CI

Rapport annuel 2001

Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise

Dynamique du plan d'entreprise du C.I.R.B (2001–2004).

La Région de Bruxelles – Capitale : une Région à accès pluriel au service de tous

Le C.I.R.B. est le Centre de Services des pouvoirs publics de la Région de Bruxelles - Capitale

A. Le C.I.R.B. assure ses missions opérationnelles à la satisfaction des partenaires.	B. Le C.I.R.B. assure une fonction stratégique en matière de technologie de l'information.
1) Etablir une nouvelle collaboration avec les pouvoirs locaux en vue de les intégrer dans l'approche E-Government.	1) Assurer un rôle d'expert des nouvelles technologies, dans le cadre d'une action d'autorité et d'influence en matière de diffusion des nouvelles technologies.
2) Gérer et contrôler pour le compte du Gouvernement le Réseau IRISnet en y intégrant des services.	2) Assurer un rôle de promoteur des technologies et de vitrine des nouvelles technologies de l'information.
3) Renforcer le développement informatique et télématique des administrations régionales et pararégionales.	3) Assurer un rôle de vigie en matière de nouvelles technologies pour le compte du Parlement régional.
4) Poursuivre la modernisation des outils de gestion du Gouvernement et des Collèges.	4) Le C.I.R.B. assure un rôle d'intégrateur, en utilisant de manière transversale ses compétences.
5) Assurer la production, la distribution, la promotion de « Brussels UrbIS ».	5) Assurer la représentation officielle de la Région sur le web et être le fournisseur d'accès des institutions situées dans le périmètre institutionnel bruxellois.
6) Développer le plan multimédia des écoles secondaires et primaires de la Région Bruxelloise.	6) Assurer la cohérence du déploiement des technologies de l'information en assurant l'intégration des services.
7) Développer les projets avec le Conseil régional, les Assemblées.	
8) Formation aux nouvelles technologies.	

Le C.I.R.B. fonctionne de manière efficace

C. Gestion interne :	Gestion prospective :
1) Assurer la dynamique interne du C.I.R.B..	4) Préparer les missions futures vis-à-vis du Gouvernement et des acteurs publics, locaux et régionaux, en assurant la cohérence du développement des projets
2) Prendre les mesures administratives nécessaires au bon déroulement des missions et les outils d'organisation	
3) Assurer une politique de présence.	

Le C.I.R.B. : un rôle stratégique pour la Région.

Le C.I.R.B. est aujourd'hui un fournisseur de technologies pour les institutions bruxelloises. Demain, il devrait dépasser ce rôle afin de réellement introduire l'E-Government en Région de Bruxelles-Capitale, et devenir un véritable partenaire de l'organisation régionale.

Comment procéder ? Les solutions sont évidentes : Etre à l'écoute des souhaits des institutions régionales et locales. Apporter notre expertise en termes de solutions informatiques réalisables, sans céder à l'effet de mode. Eviter la consommation à tout prix et privilégier la réflexion et la réelle connaissance des besoins exprimés.

Le Centre d'Informatique doit en effet participer à la réflexion des utilisateurs, au niveau stratégique, et véritablement se poser les questions de disponibilité, de performance et de sécurité des systèmes mis en place. Trop souvent, la langue des informaticiens est différente de celle des usagers. En expliquant les possibilités réelles, les limites et les risques éventuels des solutions informatiques proposées, le C.I.R.B. veut permettre la mise en œuvre du processus de changement à l'intérieur des institutions publiques de la Région de Bruxelles-Capitale.

Impliquer le management des institutions publiques comme acteur du changement est indispensable pour réussir l'E-Government à Bruxelles, car c'est lui, qui grâce à son expertise et à la connaissance de son institution, repérera les problèmes de gestion à long terme et de faisabilité des solutions informatiques.

Dans ce même cadre, le management appréciera les projets en cours en tenant compte des conditions économiques, mais aussi vérifiera à chaque fois, si la sous-traitance peut résoudre les problèmes liés à l'implantation de ces nouvelles technologies.

Hervé FEUILLIEN
Directeur Général

Robert HERZEELE
Directeur Général adjoint

Introduction

Le rapport annuel 2001 reflète quelque peu le changement opéré durant cette année au Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise. La forte croissance de la demande ainsi que de l'offre a en effet induit une profonde remise en question de nos objectifs comme de nos services. Une réorganisation interne a d'ailleurs débuté, et aboutira dans le courant de l'été 2002, mais nous pouvons d'ores et déjà réaffirmer que le C.I.R.B. est résolument un Centre de Services, voire même plus que cela.

Ce rapport est donc conçu comme un récapitulatif des prestations effectuées auprès de nos institutions en 2001. Résumer un an de nos activités en quelques pages semblait réducteur, mais ô combien plus clair. Pour une version plus détaillée, par exemple pour des projets qui portent sur plusieurs années, nous vous conseillons la lecture des pages présentant les activités de nos différents départements, qui se trouvent sur notre site http://www.cirb.irisnet.be.

Quel est le fait marquant de 2001 ? L'Accord de coopération, communément appelé « E-Gov », entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions concernant la construction et l'exploitation d'une e-plate-forme commune.

Dans son chapitre premier, cet accord prévoit que les parties s'engagent à travailler conjointement à la construction, la coordination et l'exploitation d'une e-plate-forme commune aux parties. Pour l'application du présent accord de coopération, on entend par e-plate-forme, une plate forme électronique permettant une **communication rapide et directe aussi bien entre l'autorité et les citoyens, entreprises et autres organisations, qu'entre les parties elles-mêmes.**

En vue de la réalisation des objectifs communs, les parties s'engagent notamment à :

- offrir des **services électroniques** basés sur les attentes des utilisateurs

- assurer elles-mêmes l'**infrastructure** nécessaire (site portail et *middleware*) ou faire appel à d'éventuelles initiatives communes

- élaborer **leurs propres portails d'accès** et leur middleware de façon à ce que ceux-ci puissent être incorporés de manière transparente dans l'ensemble de l'E-Government

- s'inscrire dans les initiatives visant à élaborer **une PKI** (*public key infrastructure*) pour les autorités publiques ainsi qu'une clé d'identification unique pour les citoyens, les entreprises et les autres organisations.

Introduction

La plate-forme commune a pour objet la construction et la gestion d'un **site portail**. Elle comprend au minimum les fonctionnalités suivantes :

- un **moteur de recherche**, c'est-à-dire une application qui permet de rechercher des informations sur le site portail et sur les sites Internet auxquels l'utilisateur peut accéder à partir du portail ;

- un **content management tool**, c'est-à-dire une application qui permet de gérer dynamiquement le contenu du site portail et les liens avec les sites Internet auxquels l'utilisateur peut accéder à partir du portail ;

- une **interface pour des canaux d'accès multiples**, tels que Internet, le téléphone, le GSM, la télévision digitale, au libre choix de l'utilisateur.

Le Centre d'Informatique s'est investi plus que jamais dans l'E-Gouvernement, c'est son activité depuis sa création en 1987. Informatiser les communes, proposer des plans d'impulsion pluriannuels, former et assister les responsables informatiques, suivre des projets informatiques, télématiques, cartographiques pour les différentes institutions du périmètre institutionnel bruxellois, dont le Parlement bruxellois, mettre en place et gérer un réseau de télécommunications, un site portail régional, toutes ces actions qui sont au centre de notre occupation sont dorénavant reprises sous le vocable de E-Gouvernement.

La modernisation de l'administration est l'objectif, les nouvelles technologies un moyen. Celles-ci devraient réellement transformer les procédures internes et les services offerts par les institutions publiques.

A la lecture de ce rapport, vous verrez très vite que les instruments principaux nécessaires à la mise en œuvre de l'accord de coopération E-Gov sont disponibles au C.I.R.B.. Voici le rapide sommaire de ces outils :

Pour réussir la construction de l'E-Gov, il faut une infrastructure qui permette la **communication rapide et directe** : c'est le réseau de télécommunications **IRISnet**. Ce réseau à large bande permet de porter des applications télématiques, notamment des développements en PKI, mais aussi l'intégration de bases de données multiples, le déploiement de la cartographie digitale dans plusieurs secteurs informatiques, et enfin du développement web, des formations et de l'assistance.

Dans cette mouvance de changement, l'importance de l'information et de la communication est incontestable, c'est pourquoi le C.I.R.B. organise et/ou participe régulièrement à des évènements, ils vous sont brièvement racontés tout au long de ces pages.

Les différents services proposés par le CIRB n'existeraient pas ou prou sans une infrastructure performante pour l'accessibilité à Internet, et un réseau à large bande propre à la Région ne présente que des avantages.

I. IRISnet : le réseau de télécommunications des administrations

1. Présentation

Le réseau à large bande IRISnet est une infrastructure régionale de télécommunication à grand débit, dédiée aux pouvoirs publics bruxellois. Le but est de fournir à l'ensemble des administrations, en les mutualisant, un service de télécommunication performant à un moindre coût, mais aussi de favoriser l'usage des applications informatiques et télématiques au sein des organismes publics.

Au printemps 2000, la Région concluait un accord cadre avec l'association momentanée formée par France Telecom et Telindus, chargée d'intégrer techniquement le réseau, et confiait au C.I.R.B. la mission de gérer l'entièreté du projet.

2. Les missions confiées au C.I.R.B.

Les trois missions concernant IRISnet sont :

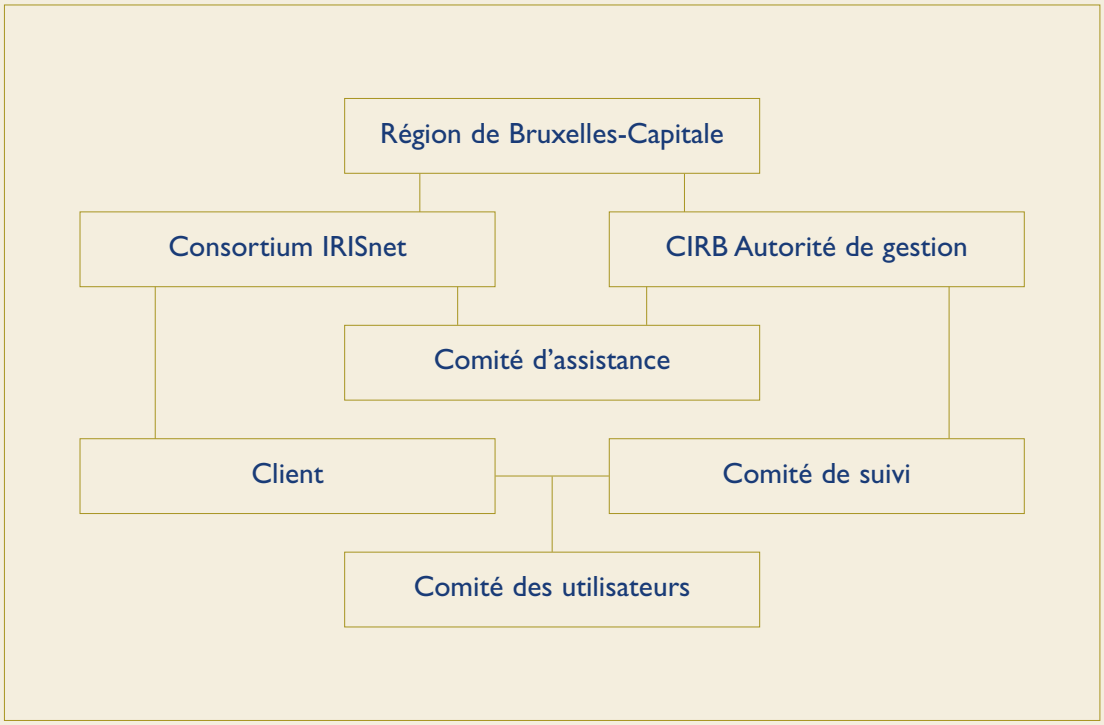
2.1. Mission de direction :

Le C.I.R.B a été désigné comme autorité de gestion du projet IRISnet. Il en administre l'exécution journalière dans un cadre précis.

Un Comité d'assistance se réunit chaque semaine pour suivre le développement du projet, et faire le point sur l'état d'avancement du réseau, aussi bien sur le plan technique que sur le plan de déploiement ou organisationnel.

La tâche principale du Comité de suivi est de remettre un avis au Gouvernement sur les tarifs négociés entre le C.I.R.B. et l'association momentanée (appelée aussi consortium IRISnet) dans le cadre du benchmarking[1] tarifaire.

Le Comité des utilisateurs regroupe les représentants des trois catégories principales d'utilisateurs : les administrations régionales, les pouvoirs locaux et les hôpitaux.



2.2. Mission de contrôle et de suivi de l'exécution :

Ce rôle du C.I.R.B. se traduit dans la pratique par les missions de benchmarking tarifaire, de qualité de service et technologique (le réseau doit en effet être évolutif).

Le C.I.R.B. a également servi d'intermédiaire entre le consortium et les organismes régionaux, ainsi qu'entre le consortium et certains fournisseurs régionaux dans le but d'aplanir et d'aider à résoudre des problèmes techniques.

[1] « Benchmarking » signifie que l'on procède régulièrement à une évaluation comparative pour garantir un certain niveau de rapport qualité/prix.

En ce qui concerne la qualité du service : pour les services faisant partie du portefeuille IRISnet, l'accord cadre impose une qualité de service sous la forme de **SLA**[2] (**S**ervice **L**evel **A**greement). Ces SLA sont repris dans le contrat « de facturation » que chaque utilisateur signera avec le consortium.

La réalisation des SLA repose sur la mise en œuvre de procédures techniques baptisées **OLA** (**O**perational **L**evel **A**greement) que le consortium conclut avec ses sous-traitant d'une part, que la Région conclut avec les organismes régionaux concernés d'autre part (la STIB principalement).

En ce qui concerne la qualité technique : cette mission consiste à contrôler les choix techniques posés par le consortium, à recommander certains investissements et à contrôler ceux qui sont réalisés, dans le but de garantir que l'infrastructure se maintienne à la pointe de la technique durant les 10 années de l'accord cadre.

2.3. Mission stratégique :

La mission stratégique recouvre trois rôles confiés au C.I.R.B. : Rôle d'autorité et d'influence; Rôle de promotion ; Rôle de vigie.

Dans sa fonction d'autorité et d'influence, il est demandé au Centre de faire des recommandations destinées à favoriser l'évolution des méthodes de travail des organismes publics et des entreprises dispensatrices de ces technologies. Cette mission est l'objet des activités du Centre dans le cadre du projet de « E-Gouvernement », détaillées dans le présent rapport.

La responsabilité de promotion et de vitrine des nouvelles technologies doit être assurée par le Centre qui s'inscrira dans des projets de démonstration européens et qui participera à des actions de promotion. Et enfin, le rôle de vigie nous incite à être attentif à l'évolution très rapide à laquelle nous assistons dans le domaine des télécommunications. Cette évolution se fait dans les domaines sociétaux, juridique et technique.

Ces différentes missions aboutissent bien entendu à la mise en place de nouveaux services, de nouveaux tarifs, et d'évolution permanente du réseau IRISnet, tant technique qu'au niveau du déploiement. Voici donc ce qu'il s'est passé en 2001.

[2] La qualité du service revêt une importance toute particulière, la négociation de l'accord-cadre a en effet abouti à la réalisation de SLA (Service Level Agreement). Un certain niveau de service doit être atteint, et des pénalités sont appliquées si ce n'est pas le cas. Le C.I.R.B. est chargé de mettre en place une série de procédures de contrôle.

3. Activités en 2001

3.1. Nouveaux clients

Type de clients		Connectés [3]	Migrés [4] data	Migrés fixe	Migrés GSM
Administrations régionales	Cabinets	1	1	8	1
	Région	4	2	4	1
	Para et autres	5	6	4	1
Pouvoirs locaux et CPAS		1	3	1	7
Hôpitaux		1			
Divers et ASBL			3		
Total		**12**	**15**	**17**	**10**

Les Cabinets ministériels profitent aujourd'hui intégralement des services offerts par IRISnet, les institutions régionales sont en passe de les rejoindre toutes également et on voit sur ces deux tableaux que les pouvoirs locaux et les CPAS suivent le mouvement régional en faisant le pari que ce réseau de télécommunication bruxellois sera un succès.

Les bénéfices de ce réseau sont multiples : des services de qualité, une bande passante puissante, une technologie de pointe…à moindre coût.

3.2. Nombre total de clients au 31/12/01

Type de clients		Connectés data	Migrés fixe	Migrés GSM	Migrés
Administrations régionales	Cabinets	8 (tous)	8 (tous)	8 (tous)	8 (tous)
	Région	4	3	4	3
	Para et autres	9	7	5	7
Pouvoirs locaux et CPAS		8	3	2	8
Hôpitaux		1			
Divers et ASBL		3	2	1	
Total		**33**	**23**	**20**	**26**

[3] Un site connecté veut dire que les lignes sont tirées et installées chez le client.

[4] La migration implique que l'équipement soit effectif et opérationnel, en transfert de données, de téléphonie fixe ou mobile.

3.3. Evolution technique du réseau

- ***IP Centrex*** [5] **:**

  - o Téléphonie sur IP (Cette infrastructure permet au client de disposer des fonctionnalités de la téléphonie et du LAN).
  - o Un Call Manager (Central téléphonique faisant office de PABX) est installé dans les locaux du CIRB.
  - o Système de télémaintenance par monitoring.

- ***Up-grades(ou mises à jour) technologiques :*** nœuds, logiciels, routeurs, augmentation de la capacité de mémoire

[5] Centrex propose une panoplie de solutions spécialisées, basées principalement sur la voix, où l'équipement qui contrôle la fourniture de services est opéré par le fournisseur de services. Dans la téléphonie sur IP, les conversations peuvent être digitalisées et transformées en paquets pour la transmission sur le réseau. IP Centrex offre donc un nombre de solutions qui augmentent les capacités d'utilisation.

3.4. Evolution de la tarification

• *Tarifs - Etablissement d'une procédure objective, basée sur trois éléments :*

  o les paniers : définition des services par famille (ex : voix fixe).

  o les profils : définition du comportement moyen des utilisateurs (ex : profil «para régional ») qui reprend le nombre de communications ordonnées en 6 classes pour la durée.

  o les tarifs : utilisation des services d'un consultant externe pour analyser le marché.

• *Split Billing :* partage de la facture de téléphonie mobile entre l'administration et son agent.

• *Tarifs tribaux :*

  o avantages tarifaires pour les familles des agents possédant un GSM de société.

  o avantages tarifaires pour les agents travaillant pour une administration ayant migré, dans le mois, vers IRISnet.

3.5. Evolution des services[6]

• *Publilink :* ensemble des services électroniques proposés par la Banque Dexia à ses clients publics. Suite à une convention entre la Banque et le CIRB, l'accès aux services Publilink se fait désormais, pour les institutions bruxelloises, au travers du réseau IRISnet [7].

• *0800 :* possibilité offerte de commander un numéro vert 0800.

• *Office Zone :* 2 options sont proposées aux utilisateurs IRISnet pour des appels émis par des GSM faisant partie d'une cellule géographique déterminée (c'est-à-dire une zone radio qui correspond aux bâtiments d'un site du client).

• *R.A.S., Remote Access System :* Ce service permet au client de se connecter à distance sur son LAN d'entreprise. Un serveur localisé dans les bâtiments du Centre est spécialement dédié à cette fonction. L'accès peut se faire par n'importe quel moyen, y compris par les systèmes GPRS ou ADSL. L'identification permettant cet accès à Internet s'effectue grâce à un Digipass.

• *Transmission de données par canal sécurisé :* Il s'agit d'une connexion « LAN to LAN [8] » entre 2 sites régionaux par un canal « Gigabit », sécurisé par IRISnet.

• *Registre national :* Accès proposé aux différentes administrations, via le réseau IRISnet.

[6] Une liste détaillée de ces nouveaux services est disponible sur notre site.

[7] Vous bénéficierez d'une ristourne de 40% sur le prix de la banque, car cette dernière n'a plus la charge du réseau.

[8] Un "local area network (LAN)" est un groupe d'ordinateurs et de fournitures associées qui partagent une ligne de communication commune, et partagent aussi les ressources d'un serveur sur une surface géographique déterminée (par exemple, dans un même building).

4. Prévisions de déploiement du réseau pour 2002

Le déploiement du projet se poursuit par l'extension du réseau d'accès :

- Pouvoirs locaux : poursuite de la progression
- Centres hospitaliers : prévus pour la fin de l'année, la création du réseau d'accès est déjà en cours.
- Petits sites et asbl régionales : la connexion est en cours

5. Quelques réflexions sur le réseau IRISnet

L'aspect technique est essentiel, et il faut bien avouer que si les technologies utilisées sont récentes, elles ne sont pas toujours stabilisées. Mais soulignons la réaction rapide du Service Desk par monitoring ou intervention sur site lorsqu'un problème se pose. L'association momentanée a en effet mis de gros moyens en œuvre pour résoudre la plupart des problèmes d'instabilité qui se sont manifestés lors de la migration des services. La montée en charge se poursuit, les bugs sont corrigés, la qualité progresse.

D'un point de vue commercial, le suivi des clients n'est pas toujours facile à réaliser (par manque d'information) et la facturation révèle des imperfections. Ces problèmes sont en passe d'être résolus. Le réseau est relativement novateur puisqu'il intègre la téléphonie et le data, ce qui ne correspond pas à l'organisation habituelle des organismes régionaux. Il s'agit dès lors de tirer profit des problèmes survenus pour améliorer les déficiences et optimiser le service à la clientèle.

Nous constatons une résistance au changement dans le chef de quelques administrations, basée en général sur une méconnaissance de la nature du projet, explique François Vanderborght, Inspecteur Général et Directeur du Service Infrastructure et Telecom du C.I.R.B., qui poursuit, *D'autres en revanche révèlent un enthousiasme tel qu'ils font preuve d'impatience quant aux différents délais de connexion et d'installation.*

Nombre d'interventions du Service Desk IRISnet :

Il y a eu 1.038 interventions depuis le lancement du réseau, parmi lesquelles il faut distinguer :

- Les interventions provenant du client pour signaler un problème existant;
- Les interventions effectuées dans le cadre d'un service support;
- Les tickets générés par le Service Desk lorsqu'il détecte le problème par monitoring, et donc avant le client.

LA CONFERENCE DU C.I.R.B. sur IRISnet

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a donné officiellement le coup d'envoi du réseau IRISnet le mardi 7 mars 2001 à 12 heures au départ de la borne IRISnet du Centre d'Informatique. Cette inauguration a eu lieu dans le cadre du colloque Internet & Society qui s'est déroulé du 6 au 8 mars. La conférence de presse donnée pour l'occasion a permis une très bonne couverture médiatique.

Le succès de la conférence annuelle du C.I.R.B. portant sur IRISnet et les villes en réseau est également un événement, qui cette année, révèle qu'un cap a été franchi. Tous les records ont en effet été battu : record d'affluence, répercussions impressionnantes dans la presse, orateurs ravis, public séduit… Bref : un réel succès.

II. La fonction ISP du CIRB [8]

1. Présentation

Les **services** Internet que nous proposons doivent être performants et sécurisés, c'est pourquoi nous disposons de **l'infrastructure** adéquate pour gérer nos nombreux clients.

2. Les missions

Elles sont complémentaires et concernent aussi bien la diffusion de services que la maintenance de l'infrastructure.

2.1. Les services

Gestion du courrier électronique :

- Attribution des adresses e-mail aux agents des différentes administrations situées sur le périmètre institutionnel bruxellois.
- Gestion du serveur.
- Test du système LDAP [9] en « open source » (où le code source est disponible afin de pouvoir le modifier ou le tailler sur mesure)

Attribution de noms de domaines :

- Distribution de noms de domaine, par exemple le nom de domaine « irisnet.be ».
- La gestion des noms de domaine au niveau national est assurée par l'asbl DNS BE (DNS-Belgique)
- Le C.I.R.B. utilise les services de Belnet, qui est agent de DNS BE.
- Le C.I.R.B. gère un serveur DNS qui permet d'établir une correspondance entre un nom de site web et son adresse IP.

2.2. L'infrastructure

Augmentation de capacité de la bande passante :
Nous travaillons maintenant avec un débit de 6 Mbits/seconde (qui est surveillé et adapté selon nos besoins).

Gestion des différents firewalls :
Effective dans les cabinets ministériels (Firewall-1) ;

Gestion de l'anti-virus : Gestion de l'anti-virus central.

[8] ISP : Internet Service Provider ou Fournisseur de services Internet.

[9] Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) est un protocole software permettant à chacun de situer les organisations, les individus, et les autres ressources tels que des dossiers ou du matériel sur un réseau, interne ou externe.

Gestion des adresses IP :
• Le C.I.R.B. est responsable du plan d'adressage régional.
• Il est détenteur d'adresses de classe C.

Gestion du système informatique :
• Gestion des salles informatiques
• Gestion des serveurs.
• Garde assurée 24 heures sur 24 pour pallier toute panne éventuelle des serveurs.
• Prise et contrôle des backups

3. Prévisions pour 2002

La Région nous a concédé une partie de la salle informatique sur son site de Gulledelle. Cela va nous permettre d'installer une infrastructure de backup, et de mettre au point un système de « recouvrement de désastre ». De plus, la sécurisation supplémentaire des services Internet est en cours.

4. Remarques sur l'évolution

L'augmentation en importance, en volume et en capacité de notre infrastructure implique une évolution de la gestion du courrier électronique, des antivirus, des serveurs et de la ligne Internet. La vitesse de notre ligne sur Internet est passée (depuis 1994-1995) de 64 Kbits/seconde à 6 Mbits/seconde (soit une capacité multipliée par 100).

L'ICT AWARD

Le 6 décembre, lors la septième édition des Business ICT Winner Awards, 4 projets prometteurs dans les catégories Data Management, Document & Workflow Management, Network & Telecom et Internet & Intranet ont été récompensés. La cérémonie de remise des prix a été inaugurée par Hervé Feuillien, Directeur Général du CIRB et maître de conférence à l'ULB. Le public a pu entendre quelques réflexions sur le fonctionnement de l'E-Governement dans une présentation intitulée "E-Gouvernment, 'new myth' or 'old reality".

La confirmation que le secteur public est bien actif au niveau des TIC vint du projet "IRISnet" de la Région Bruxelles-Capitale en collaboration avec Telindus et France Telecom, qui reçut le prix « Network & Telecom ».

Télématique

1. Définition

La télématique, c'est l'ensemble des services de nature ou d'origine informatique pouvant être fournis à travers un réseau de télécommunications. Ces services mettent généralement en œuvre des techniques de télé-informatique qui permettent d'envoyer ou de recevoir des informations publiques ou privées ou d'effectuer certaines opérations telles que la consultation de fichiers, des réservations, des opérations commerciales ou bancaires.

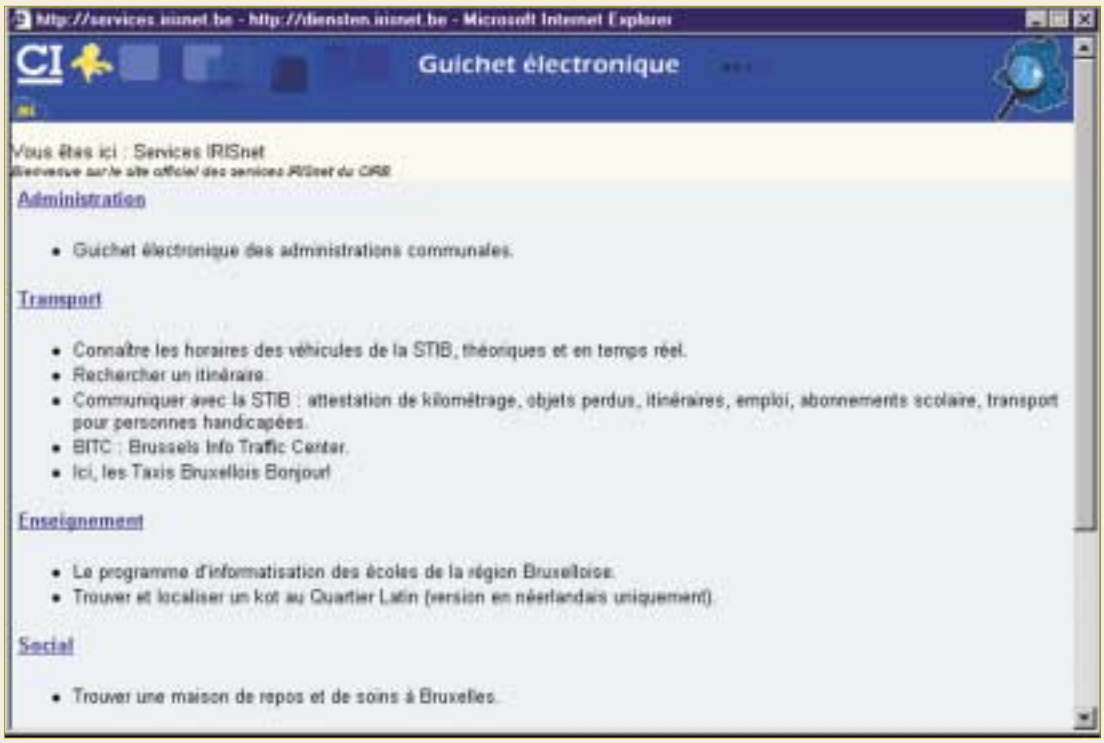
2. Activités

Les principales occupations du C.I.R.B. en matière télématique portent sur :

- Le développement de la plate-forme générique de délivrance de services IRISnet
- Le développement des services IRISnet orientés vers les citoyens et les administrations
- L'élaboration des projets financés par l'Union Européenne
- La vigie technologie en matière de développement télématique

Au départ, c'est grâce au projet CITIES que la plate-forme de services IRISnet a vu le jour. Après trois ans de travail en collaboration avec les villes de Madrid, Marseille et de Rome, CITIES a pris fin en 2001. Son but principal portait sur l'intégration de services génériques sur une plate-forme digitale globale, dans le but de soutenir et distribuer une large offre de services télématiques venant des autorités publiques à destination des citoyens, et dont on peut voir les résultats sur

http://www.cirb.irisnet.be/ci/FR/Citoyen



3. Réalisé pour vous

Différents thèmes ont été exploités en vue d'offrir des services en ligne aux citoyens, aux entreprises et aux administrations. Ils sont repris ci-dessous.

Les administrations :

- Guichet électronique des administrations communales de Watermael-Boitsfort et de Woluwe-Saint-Pierre

Le transport de personnes :

- Connaître les horaires des véhicules de la STIB, théoriques et en temps réel.
- Rechercher un itinéraire.
- Communiquer avec la STIB : attestation de kilométrage, objets perdus, itinéraires, emploi, abonnements scolaire, transport pour personnes handicapées.
- BITC : Brussels Info Traffic Center.
- Ici, les Taxis Bruxellois Bonjour!

L'enseignement :

- Le programme d'informatisation des écoles de la région Bruxelloise.
- Trouver et localiser un kot au Quartier Latin (version en néerlandais uniquement).

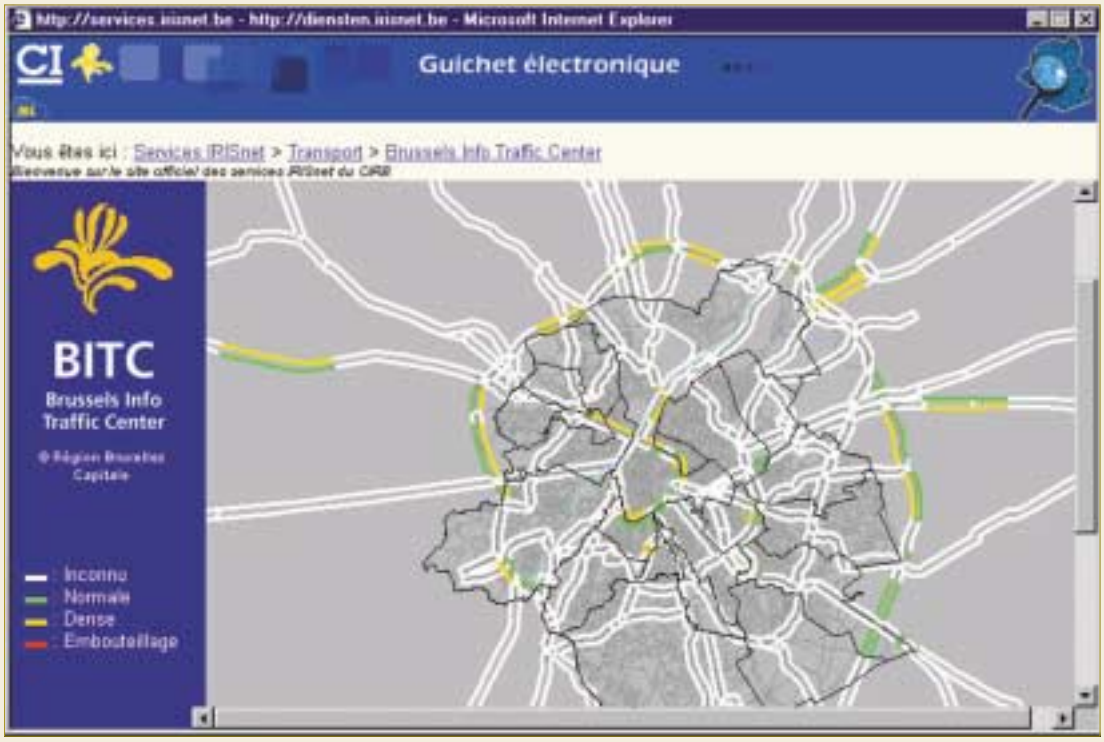
Le social :

- Trouver une maison de repos et de soins à Bruxelles.

La localisation dans Bruxelles :

- Afficher la carte URBIS de Bruxelles avec les numéros de police.
- Trouver et localiser un terrain ou un bureau à vendre/louer par la SDRB (Société de Développement pour la Région de Bruxelle-Capitale).
- Trouver et localiser un kot au Quartier Latin (version en néerlandais uniquement).
- Trouver et localiser une adresse dans Bruxelles.
- Stationnement- taxi.
- Visite de musées et de l'Hôtel de Ville à Bruxelles.

Télématique



Les réalisations effectuées en 2001 par le Département Télématique sont de deux types : la dissémination des résultats obtenus antérieurement, comme MIRTO et les systèmes de localisation, et les projets de développement de nouveaux services, comme par exemple CITIES.

3.1. Le Plan Triennal I (1999-2001)

Les plans triennaux servent à donner de l'impulsion au réseau à large bande IRISnet, mais aussi à améliorer les services rendus par l'administration en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Les projets développés dans ce cadre font généralement appel à la télématique. Ce sont :

- des projets de dissémination des résultats obtenus dans les projets MIRTO, CITIES et IRISnet Chancellerie
- des projets financés par la Région bruxelloise

Via le Plan Triennal, la possibilité de lancer des appels à propositions existe pour développer de nouvelles applications télématiques utilisant le réseau IRISnet. Ce plan a permis aux organismes publics de développer, avec l'aide du C.I.R.B., des projets importants.

Il s'agit notamment de **MIRTO**, dont l'objectif est de disséminer ses résultats et de déployer la chaîne de commande de documents administratifs dans l'administration communale de Watermael-Boitsfort et la mise à jour de cette chaîne dans l'administration communale de Woluwe-Saint-Pierre.

Voici la liste des projets issus du Plan triennal I :

Nom du projet	Partenaire	Objectif général
Brocante	WSL	Inscription via Internet pour le marché de brocante
JJJYNET	WSL	Consultation du catalogue des activités de JJJY et inscription en ligne.
IRISnet P1*	WBF	Etablir un lien entre le logiciel de gestion des délibérations et les procédures d'envoi de dossier à la tutelle.
IRISnet P1	XL	Transmission électronique de dossiers entre AC
Mirto	WBF	Mise en ligne et délivrance de documents administratifs
Mirto	WSP	Mise en ligne et délivrance de documents administratifs
Novacom	AATL	Gestion administrative des dossiers et permis d'urbanisme à l'attention de l'AATL et des services communaux de l'urbanisme et du citoyen
Site police	WSL	Site interactif "police" destiné à améliorer les relations entre le citoyen et l'administration.
Exchange CPAS	SG	Partage et/ou échange de données / statistiques, de documents légaux structurés.
Iriscom	EA	Coordination de chantiers en Région Bruxelloise, en accord avec la nouvelle ordonnance régionale portant sur la coordination et la mobilité.
Brigis	MRBC	Plate-forme géomatique offrant des fonctionnalités pour produire, publier, consulter et extraire des données géocodées dans l'espace de la Région.

***IRISnet P1**, P2 et P3 sont trois projets qui utilisent les mêmes composantes génériques pour la gestion sécurisée d'échange d'informations entre les administrations et la Tutelle de la Région.

Le projet IRISnet P2 (Chancellerie) a été le premier réalisé. Sa réception définitive a eu lieu le 11 octobre 2000. Les représentants des Cabinets Ministériels de la Chancellerie du Gouvernement de la Région Bruxelloise ont souhaité des nouvelles fonctionnalités, qui n'avaient pas été exprimées lors de l'analyse du projet. Cela a nécessité un changement d'architecture et de technologie.

La réécriture complète des composantes génériques sera terminée en mars 2002, et l'installation de la nouvelle version est prévue pour juillet 2002. C'est pourquoi il a été décidé de postposer le début des projets IRISnet P1 et P3 afin de se concentrer sur la réécriture des composantes génériques. Dès que la nouvelle version d'IRISnet P2 sera en production, c'est 80 % du développement des projets P1 et P2 qui sera acquis. En outre, dans le Plan triennal II, ces résultats seront également valorisés.

4. A réaliser : Le Plan Triennal II (2002-2004)

L'objet de ce Plan Triennal II est le développement du programme d'impulsion pour l'utilisation optimale du réseau IRISnet auprès des organismes publics locaux et régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

C'est dans ce cadre qu'en avril 2001, le Gouvernement a chargé le Centre d'Informatique d'un nouvel appel à projets destinés aux pouvoirs locaux, dans le but de poursuivre leur action de modernisation et de renforcer l'effort consenti par les services régionaux dans leurs relations avec les pouvoirs locaux.

Les projets retenus dans le Plan Triennal II conduiront à une plus grande accessibilité des services rendus aux citoyens et aux entreprises en utilisant les nouvelles technologies, et s'inscrivent résolument dans la volonté interministérielle de mettre en place l'E-Government.

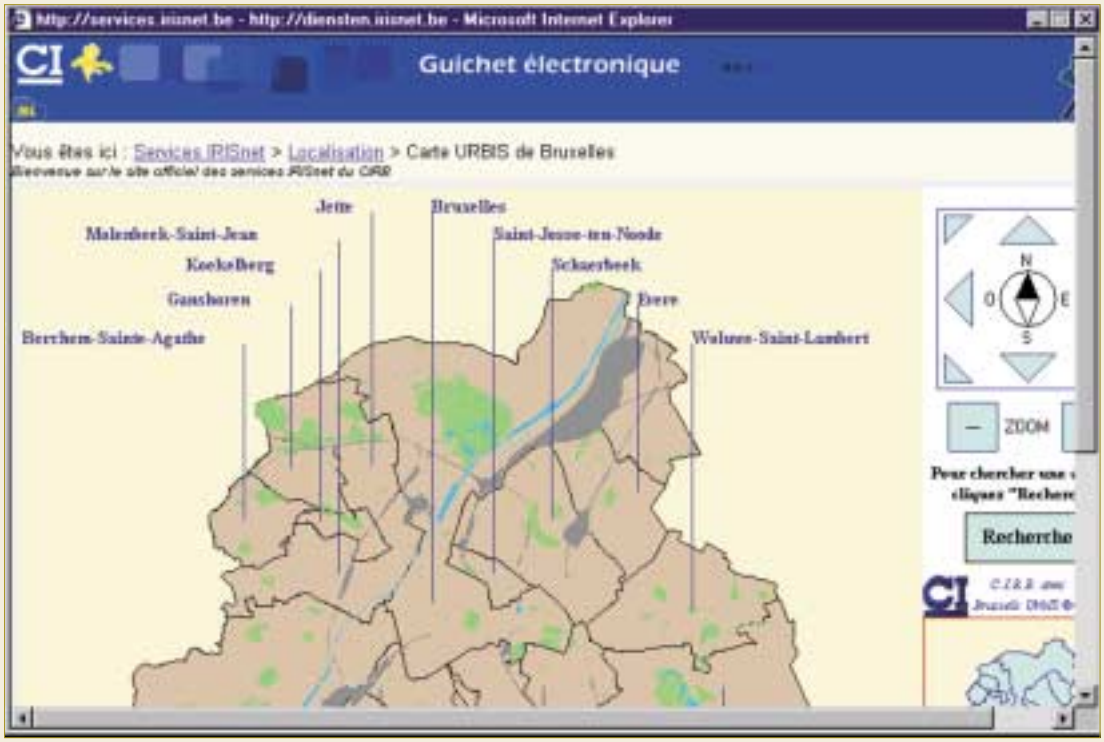
Nom du projet	Partenaire	Objectif général
VEA	STIB	Vente des abonnements via Internet.
Accueil Clients	XL	Via Internet, rendre accessible les documents délivrés par la commune. Possibilité de télécharger les documents.
Docnet	BSA	Mise en ligne, via Internet, de documents administratifs à l'attention du citoyen et de l'entreprise.
CCRL	WSP, WBF, Forest, Jette	Publication électronique de l'ordre du jour des projets de délibération et des délibérations.
SGII	SG	Mise en oeuvre de fonctionnalités interactives dans le site communal.
Jette 2	Jette	Commande de documents et possibilité de remplir des documents en ligne.
Irisdoc	SCH	Utiliser les nouvelles technologies pour transférer l'information entre l'AC et la Région.
Citizen	SCH	Délivrance de documents administratifs (certificats, formulaires,...) aux citoyens et entreprises via Internet.
ASIC	SJ	Mise en place d'un système d'information public pour les habitants de la commune.
Schaerbeek net	SCH	Mise en ligne de documents administratifs téléchargeables et délivrance de documents certifiés par le CPAS. Transmission de doc. entre administrations: Cpas, Tutelle, Orbem, Adm. Santé publique,...
COMTUT	BXL	Dématérialisation du transfert des délibérations du Conseil aux tutelles et suivi des réactions de celles-ci.
TEDMS	XL	Echange sécurisé de données sociales, médicales et administratives entre les médecins agréés, le service des Soins médicaux du Cpas et les hôpitaux les plus sollicités.

DIDOCA	XL	Mise en ligne de documents propres au secteur social ainsi qu'à l'insertion professionnelle (missions de la cellule Cap Emploi).
E-Gov Anderlecht	Anderlecht	Publication électronique de l'ordre du jour des projets de délibération et des délibérations (avec accès sécurisé pour les personnes autorisées / accès libre aux citoyens).
Ganshoren on line	Ganshoren	Consultation, via Internet, de documentation relative à certains actes administratifs délivrés par le service "population", ainsi qu'aux taxes et redevances communales. Téléchargement de formulaires de demandes ou de déclarations, qui pourront être imprimés en vue de leur envoi ultérieur à l'administration communale.
Doc Admin on line	Koekelbergh	Mise en ligne de documents électroniques + commandes de certificats.
DocDemat	Molenbeek	Téléchargement de documents administratifs communaux. Commande de documents.
UccleMatic	Uccle	Délivrance et commande de formulaires et documents administratifs; Utilisation d'UrbIS et localisation d'adresses.
DB_Subsides_AV	CIRB-AVCB	1: Base de données reprenant les textes légaux + outil de recherche (multicritères); 2: Montants prévus aux budgets régionaux et soldes disponibles; 3: Faciliter l'introduction d'un dossier par voie électronique (formulaires on-line, vade-mecum, aide en ligne, ...)

5. Constatations technologiques sur les projets télématiques

Les projets à développer sont caractérisés par un environnement web, avec des outils de gestion pour l'administrateur du service, explique Sorin Ciocea, Directeur du Service Télématique, qui enchaîne, *L'accès au service est soit public, soit protégé par un système de type carte à puce – certificat électronique. L'utilisation des cartes à puce et des certificats électroniques devient une réalité au niveau des utilisateurs du monde politique.*

A propos des services génériques à fournir, une place importante est occupée par le paiement électronique et par le système générique de localisation dans la Région bruxelloise.



Au niveau architectural, la tendance architecture ouverte - logiciels libres est confirmée.

L'objectif est de développer les services pour qu'ils soient directement intégrés dans le portail régional et le portail du CIRB.

Quant au développement, le langage de programmation Java sera utilisé en priorité, tout comme le serveur Tomcat pour déployer les services.

Développement informatique

1. Présentation

Le développement informatique représente notre quotidien, mais au C.I.R.B., nous avons déployé cette offre de produits principalement dans les administrations et services du Ministère. Cela pour répondre aux besoins en matière de développement des administrations régionales. Les compétences exigées dans ce domaine-ci de nos activités sont principalement axées vers l'interconnexion de bases de données entre elles et le développement d'applications spécifiques.

2. Les missions

Les missions de développement informatique sont principalement adressées aux administrations régionales, et portent sur deux grands types de réalisations:

- Les projets inclus dans le Plan Informatique Pluriannuel (P.I.P.) du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.
- Les projets s'insérant dans le Plan Triennal d'impulsion à l'utilisation du réseau à large bande.

3. Réalisé pour vous

3.1. Projets du P.I.P. [1]

FISC2000 ou l'automatisation des services taxes et recettes du M.R.B.C. (Administration des Finances et du Budget). Cette application informatique intégrée comprend, d'une part, la constitution et la gestion d'une base de données des contribuables, et d'autre part, la mise à disposition d'une application conviviale pour l'inscription au rôle et la perception des 13 impôts régionaux. La mise en exploitation est prévue pour juin 2002.

MONUMENTS ou l'informatisation du service Monuments et Sites du M.R.B.C. (Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement). Le projet consiste à développer un système informatique intégré, assurant la gestion de dossiers de protection, d'objets patrimoniaux et leurs données historiques, du courrier, des données de la phototèque, de données cadastrales, etc. Mise en exploitation des phases 1 et 2 pour avril 2002 après une formation aux utilisateurs.

[1] Plan Informatique pluriannuel du MRBC: Il s'agit du travail de conception, de développement et d'implantation d'applications informatiques et télématiques au sein du Ministère jusqu'à la phase de réception du projet par ce dernier.

AGATTE – WORKFLOW ou l'automatisation de la gestion administrative et technique des travaux et des études du M.R.B.C. (Administration de l'Equipement et des Déplacements). Ce projet est mené en 3 phases :

- Réorganisation des procédures de travail réalisée avec l'aide du logiciel de BPR (Business Process Reengineering).
- Etude des outils de « workflow » et de Gestion Electronique des documents afin de choisir la solution technique adéquate.
- Analyse fonctionnelle et mise en œuvre d'un logiciel de « workflow ».

Les deux premières phases se sont terminées en 2001. La fin du projet en ce qui concerne le « workflow » est prévue pour la mi-2003.

AGATTE – BUDGETAIRE ou l'automatisation de la gestion budgétaire pour l'Administration de l'Equipement et des Déplacements (AED) est un outil destiné à une gestion efficace des problèmes budgétaires dans la gestion des marchés. Comme par exemple effectuer des prévisions quant aux montants des fournitures ou des travaux, diminuer le risque d'erreur sur ces prévisions sur base du passé, et enfin, c'est un outil de gestion quotidien. L'analyse devra être terminée au printemps 2002.

TRASU ou l'informatisation du service des Travaux Subsidiés pour l'administration des Pouvoirs Locaux. Ce logiciel assure notamment le suivi de dossiers relatifs à l'octroi de subsides annuels ou triennaux aux communes et à d'autres bénéficiaires. L'outil offre aussi le suivi de dossiers aux aides financières, couvrant les fonctions de gestion des délais au travers d'un système local de workflow. Le Service des Travaux nous a demandé une extension de l'application comprenant certaines modifications ainsi que l'interfaçage avec la cartographie digitale Brussels UrbIS.

3.2. Projets du Plan Triennal

IRISCOM ou la coordination des chantiers en Région Bruxelloise, en accord avec la future nouvelle ordonnance régionale portant sur la coordination et la mobilité. Iriscom est un système d'information qui permet à tout moment d'avoir une vue complète sur la situation administrative d'une voirie, afin de pouvoir traiter de manière optimale des dossiers qui la concernent. L'exploitation de ce système est prévue pour mi-2003.

BRIGIS ou la centralisation des données régionales en vue de leur exploitation géographique. Ce projet s'articule sur le concept de centralisation, au sein d'une base de données régionales, d'informations issues de sources diverses, et de leur conversion à un standard régional.

NOVACOM ou le suivi et la gestion des dossiers de demande de permis d'urbanisme.

4. Quelques constatations sur les projets en cours

La visualisation virtuelle de ce que sera une application finie donne à nos utilisateurs une idée plus précise de ce que le projet donnera et surtout de ce qu'il implique, nous dit Nicole Jelinski, Directrice du Service de Développement Informatique. *Nous avons utilisé une maquette pour le projet « Agatte Budgétaire », de manière à concrétiser dès le début des idées encore vagues, tout en minimisant les risques d'incompréhension.* ***L'énorme avantage de cette méthode est l'implication immédiate de l'utilisateur dans la phase d'analyse, qui intègre donc au plus tôt ses exigences dans le projet, avant le processus lourd de développement.***

Cette collaboration active entre les chefs de projet, les informaticiens chargés de l'analyse et du développement et avec l'utilisateur final d'un projet en gestation est essentielle: *chacun essaie de trouver un langage commun, et les réunions se font dans un esprit constructif. Ca a été le cas par exemple sur le projet « Monument », où le feed-back des utilisateurs se familiarisant avec les applications s'est avéré très enrichissant,* conclut Nicole Jelinski.

LE SEMINAIRE ERAP
(Ecole Régionale d'Administration Publique)

En 2001 toujours, le Centre d'Informatique a été convié à Ostende afin de présenter aux pouvoirs locaux les services IRISnet développés à Bruxelles autour de l'E-Government. Cette rencontre, organisée par l'ERAP, avait pour but d'informer les participants sur ce qu'est l'E-Gov, ses enjeux et les moyens d'y parvenir.

Les sujets abordés lors de ce séminaire :

- Guichet Unique, réalité plurielle, Résultats d'une enquête européenne, par le Dr Claire Lobet-Maris
- Le rôle de la cryptographie dans la sécurisation des échanges sur Internet, par Jean Ramaekers, professeur aux FUNDP.
- De toegevoegde waarde van ICT in een organisatie door ir Jan De Sutter
- E-Government door Frank Robben, inhoudelijk coordinator E-Gov
- E-Gov, par Dr Eddy Torfs
- E-Gov à Bruxelles ou la Région en réseau, par Hervé Feuillien, Directeur Général du CIRB

Géomatique

1. Présentation

L'objet de la géomatique est la gestion des données à référence spatiale. Elle réunit différentes sciences et technologies.

Cette matière fait appel aux sciences, aux technologies de mesure de la terre ainsi qu'aux technologies de l'information pour faciliter l'acquisition, le traitement et la gestion des données sur le territoire (aussi appelées "données spatiales " ou " données géographiques"). Plus spécifiquement, ce champ d'application utilise des connaissances provenant de plusieurs disciplines : la géodésie (mesure précise de la terre), la cartographie topographique et thématique, la photogrammétrie (mesures sur des photographies aériennes), l'hydrographie (mesures en milieu marin), les systèmes d'information géographique (pour gérer les données cartographiques et autres mesures), le positionnement par satellite (ex. GPS), la télédétection (mesures sur des images prises par satellite), la topométrie (arpentage) ainsi que l'informatique, les mathématiques, la physique, la gestion et le droit foncier.

2. Les missions

Au C.I.R.B., notre équipe d'informaticiens et de cartographes est chargée plus spécifiquement de la gestion, du développement, de la promotion et de la distribution de la cartographie Brussels UrbIS®©.

Brussels UrbIS®© (Brussels Urban Information System), désigne un ensemble de bases de données géographiques et alphanumériques propre au territoire de la Région de Bruxelles-Capitale assorti d'un ensemble de logiciels facilitant leur exploitation ainsi que le développement d'applications.

3. Les réalisations

3.1. Les bases de données Brussels UrbIS®©

Il y a quatre bases de données principales présentées sommairement ici.[2]

UrbIS Fot reprend les photographies aériennes de Bruxelles. **UrbIS Top** intègre les données topographiques. **UrbIS Adm** est la base de données administratives, qui pendant l'année 2001, a vu sa version 2 achevée, où des bâtiments s'ajoutent aux objets initiaux. Et enfin, UrbIS Map propose les données cartographiques pour des applications thématiques ou de localisation.

[2] Pour plus d'informations, voir notre portail http://www.cirb.irisnet.be.

De nombreuses applications peuvent être réalisées sur base des données UrbIS®© avec des logiciels GIS (Geographical Information System) disponibles sur le marché.

Grâce à son expérience dans l'élaboration et la mise à jour continue des données, le CIRB vous propose :

- Une assistance technique à l'installation et à la maintenance des produits GIS
- L'établissement d'un environnement informatique adéquat
- Le support à la configuration des stations de travail graphique
- Le développement d'applications de saisies d'informations localisables sur plan et de rendus thématiques en intra- ou internet.

Détail d'une photographie aérienne

3.2. La formation à Brussels UrbIS®©

Le CIRB assure une formation UrbIS®© qui s'articule autour des thèmes suivants:

- Structure et manipulation des données sous Access.
- Fonctionnalités de UrbIS-VWR.
- Personnalisation du viewer (gestion des Méta-données) – permet l'intégration de plans thématiques créés par le partenaire.

HANOI EN VISITE A BRUXELLES

En juin dernier, une délégation vietnamienne est venue à Bruxelles pendant une semaine dans le cadre d'un programme européen, Asia Urbs, et plus particulièrement pour la mise en oeuvre d'un projet commun, Asia Réhab, entre la ville d'Hanoï, la ville de Toulouse et la Région de Bruxelles – Capitale.

La Région et le CIRB ont travaillé intensivement à l'échange d'informations et de bonnes pratiques en matière de numérisation du cadastre et d'élaboration de cartographie digitale. Le 21 juin dernier, dans les Salons du Gouvernement Bruxellois, le Ministre Guy Vanhengel a accueilli Son Excellence, Madame l'Ambassadrice de la République Socialiste du Vietnam, les experts du cadastre et du logement à Hanoï, les Directeurs du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise, les représentants de l'administration du Cadastre, ainsi que les différents partenaires du projet.

Notre équipe aux 20 km de Bruxelles

Assistance et Consultance aux administrations régionales et locales

1. L'assistance aux autorités locales et régionales

Les organismes publics sont aujourd'hui largement informatisés. Mais il est fréquent de constater que les solutions mises en place ne correspondent plus forcément aux besoins, à la structure ou aux technologies actuellement utilisées. Un environnement informatique se doit de vivre et évoluer avec son temps, sous peine d'être une contrainte plus qu'un moteur de développement.

L'expérience acquise par le C.I.R.B. depuis plus de 10 ans en termes d'analyse et de mise en place de solutions dans les domaines du secteur public, en fait un partenaire d'exception pour assurer la maintenance évolutive d'une informatique, avant tout, fonctionnelle.

Soucieux de répondre aux aspirations d'utilisateurs pour qui l'informatique doit être un outil de travail fiable et performant, le C.I.R.B. est en mesure de proposer, avec une qualité de service assurée par un haut niveau de professionnalisme, les services suivants :

- fournir de l'assistance et de la consultance ;
- réaliser des audits (sécurité, fonctionnement informatique) ;
- assurer la gestion journalière de l'équipement informatique (interventions techniques, backup, helpdesk) ;
- assurer la formation des utilisateurs dans les outils journaliers ;
- création et hébergement de sites Web (statiques, dynamiques, portails,..) ;
- suivi du déploiement du Plan Multimedia dans les écoles de la Région de Bruxelles-Capitale.

La révolution de la technologie informatique a conduit à multiplier les besoins informatiques en même temps que le coût de leurs solutions. Une synergie de développement de l'outil informatique entre les organismes publics permet la mise en place de solutions qu'ils ne peuvent réaliser seuls pour des raisons techniques, budgétaires ou de temps.

Pour faciliter la présentation de cette panoplie de services, nous avons scindé ce chapitre « Assistance et Consultance » en 4 parties :

- l'Assistance et la Consultance
- les services web
- le Plan Multimédia
- les formations

2. Le Service Assistance et Consultance a comme missions[1] :

- *l'établissement de schémas directeurs*
- les missions d'assistance technique
- les missions d'audit, conseils et consultance
- l'aide à l'acquisition d'équipements informatiques
- le développement d'applications spécifiques
- la mise à disposition d'informaticiens
- la gestion des dossiers de télé-assistance
- l'implémentation d'application CRM, système de gestion d'information

2.1. Les Schémas Directeurs Informatiques

L'action du Gouvernement menée depuis 1987 au profit de l'informatisation des pouvoirs locaux s'est traduite par des schémas directeurs informatiques triennaux.

Cette continuité d'action a permis aux 19 communes et C.P.A.S. de s'équiper en matériel informatique de façon cohérente et concertée.

La mise en concurrence des fournisseurs, spécialisés en matériels et en logiciels, a permis d'éviter des situations de monopole et de dépendance tout en préservant la standardisation et la qualité des systèmes. En examinant les applications réalisées au niveau des pouvoirs locaux, on remarquera un tronc commun de base axé autour des finances, de la gestion du personnel et des services d'aide à la population.

Le Gouvernement a modifié l'arrêté du 17 octobre 1992 en mettant fin au système de subsidiation au-delà des 3 phases d'un schéma directeur. Le système a été remplacé par le financement d'un plan d'impulsion triennal destiné à favoriser le développement des nouvelles technologies.

Certaines communes et CPAS ont continué a utiliser l'idée de "schéma directeur informatique". Même si l'établissement d'un tel document n'aboutit plus à l'obtention de subsides, cela peut servir à structurer et planifier l'évolution informatique du pouvoir local, explique Marc Daem, Directeur du Département Informatique des Autorités régionales et locales.

En 2001, signalons que la commune d'Ixelles a pu être équipée en totalité, précise Sophie Feron, Chef du Service Assistance et Consultance.

[1] Pour le détail de ces différentes missions, voir notre site http://www.cirb.irisnet.be/ci/FR/Departements/RegLoc/Assistance/Missions

3. Les services web

Le C.I.R.B. est le principal fournisseur de solutions Web pour les organismes publics de la Région. Son expérience lui permet de proposer des outils fiables et peu coûteux pour augmenter le nombre et la qualité des services offerts sur un site (documents, réservations, paiements) ou en Intranet/Extranet (procès verbaux, délibérations, etc).

Nous mettons à la disposition des institutions un environnement humain et matériel permettant de :

- structurer l'information telle qu'elle est intuitivement attendue par l'utilisateur ;
- faire connaître le site au niveau de la région, du fédéral et de la communauté Internet.

3.1. Les missions

Le C.I.R.B. prend en charge toutes les tâches de gestion, maintenance technique et d'hébergement de votre site sous le domaine « irisnet.be ».

Notre offre de services de base :

- la création du site sur base de pages HTML ;
- des statistiques d'accès aux sites, de base ou avancées ;
- indexation dans les moteurs de recherche les plus utilisés ;
- sécurisation du site (utilisateur/mot de passe) pour des utilisations comme Intranet ou Extranet.

Que vous le vouliez statique[2] , dynamique[3] ou portail, il y a toujours une solution informatique pour votre site. De plus, le CIRB a développé des modules spécifiques favorisant la communication avec le citoyen tels que la dématérialisation ou la commande électronique des documents.

Le succès actuel des applications Web exige l'implication de nombreuses personnes au sein de l'organisation. Le serveur d'applications ZOPE sur lequel le CIRB se base, a été conçu dès le départ afin de pouvoir déléguer, de manière structurée, le développement et la maintenance d'un site Internet aux services compétents (design, gestion de bases de données, communication, information, contenu).

L'expérience acquise par le CIRB dans la gestion de sites dits « portails », lui permet de partager avec ses partenaires les outils nécessaires à un site portail dynamique, attractif, cohérent et surtout une mise à jour simple et conviviale.

[2] Un site statique contient uniquement du contenu et éventuellement quelques liens vers d'autres pages ou d'autres sites.

[3] Un site dynamique intègre des modules dynamiques pré-configurés augmentant ainsi l'interactivité du site: moteur de recherche, forum, liste de diffusion, application de localisation, « chat », retransmission vidéo, cartes spécifiques, catalogue photos…

3.2. Réalisé pour vous en 2001

3.2.1. Les sites hébergés

Au 31 décembre 2001, 80 sites web sont hébergés au C.I.R.B., dont 26 nouvellement hébergés en 2001. Pour consulter cette liste, il vous suffit d'aller sur le portail du C.I.R.B. http://www.cirb.irisnet.be

3.2.2. La création de sites par notre équipe de développement web

En 2001, nous avons créé 7 nouveaux sites, réalisé 1 revamping (pour le PRAS) et développé une interface d'accès à des banques de données pour ARIANET (http://www.arianet.irisnet.be)

Les sites créés :

- http://www.taxi.irisnet.be : tout savoir sur les taxis à Bruxelles
- http://www.licb.irisnet.be : laboratoire intercommunal de chimie et de bactériologie
- http://www.delathouwer.irisnet.be
- http://www.rru.irisnet.be : Règlement Régional d'Urbanisme
- http://www.prd.irisnet.be : Plan Régional de Développement
- http://www.hanoi.irisnet.be : Programme Asia Urbs
- http://www.kocb.irisnet.be : Katholieke Opvoeding en Cultuur Brussel

De nouveaux services ont vu le jour durant cette année écoulée : il s'agit du chat, de l'e-conferencing, des visites virtuelles en photos panoramiques et du streaming vidéo.

Sur Internet, **le "chat"** signifie parler avec d'autres personnes connectées sur le web en même temps que vous. Pour cela, il faut qu'un site, ou du moins une partie de site, soit dédié à un espace de discussion (une « chat room »). Vous discutez donc en direct au moyen de votre clavier en envoyant des messages sur l'espace de discussion. La plupart de ces espaces sont répertoriés par thème de discussion, et des temps de rendez-vous en ligne peuvent être aménagés avec les personnes intéressées. C'est le cas du PRD à lire dans le cadre ci-après.

Les forums et groupes de discussion, services que nous proposons également, se différencient par le fait que les utilisateurs peuvent poster des messages, mais sans devoir être tous présents en même temps, indique Eric Lemonne, chef du Service Web.

Assistance et Consultance aux administrations régionales et locales

LA DISCUSSION EN LIGNE DU MINISTRE-PRESIDENT

Dans le cadre du Plan Régional de Développement et du site Internet y afférant, http://www.prd.irisnet.be, François-Xavier de Donnéa se trouvait en direct sur le Net! Le Ministre-Président a en effet discuté en ligne pour répondre aux questions des citoyens. C'était le 5 décembre 2001 de 18h30 à 20h30 au C.I.R.B..

Ce soir-là et en direct, 34 personnes ont posé 112 questions, auxquelles le Ministre-Président a répondu avec beaucoup de plaisir face à ce nouveau moyen de communication avec les citoyens. D'ailleurs, il était tellement emballé que deux séances de « chat » ont eu lieu début janvier avec les écoles et les entreprises.

De plus, nous pouvons vous proposer de faire de « l'e-conferencing », ou conférence virtuelle en direct. Sur base du principe du chat, on donne rendez-vous à un ou plusieurs conférenciers et des participants qui peuvent discuter en direct par voie de messages écrits, voire même ajouter la possibilité de filmer et transmettre les images en temps réel.

Le **streaming** est une technique permettant aux internautes de visualiser des fichiers vidéo lourds sans devoir les charger sur leur disque dur. Après quelques secondes de mise en route, le flux vidéo est continu.

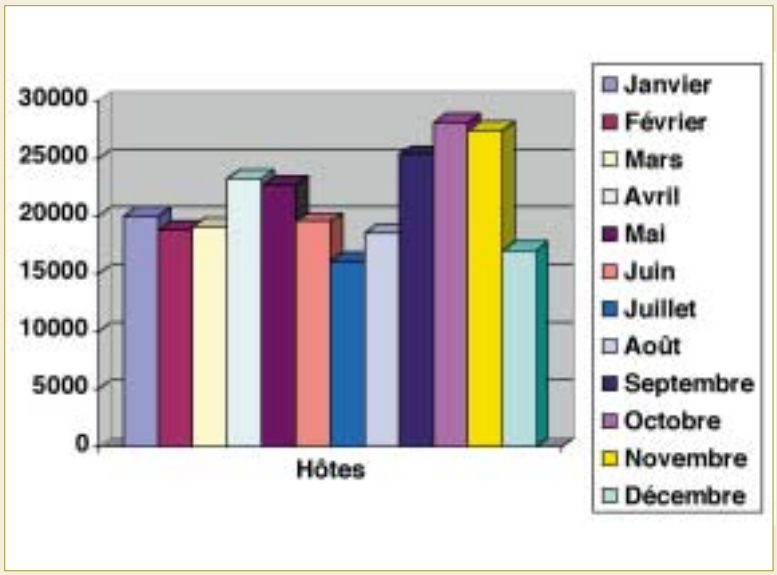
Toutes ces applications spectaculaires ne doivent pas non plus occulter les autres services que nous développons, comme la création d'interfaces de bases de données, le travail graphique sur les cartes de la Région, les différents moteurs de recherche, des catalogues photos, etc. renchérit Eric Lemonne.

La banque d'images que le C.I.R.B met à votre disposition, http://www.cirb.irisnet.be, est consultable sur notre portail, avec un moteur de recherche puissant, combiné à une base de données.

3.2.3. La maintenance du site régional par le C.I.R.B.

Par ailleurs, nous avons comme mission la gestion du site officiel de la Région de Bruxelles-Capitale : http://www.bruxelles.irisnet.be dont le nombre de visiteurs augmente d'année en année.

Janvier	20000
Février	18765
Mars	19020
Avril	23190
Mai	22688
Juin	19510
Juillet	16085
Août	18480
Septembre	25338
Octobre	28080
Novembre	27456
Décembre	17048



Les questions au webmaster du site régional sont de plus en plus nombreuses, preuve que ce site est indispensable et consulté. En 2001, 3830 messages ont été adressés au webmaster, qui a répondu à chacun. Ce chiffre est en nette progression par rapport aux années précédentes (171 en 1999, 2150 en 2000). Les thèmes abordés sont très divers et il est difficile d'en faire le tri. Citons toutefois les sujets les plus courants :

- tourisme et culture (touristes belges et étrangers)
- primes logement, taxes régionales (bruxellois, immigrants belges ou étrangers)
- shopping du week-end (touristes belges et étrangers)
- renseignements d'adresses administratives (bruxellois et autres belges)

3.3. Les projets de sites pour 2002

Au moins 9 sites de plus seront hébergés au CIRB au début de l'année 2002, et pas moins de 20 sites seront produits par notre équipe web.

Sont en chantier : le portail du C.I.R.B., Cabinet Tomas, Gouverneur, Forest, Police zone 5343, Fondation Roi Baudoin, Mobile Team Mediation (Centre Hospitalier Brugmann), Brussels-Export (revamping complet), Cabinet Chabert, Quartiers Commerçants, Brussels International Tourism and Congress, Monuments et Sites, Cabinet de Donnéa, Cabinet Draps, Présidence du Conseil, Vice-Présidence du Conseil, Portail ZOPE Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles, Commune de Schaerbeek, Commune de St-Josse.

4. Plan Multimédia

Grâce au Plan Multimédia, les écoles primaires et secondaires de la Région de Bruxelles-Capitale ont la possibilité de bénéficier d'ordinateurs, de serveurs et de formations pour les personnes en charge de la salle informatique de l'école.

153 écoles secondaires participent au Plan Multimédia et 292 écoles primaires, avec en sus 38 écoles de la Ville de Bruxelles.

Compte tenu que les écoles primaires ont été équipées de 4 ordinateurs et d'un serveur et que les écoles secondaires en ont reçu 8 plus un serveur, cela représente 2426 ordinateurs, tous reliés à la toile mondiale. Le C.I.R.B. héberge d'ailleurs 58 sites web d'écoles.

Concrètement, pendant l'année 2001, nos techniciens ont effectué 76 nouvelles installations, 195 livraisons de matériel supplémentaire, 567 interventions sur le terrain, avec en moyenne 6 à 8 appels téléphoniques quotidiens au help-desk, totalisant en un an, plus de 2000 appels.

L'installation du matériel informatique prévu à ce jour dans les écoles approchant de son terme, l'accent est davantage porté sur l'assistance. Le CIRB s'occupe de la maintenance software, tandis qu'un sous-traitant assure la prise en charge du matériel et des interventions techniques. Cependant, pour assurer un service optimal, nous centralisons tous les appels au help-desk et transmettons ensuite ceux qui ne relèvent pas de nos attributions.

Pour toutes les infos sur le Plan Multimédia et les écoles, n'hésitez pas à consulter la partie « Ecoles » sur notre portail, ou encore le site Enseignement : http://www.ens.irisnet.be

LA DECLARATION DE POLITIQUE GENERALE EN STREAMING SUR LE WEB

Le 5 octobre 2001, le Ministre-Président faisait sa déclaration de politique générale au Parlement, retransmise en streaming sur la toile. Quatre jours plus tard, les Présidents de groupes répondaient de la même manière.

Le web, vous connaissez, mais le streaming ? Le **streaming** est une technique permettant aux internautes de visualiser des fichiers vidéos lourds sans devoir les charger sur leur disque dur. Après quelques secondes de mise en route, le flux vidéo est continu. Le principe est identique selon que ce soit du direct ou de la Vidéo sur demande.

La **Stream Genie** (l'appareil acquis par le CIRB pour faire du streaming) permet de recevoir des fichiers vidéo, de les mixer et de les envoyer, soit sur un serveur qui les dirige vers Internet, soit directement sur Internet. Cette machine, conçue pour être très facilement déplacée, permet de capter, mixer et retransmettre des images vidéo de manière instantanée sur Internet.

Ont été couverts : Dîner à l'hôtel Brugmann, Fête de la Communauté française, Semaine du Vietnam, le Parlement à deux reprises, Conférence du CIRB, PRD. En tout 58 fichiers pour presque 24h de vidéo.

5. Le C.I.R.B. : Centre de formations

Depuis plus de 10 ans, le C.I.R.B. forme des utilisateurs aux technologies de l'information. Un succès qui tient tant au professionnalisme des animateurs, alliant aptitudes pédagogiques et expérience pratique, qu'à la qualité et à la souplesse des formules proposées.

Des cours qui s'adressent à tous :

- Initiation : approche des rudiments du logiciel, utilisation fonctionnelle
- Perfectionnement : utilisation des outils et facilités proposées par le logiciel
- Maîtrise : créer son propre environnement et gérer les liens avec les autres logiciels
- Suivi : questions-réponses afin de tirer le meilleur de l'outil

Notre offre de formations se compose comme suit :

- Système d'exploitation : Windows
- Bureautique : Access, Word, Excel, Power Point
- UrbIS : Base de données, viewer, configurateur
- Internet : Explorer, Frontpage, Outlook
- Formation « sur mesure »

Assistance et Consultance aux administrations régionales et locales

En 2001, la salle de cours a été utilisée pendant 244 jours, représentant un taux d'occupation de 64 %. Février et mars sont les mois les plus fréquentés. Et cela se voit également dans le nombre de participants qui ont suivi nos formations, avec des pics de 48 personnes en février et 73 en mars, pour un total sur l'année de 398 formés.

Après chaque cycle de formation, les participants reçoivent un questionnaire de satisfaction qu'ils remplissent de manière anonyme ou non, au choix, sur PC. Ces questionnaires ont été dépouillés, analysés et ont donné lieu à un rapport d'enquête de qualité.

Afin de rentabiliser le temps au maximum, nous avons diffusé les pré-requis utiles aux différentes formations, ce qui devrait améliorer la perception des participants sur la durée et le contenu de la formation.

Quelques remarques portent sur le support de cours qui s'avère être un CD-rom. Mais un support papier pendant que le cours est dispensé ne semble pas être productif. Les participants doivent faire attention à ce qui est dit et aux exercices à appliquer. Un syllabus perturberait cette attention.

La salle de cours du C.I.R.B.

Cadre organique

Le nombre d'engagements en 2001 a été de 23 agents, mais durant la même période, il y a eu 14 départs.

Au 31 décembre 2001, 131 personnes exercent leur talent au service du C.I.R.B., à votre service. 82 agents travaillent à l'avenue des Arts et 49 agents sont détachés à l'extérieur pour des missions informatiques chez nos partenaires bruxellois.

Au Moniteur Belge du 28.11.2001, le cadre organique des statutaires est composé comme suit :

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

Ce cadre n'est à ce jour pas complet. Il pourra l'être lorsque le cadre linguistique aura été revu. La procédure de révision sera terminée en 2002.

131 personnes à votre service, dont 116 informaticiens
(66 universitaires, 39 gradués, et 11 techniciens).

MOMENT FORT DE L'ANNEE : LA CONFERENCE DU CIRB SUR L'E-GOV

Le thème de notre deuxième conférence de l'année portait sur l'E-Government avec une forme quelque peu nouvelle : le matin, un atelier-débat a réuni les décideurs autour du thème de **citoyenneté/démocratie virtuelle.**

Viviane Heinen, Responsable Régie TV de la Chambre des Députés du Luxembourg nous a fait part de son expérience sur le Parlement en direct. Vincent de Coorebyter, Directeur Général du Centre de Recherche et d'Information Socio-Politiques (CRISP) nous a parlé de participation citoyenne.

Le débat qui a suivi était animé par les Chefs de Groupes du Parlement qui avaient répondu à notre invitation: M. Benoît Cerexhe (CDH) – M. Marc Cools (MR) – Mme Brigitte Grouwels (CD&V) – M. Mahfoudh Romdhani(PS).

Cette matinée s'est poursuivie par un lunch sur la « Ville en ligne », organisé en collaboration avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles. L'orateur, André Santini, Maire d'Issy-les-Moulineaux, a été intarissable sur sa 1ère cyber-ville de France.

De gauche à droite : Benoît Cerexhe, le Secrétaire d'Etat Willem Draps, Robert Herzeele, Hervé Feuillien, André Santini, Aldo Carcaci.

MOMENT FORT DE L'ANNEE : LA CONFERENCE DU CIRB SUR L'E-GOV

L'après-midi a gardé une forme plus traditionnelle puisque c'est en séance plénière que les orateurs vous ont fait part de leurs expériences sur le thème de l'E-Government. Le tout filmé en streaming en direct sur le web.

L'après-midi, durant lequel quelques grandes initiatives fédérales et régionales ont été présentées, a été animé notamment par Frank Robben, Administrateur Général de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, Michel Vanden Bossche, Administrateur Délégué de Mission Critical sa, Consultant auprès de la Région Wallonne ou encore Jean-Louis Van Houwe, Director Marketing & Strategie d'Alcatel.

A l'avenir, c'est sûr, la conférence du CIRB : Vous y serez !

Nous avions fait le pari de réunir autour d'une table les différents Chefs de Groupes bruxellois : pari tenu ! Nous avons collaboré avec la CCIB pour un lunch – débat entre secteur privé et public : une réussite ! Et l'habituelle formule de l'après-midi en séance plénière a amené une foule de partenaires permettant l'interaction entre les agents du CIRB et leurs contacts de terrain. Environ 450 personnes ont participé à cet événement.

1. Gérer le changement et oser se remettre en question

Suite à différentes remises en question de notre organisation interne, les membres du staff élargi et la Direction générale sont arrivés aux mêmes conclusions : notre organisme présente quelques points faibles et il existe des solutions à mettre en œuvre. Bien entendu, nous ne pourrons pas tout solutionner mais nous pourrons au moins remettre en ordre et réorganiser certaines choses en établissant des priorités et en sachant qu'il n'y a pas de budget supplémentaire.

Quelles sont ces faiblesses ?

- problèmes de gestion des ressources humaines
- problèmes de communication
- problèmes de formations
- problèmes d'organisation
- problèmes d'harmonisation des procédures

Quelles sont les mesures à prendre ?

- définition des priorités et des délais
- avec objectifs à atteindre
- mise en place d'une équipe de GRH
- appel à la sous-traitance
- pôles de compétences
- mise en place d'une équipe de commerciaux

1.1. Une approche externe

A la demande de nos Ministres de Tutelle, un audit technologique, effectué par les professeurs Paul Van Binst (U.L.B.) et Marc Despontin (V.U.B.), a été réalisé. Le rapport de cet audit indique « On peut conclure à ce stade de nos travaux que les compétences techniques du CIRB sont tout à fait excellentes. Cette institution se compare très favorablement avec d'autres administrations, particulièrement si l'on tient compte des contraintes politiques, financières et organisationnelles dans lesquelles se situe son action.

On peut d'ailleurs ajouter que les activités du CIRB se comparent aussi très favorablement, *mutatis mutandis*, à celles de groupes privés, où l'on ne trouve pas toujours à la fois le même niveau de qualité et d'enthousiasme dans la réalisation de projets. »

L'audit fonctionnel, réalisé par la société OGM, relève que « Le CIRB est noté comme étant un bon élève dans la classe régionale, par une gestion dynamique, mais il est nécessaire d'aplatir le processus décisionnel, d'encourager les formes de décloisonnement interne par la mise en place d'un middle management, de poursuivre la politique de transversalité, de mettre en œuvre une réforme prioritaire de la GRH, de faire émerger des gestionnaires clients (account manager), de poursuivre la communication interne et externe, et enfin de spécialiser la gestion financière. »

1.2. Une approche interne, via le CAF[1]

Extrait du rapport fourni par l'équipe du CIRB chargée de faire cet audit interne : Le leadership se donne les moyens pour communiquer les grandes lignes stratégiques, les missions et les valeurs de l'entreprise. Un effort doit cependant être fourni pour l'encouragement du personnel par des mesures concrètes.

La formation reste une clé de voûte sur laquelle pourtant aucune ligne stratégique n'a été définie. Une plus grande écoute de la demande et une stratégie WIN/WIN envers tous les partenaires du management (employés, clients) sont encore à développer.

La politique de ressources humaines nécessite un investissement plus important. Formation, gestion de carrière, gestion du stress, gestion de l'environnement de travail et divers éléments stimulants sont autant de facteurs à mettre en œuvre.

2. Une réforme structurelle

La Direction Générale a pris les mesures de mise en œuvre des réformes structurelles en créant des fonctions de support de la DG. Il s'agit d'équipes spécialisées dirigées par un Manager de qualité :

Juridique - *Michel Boland*
Budget et Finances - *Jean Fawe*
Service de Ressources Humaines - *Daphné Hirschfeld*
Account Manager - *Patrick Van Vooren*
Communication - *Lökkhana Quaremme*
E-Gov / Marketing - *Céline Vanderborght*

Ces équipes seront pleinement opérationnelles durant le 1er semestre 2002.

Le Ministre Guy Vanhengel, dans une réponse au Parlement, a approuvé ces mesures. Extraits:

"L'année dernière, le C.I.R.B. a fait l'objet d'un audit technologique et de fonctionnement.

Les conclusions de **l'audit technologique** pointent :

- l'excellence au niveau des personnes et des approches technologiques
- le très grand enthousiasme et la volonté de réussir
- les difficultés de croissance, de mise en oeuvre et de coordination
- les difficultés à faire face à une demande extérieure pressante et quelquefois contradictoire

[1] Cadre d'Auto-évaluation de la Fonction publique

L'AUDIT du C.I.R.B.

Les conclusions de **l'audit de fonctionnement** ont noté :

- que le CIRB fait figure de fort bon élève et n'a rien de conséquent à envier au secteur privé
- une gestion dynamique, efficace, résolument tournée vers le futur et l'extérieur
- la pyramide décisionnelle doit être aplatie et les formes et initiatives de décloisonnement interne encouragées

Il pointe deux **chantiers prioritaires** :

- la réfection de la gestion des Ressources Humaines
- la réduction des frontières entre le CIRB de l'avenue des Arts et les sites externes.

Ce rapport d'audit a été reçu très favorablement par le CIRB, qui a de sa propre initiative pris des mesures afin de remédier aux faiblesses relevées dans son organisation."

Coordination officieuse des lois et ordonnance organique du CIRB

§ 1er. 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.

Coordination officieuse des lois et ordonnance organique du CIRB

§ 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 :

1. 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 ;

2. les dons et les legs faits en sa faveur ;

3. 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 ;

4. les moyens mis à sa disposition dans le cadre d'une convention conclue avec l'un des organismes visés au paragraphe premier.

Tableau de bord informatique : un outil de gestion

Définir des objectifs concrets pour chacun des services régionaux, traduits ensuite dans des feuilles de mission, telle est sans doute une des perspectives auxquelles seront confrontées les différentes institutions régionales. Le management des institutions publiques de la Région de Bruxelles-Capitale doit être à même de suivre l'exécution et les coûts des dits objectifs, c'est-à-dire leur efficacité, au jour le jour. Ce suivi va offrir la possibilité de vérifier la traduction correcte de la mission donnée et mettre en évidence les corrections structurelles qui s'imposent.

Faire la différence entre ce qui est important et ce qui ne l'est pas, faire ressortir les objectifs de manière claire, obtenir une image du processus interne, tel est sans conteste le souhait de chaque responsable régional et local.

Traiter de manière intelligente la masse de données, la traduire dans des tableaux de bord, être en permanence au coeur de notre mission et la stratégie de notre institution est un combat permanent. Les outils informatiques ne remplacent pas la participation d'une équipe chargée de conduire le changement dans nos institutions mais permet de suivre la mise en œuvre de la méthode permettant d'atteindre les objectifs fixés et d'avoir des rapports réguliers sur l'état d'avancement des plans d'action.

C'est sans nul doute vers ce type d'approche que le C.I.R.B. s'oriente et va intégrer de plus en plus ce processus dans sa réflexion pour permettre au projet développé de servir, non seulement comme solution informatique, mais aussi comme instrument mettant fin au règne de l'empirisme.

Rechercher des résultats toujours meilleurs pour les services publics est indissociable de la relation qu'il a avec le citoyen et les entreprises. C'est pourquoi il faut dégager les moyens nécessaires à introduire ces tableaux de bord comme instrument de gestion moderne.

Compte de gestion au 31.12.2001

(article 28 de l'A.R. du 7 avril 1954)

(XA)	**Fonds de roulement au 01,01,2001**	
	+ Disponible	8 224 353
	+ Créances à court terme	258 056 227
	+ Cautionnements versés en numéraire	51 000
	+ Stock	255 259
	- Dettes à court terme	-87 839 060
	Bénéfice à reporter	**178 747 779**
(XB)	**Solde budgétaire**	
	Recettes budgétaires	582 015 687
	Dépenses budgétaires	-590 363 233
		-8 347 546
(XC)	**XA+/-XB =**	**170 400 233**
(XD)	**Fonds de roulement budgétaire**	
	+ Disponible	13 957 019
	+ Créances à court terme	234 536 906
	+ Cautionnements versés en numéraire	60 000
	+ Stock	793 922
	- Dettes à court terme	-78 947 614
	Fonds de roulement comptable	**170 400 233**
	Compte de transit	
	Solde en banque au 01.01.2001	41 554
	Versements sur compte de transit	501 100 000
	Transferts	-501 100 000
	Solde en banque	**41 554**

RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES SUR
LES COMPTES ANNUELS AU 31 DECEMBRE 2001
DU CENTRE D'INFORMATIQUE
POUR LA REGION BRUXELLOISE

Dans le cadre de la loi du 10 mars 1976, nous avons l'honneur de vous adresser notre rapport sur la situation active et passive de l'organisme ainsi que sur les résultats de la gestion relatifs à l'exercice des comptes annuels au 31 décembre 2001.

Nous avons procédé à la révision des comptes annuels établis sous la responsabilité du conseil d'administration, pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2001, dont le total du bilan s'élève à BEF 592.232.854 et dont le compte de résultats se solde par une perte de l'exercice de BEF 8.507.346. Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques complémentaires requises par la loi.

Attestation sans réserve des comptes annuels

Nos contrôles ont été réalisés en conformité avec les normes de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises. Ces normes professionnelles requièrent que notre révision soit organisée et exécutée de manière à obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives compte tenu des dispositions légales et réglementaires applicables aux comptes annuels en Belgique.

Conformément à ces normes, nous avons tenu compte de l'organisation du Centre en matière administrative et comptable ainsi que de son dispositif de contrôle interne. Les responsables ont répondu avec clarté à nos demandes d'explications et d'informations. Nous avons examiné par sondages la justification des montants figurant dans les comptes annuels. Nous avons évalué la bonne fin des règles d'évaluation et des estimations comptables significatives faites par le Centre ainsi que la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. A notre demande, le Centre a joint les différents Cabinets Ministériels de la Région de Bruxelles-Capitale du coût/mise à disposition de matériel informatique que le Centre a mis à leur disposition. Nous estimons que ces travaux fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, compte tenu des dispositions légales et réglementaires qui les régissent, les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2001 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats du Centre.

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 des comptes annuels.

- La comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- 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 l'Arrêté de l'Exécutif du 20 mars 1991 concernant les modalités financières relatives au C.I.R.B.
- Nous ne devons vous signaler aucune opération qui serait conclue en violation des lois sur les organismes parastataux. L'affectation des résultats qui vous est proposée est conforme aux dispositions légales.

Zaventem, le 9 juillet 2002

Roland Mollé
Réviseur d'Entreprises

CENTRE D'INFORMATIQUE POUR LA REGION BRUXELLOISE

BILAN AU 31 DECEMBRE 2001

ACTIF			PASSIF		
III Mobilier et matériel roulant		142 885 107	V Bénéfice à reporter		170 400 233
IV Immobilisations financières		60 000	dont solde Région	-4 704 083	
C. 2. Cautionnem.versés en numéraires	60 000		dont solde pour compte de tiers	175 104 316	
VI A.4.Marchandises		793 922	VI Subsides en capital		142 885 107
Stock	793 922				
VII Créances à 1 an au plus		231 194 248	IX Dettes à un an au plus		
A. Créances commerciales	231 124 248		C. Dettes commerciales		55 105 628
B. Autre créances	70 000		1. Fournisseurs	55 063 175	
IX Valeurs disponibles		13 957 019	2.Factures à recevoir	42 453	
Banques + caisse	13 915 465		E. Dettes fiscales, sociales et salariales		23 841 986
Compte transit	41 554		1. Impôts	9 094 988	
X Comptes de régularisation		3 342 658	2.Rémun.et charges sociales	14 746 998	
Charges à reporter	3 333 658				
Compte d'attente	9 000				
TOTAL ACTIF		**392 232 954**	**TOTAL PASSIF**		**392 232 954**

COMPTE DE RESULTATS AU 31 DECEMBRE 2001

CHARGES			PRODUITS		
I Approvisionnements et marchandises			I Autres produits d'exploitation		
Achats		844 281	A. Ventes et prestations de services		2 567 750
variation de stock		-538 663			
II Coût des ventes et des prestations			D. Dotations et mandats		554 676 332
B. Biens et services divers		111 865 520	D.1.Dotation de fonctionnement		
C. Rémunérations, pensions et charges sociales		308 061 307	Intervention RBC	140 202 389	
dont :			Intervention RBC personnel MRBC	86 263 693	
frais de personnel MRBC	79 048 386		Projet écoles	29 000 000	
service social MRBC	347 031		Rétrib.mandat conclu avec l'Adm .Rég.	1 300 000	
Total	79 395 417		**TOTAL**	**256 766 082**	
D. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établ. sur immob. Incorp. et corp.		145 569 497	D.2.Mandats		
			Convention avec le S.I.A.M.U.	15 947 984	
			Conv. mandat: carto.(Urbis/Topo-prod.)	12 504 032	
			Plan Pluriannuel Télém.pr.Adm.Publique	89 431 029	
			Projets Télématiques	-196 462	
G. Autres charges d'exploitation			Rémunérat.mandat Rég.Internet	12 762 883	
Charges fiscales d'exploitation		3 005 657	Mandat Dév.Projets Inform. du MRBC	-7 524 543	
			Mandats divers	31 538 264	
			Mandat écoles : équipement	74 939 066	
			Mandat Inform.Cabinets	37 138 937	
			Mandat télécommunication	24 469 060	
			Outil carto. gestion chantier	6 900 000	
			TOTAL	**297 910 250**	
V Charges financières		11 633	IV Produits financiers		222 677
			B. Intérêts sur actifs circulants	222 677	
			C. Autres prod.financiers (subsides en cap.)	0	
VIII Charges exceptionnelles		600	VII Produits exceptionnels		
			A. Autres produits exceptionnels		3 005 527
			XII Perte à reporter de l'exercice		8 347 546
TOTAL DES CHARGES		**568 819 832**	**TOTAL DES PRODUITS**		**568 819 832**

CENTRE D'INFORMATIQUE POUR LA REGION BRUXELLOISE

TABLEAU BUDGETAIRE

Art.	ECE	Libellés	2001 Budget BEF	2001 Total dépenses et recettes BEF	2001 Solde BEF
		4. RECETTES			
		CHAPITRE 41			
411		**Recettes fonctionnelles**			
411.01	16.20	Produit de ventes (cartographie ...)	1 800 000	2 567 750	-767 750
02	26.10	Produits financiers	200 000	222 677	-22 677
03	12.11	Remboursement de prestations			
10	06.00	Produits exceptionnels divers	500 000	3 005 527	-2 505 527
		Totaux du chapitre 41	2 500 000	5 795 954	-3 295 954
		CHAPITRE 45			
450		**Intervention de la Région de Bruxelles-Capitale**			
450.01	46.10	Intervention de la Région de Bruxelles-Capitale (A.B.10.20.21.41.10.)	136 584 967	136 584 967	0
06	46.10	Intervention de la Région de Bruxelles-Capitale personnel MRBC (A.B.10.20.21.41.10.)	88 015 033	88 015 033	0
02	46.10	Informatisation des services du Gouvernement :			0
		intervention de la Région de Bruxelles-Capitale (A.B.10.20.21.41.40.)			
07	46.10	Projet écoles (A.B.10.40.22.61.40)	29 000 000	29 000 000	0
03	46.10	Rétribution du mandat conclu avec l'administration régionale (A.B.10.02.26.12.21.)	1 300 000	1 300 000	0
04	46.10	Fonds pour la gestion des eaux usées et fluviales (A.B.18.51.23.12.30)	0	0	0
05	03.20	Utilisation de soldes des années antérieures	2 375 026	0	2 375 026
		Totaux du chapitre 45	257 275 026	254 900 000	2 375 026
		CHAPITRE 49			
490		**Recettes pour comptes de tiers**			
490.01	08.30	Convention de mandat avec le S.I.A.M.U.	16 000 000	15 947 984	52 016
02	08.30	Conventions de mandat : cartographie digitale	25 000 000	11 485 122	13 514 878
03	08.30	Plan pluriannuel télématique au profit des administrations publiques(engagement)	70 500 000	89 400 000	-18 900 000
		Plan pluriannuel télématique au profit des administrations publiques(ordonnancement)	80 500 000	89 400 000	-8 900 000
04	08.30	Projets télématiques	10 000 000	45 638	9 954 362
05	08.30	Rémunération du mandat conclu avec la Région	12 800 000	12 762 883	37 117
		et relatif au site Bruxellois d'Internet (A.B.22.30.26.41.40)			
06	08.30	Rémunération du mandat conclu avec la Région			0
		et relatif au site Bruxellois d'Internet (solde 96)			
07	08.30	Mandat pour l'intervention régionale dans le projet télématique Cities (A.B.11.31.26.41.04)			0
08	08.30	Mandat pour la développement de projets informatiques au MRBC (A.B.10.02.33.41.40)	34 350 000	26 400 000	7 950 000
09	08.30	Mandats divers	16 100 000	32 863 929	-16 763 929
10	08.30	Mandat écoles : équipement (A.B.10.40.22.61.40)	70 000 000	74 090 159	-4 090 159
11	08.30	Mandat informatisation cabinets (A.B.09.00.23.41.40)	26 100 000	26 954 958	-854 958
13	08.30	Outil carto gestion chantiers (A.B. 14.35.21.43.22)	6 900 000	6 900 000	0
12	08.30	Mandat télécommunication (A.B. 11.31.26.41.40)	24 000 000	24 469 060	-469 060
		Totaux du chapitre 49 (ordonnancements)	321 750 000	321 319 733	430 267
		Totaux des recettes (ordonnancements)	**581 525 026**	**582 015 687**	**-490 661**
		5. DEPENSES			
		CHAPITRE 51			
511		**Personnel**			
511.01	11.11	Rémunérations du personnel	167 395 029	-172 252 535	-4 857 506
03	11.20	Charges de pension - Charges sociales dérivant de la législation sociale (Part patronale)	48 177 646	-48 834 548	-656 902
06	11.40	Subvention à l'ASBL "Service social du CIRB"	1 238 652	-1 111 108	127 544
10	12.11	Honoraires - Frais de formation -	3 221 238	-5 803 720	-2 582 482
		Réparation des dommages causés par accidents de travail - indemnités			
512		**Rétributions autres que celles du personnel**			
512.03	12.11	Organes de contrôle	180 241	-258 058	-77 817
513		**Frais de représentation et de déplacement**			
513.01	12.11	Déplacement - Intérims - Missions - Réceptions et frais de même nature	1 296 956	-1 320 245	-23 289
		Totaux du chapitre 51	221 509 762	-229 580 214	-8 070 452

CENTRE D'INFORMATIQUE POUR LA REGION BRUXELLOISE

TABLEAU BUDGETAIRE

Art.	ECE	Libellés	2001 Budget BEF	2001 Total dépenses et recettes BEF	2001 Solde BEF
		CHAPITRE 52			
521		**Locaux et matériel**			
521.01	12.12	Loyers des locaux et charges complémentaires - Location de matériel et de mobilier	13 830 808	-13 750 856	79 952
03	12.11	Dépenses de consommation en rapport avec l'occupation des locaux (à l'exclusion des dépenses énergétiques) - Dépenses d'entretien et de réparation de bâtiments et de locaux - Dépenses d'entretien et de réparation de matériel, de mobilier et de véhicules	2 932 245	-2 996 725	-64 480
05	12.11	Assurances - Impôts - Taxes communales et provinciales	5 244 395	-7 429 272	-2 184 877
07	12.11	Dépenses de consommation énergétique - combustibles - énergie électrique - eau - gaz	1 529 027	-1 534 673	-5 646
08	12.11	Frais d'installation - Habillement du personnel	86 974	-9 549	77 425
522		**Bureau**			
522.01	12.11	Frais de bureau généralement quelconques	4 725 353	-4 731 616	-6 263
02	12.11	Dépense de toute nature relatives au fonctionnement des installations informatiques, notamment banques de données, études, ...	2 338 692	-2 323 138	15 554
523		**Publications - Publicité**			
523.01	12.11	Frais de publication - Publicité - Expositions et manifestations diverses - Cotisations pour association du Centre avec des organismes privés ou publics	951 581	-1 041 219	-89 638
526		**Autres prestations et travaux par tiers**			
526.01	12.11	Frais de transport	207 584	-244 871	-37 287
528		**Informatisation des services du Gouvernement**			
528.01	12.11	Dépenses de toute nature relatives à l'informatisation des services du Gouvernement (locations, entretiens, assurances, frais de formation, ...)			
529		**Cartographie**			
529.01	12.11	Dépenses de toute nature relatives au fonctionnement de la cartographie			
		Totaux du chapitre 52	31 846 659	-34 061 919	-2 215 260
		CHAPITRE 53			
532		**Intervention à fonds perdus en faveur de tiers**			
532.01	12.30	Convention avec le Service communal de Belgique dans le cadre de la cartographie digitale	2 375 026	-2 375 026	0
532.02	12.30	Conventions avec les utilisateurs et partenaires des programmes télématiques			
532.03	41.10	Remboursement à la Région des soldes inutilisés des années antérieures			
		Totaux du chapitre 53	2 375 026	-2 375 026	0
		CHAPITRE 55			
550		**Acquisition de biens patrimoniaux**			
550.01	71.30	Immeubles			
02	74.22	Mobilier	831 537	-528 670	302 867
03	74.22	Matériel de bureau	177 093	-158 186	18 907
04	74.10	Véhicules	500 000	-408 145	91 855
05	74.22	Equipements informatiques	2 534 949	-2 623 229	-88 280
09	74.22	Informatisation des services du Gouvernement: matériel de bureau et équipements informatiques			
10	74.22	Cartographie : équipements informatiques			
		Totaux du chapitre 55	4 043 579	-3 718 230	325 350
		Chapitre 59			
590		**Dépenses pour comptes de tiers**			
590.01	03.30	Convention de mandat avec le S.I.A.M.U.	16 000 000	-15 949 005	50 995
02	03.30	Conventions de mandat : cartographie digitale	25 000 000	-23 606 893	1 393 107
03	03.30	Plan pluriannuel télématique au profit des administrations publiques (engagements)	70 500 000	-33 488 314	37 011 686
		Plan pluriannuel télématique au profit des administrations publiques (ordonnancements)	80 500 000	-33 488 314	47 011 686
04	03.30	Projets télématiques	10 000 000	-618 349	9 381 651
05	03.30	Convention de mandat conclu avec la Région et relatif au site Bruxellois d'Internet	12 800 000	-3 066 831	9 733 169
08	03.30	Mandat pour le développement de projets informatiques au MRBC	34 350 000	-68 834 765	-34 484 765
09	03.30	Mandats divers	16 100 000	-35 780 923	-19 680 923
10	03.30	Mandat écoles : équipement	70 000 000	-86 089 154	-16 089 154
11	03.30	Mandat informatisation cabinets	26 100 000	-24 857 298	1 242 702
13	08.30	Outil carto gestion chantiers (A.B. 14.35.21.43.22)	6 900 000	-2 650 000	4 250 000
12	03.30	Mandat télécommunication	24 000 000	-25 686 311	-1 686 311
		Totaux du chapitre 59 (ordonnancements)	321 750 000	-320 627 844	1 122 156
		Totaux des dépenses (ordonnancements)	**581 525 026**	**-590 363 233**	**-8 838 207**

Editeur responsable: Michel Boland, 20 Av. des Arts à 1000 Bruxelles