**
TOTAL ACTIF			**2.998.315,73**

PASSIF		Montant en euros	TOTAUX (euros)
V.	**Bénéfice reporté**		**198,71**
VII.	**Provisions pour risques et charges**		**232.000,00**
IX.	**Dettes à un an au plus (ann. V)**		**2.766.117,02**
	Dettes commerciales		
	1. Fournisseurs	265.359,23	
	Dettes fiscales, salariales et sociales		
	1. Précompte professionnel	500.159,50	
	2. Rémunérations et charges sociales	2.000.598,29	
X.	**Comptes de régularisation**		**0,00**
TOTAL PASSIF			**2.998.315,73**

Compte de résultat au 31 décembre 2008

PRODUITS		Montant en euros	TOTAUX (euros)
I.	**Ventes et prestations**		
	1. Chiffre d'affaires		**16.907.159,67**
	2. Produits d'exploitation		**2.280,00**
II.	**Produits financiers**		**1.993,98**
III.	**Produits exceptionnels**		**0,00**
IV.	**Perte à reporter**		**0,00**
TOTAL DES PRODUITS			**16.911.433,65**

CHARGES		Montant en euros	TOTAUX (euros)
I.	**Coût des ventes et des prestations**		**16.903.618,05**
	1. Approvisionnements et marchandises		
	1.1. Services et travaux d'études	0,00	
	2. Biens et services divers	615.029,84	
	3. Rémunérations, pensions et charges sociales	16.056.504,04	
	4. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement sur immobilisations incorporelles et corporelles.	0,00	
	5. Provisions pour risques et charges	232.000,00	
	6. Autres charges d'exploitation	84,17	
II.	**Charges financières**		**7.815,60**
III.	**Charges exceptionnelles**		**0,00**
IV.	**Bénéfice à reporter**		**0,00**
TOTAL DES CHARGES			**16.911.433,65**

Editeur responsable : Michel Boland
CIRB
Avenue des Arts, 21 – 1000 Bruxelles
T 32 2 282 47 70 F 32 2 230 31 07
www.cirb.irisnet.be – info@cirb.irisnet.be

CIRB