



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



IRISteam asbl-vzw



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	5
I. L'ASSOCIATION ET SES MEMBRES	7
II. L'ANNÉE AU SERVICE DES MEMBRES	9
1. Le catalogue de services IT régional	9
2. Zoom sur nos membres et les services	10
3. Enquête ponctuelle de satisfaction	12
III. RESSOURCES HUMAINES	13
1. Le recrutement	15
2. Révision des processus de ressources humaines	18
3. Les évolutions du personnel	20
4. Les formations et certifications	20
5. Mise en place du télétravail	23
6. Les relations collectives	23
IV. BILAN FINANCIER	24
1. Analyse du résultat	24
2. Analyse bilantaire	29
PERSPECTIVES	31
ANNEXES	32
1. Les membres de l'asbl IRISteam	32
2. Les membres du Conseil d'administration de l'asbl IRISteam	34



IRISteam a clôturé l'exercice 2014 sur une nouvelle croissance du nombre de ses membres comme de son personnel. L'Association a connu une augmentation nette de, respectivement, 8 membres et 21 collaborateurs. Le volume de l'activité, quant à lui, a progressé de 10,2 %.

Chiffres clés 2014*

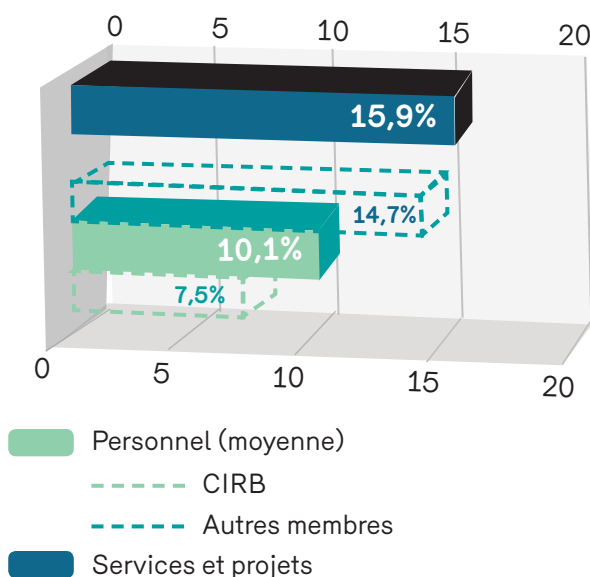
92
membres
(hors membres fondateurs)

283
collaborateurs

26 298
kEUR
Volume d'activité

* Données 31/12/2014

Progression du volume d'activité total : 10,2%



Plus que jamais la transition numérique s'impose à l'agenda du secteur public bruxellois. Le nouveau gouvernement régional, installé dans le courant de l'été 2014, a particulièrement mis l'accent sur cette nécessité. L'accord de majorité ambitionne notamment de faire de Bruxelles une capitale du numérique, en confiant cette mission au Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise.

IRISteam, par le soutien qu'elle apporte à ses membres en ressources humaines spécialisées dans les TIC, s'inscrit à part entière dans ce dessein. Les activités déployées en 2014 ont démontré une forte croissance auprès des autres membres que le CIRB, tant pour la gestion informatique courante (personnel) que pour les prestations spécifiques (services et projets) d'office au bénéfice des autres membres.

Par ailleurs, ces activités participent déjà de cette transition numérique que le gouvernement appelle de ses vœux, notamment par leur contribution au décloisonnement des institutions, à la mutualisation et à la concentration des moyens, à l'intégration des TIC dans le fonctionnement quotidien des administrations ou encore à l'offre de services orientés vers l'utilisateur.

Pieter-Jan Mattheus, Président du Conseil d'administration

Hervé Feuillien, Administrateur délégué

Robert Herzele, Administrateur délégué adjoint

Pierre Muylle, Administrateur



I. L'ASSOCIATION ET SES MEMBRES

Quelque 92 administrations et organisations actives au niveau régional ou local en Région de Bruxelles-Capitale sont membres de l'asbl IRISteam, soit une progression nette de 8 membres par rapport à 2013.

IRISteam continue donc de se renforcer comme un levier central dans la transition numérique du secteur public bruxellois.

En 2014, IRISteam a enregistré l'adhésion de neuf nouveaux membres contre un départ, soit une progression nette de presque 10 % par rapport à l'exercice précédent. Les nouveaux membres appartiennent aux catégories des administrations et pouvoirs locaux et « autres ».

Les neuf nouveaux membres d'IRISteam sont :

- l'Agence immobilière sociale de Saint-Gilles ;
- la Centrale de l'emploi de la Ville de Bruxelles ;
- le CPAS de Watermael-Boitsfort ;
- le Foyer du sud ;
- le Foyer Ixellois
- le Foyer schaarbeekoï ;
- Everecity (anciennement Société de logements sociaux Germinal) ;
- De Molenketjes ;
- le Commissariat à l'Europe et aux organisations internationales.

Parking.brussels a quitté l'Association en cours d'exercice, en raison de son assujettissement à la TVA.

L'exercice a par ailleurs été marqué par le passage de témoin à la présidence du Conseil d'administration entre MM. Kristof De Mesmaeker et Pieter-Jan Mattheus.

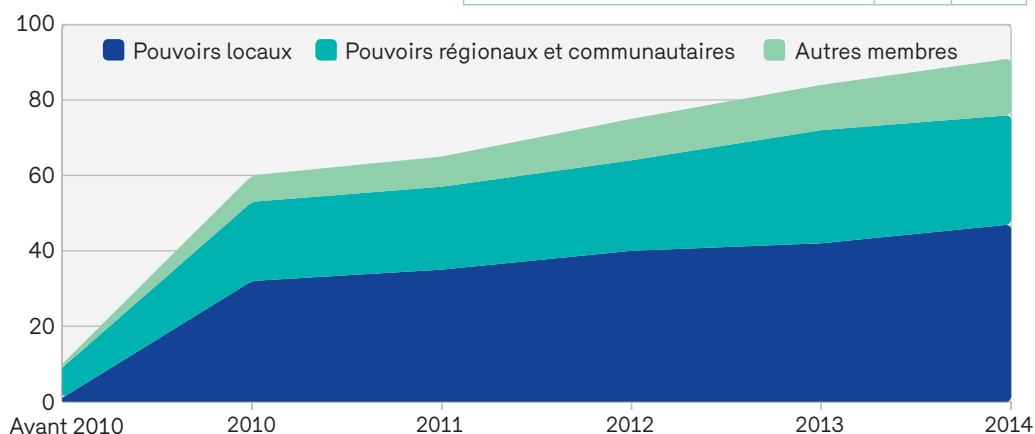
LES CHIFFRES-CLÉS DES MEMBRES EN 2014

92 membres
(hors membres fondateurs)
+ 8 par rapport à 2013

Données 31/12/2014

Les membres d'IRISteam

Par catégorie	2013	2014
Pouvoirs locaux	42	47
Pouvoirs régionaux et communautaires	30	29
Autres membres	12	16
Total	84	92



Au terme de l'exercice 2014, l'Association rassemblait entre autres :

- 18 communes sur les 19 que compte la Région de Bruxelles-Capitale, seule la Ville de Bruxelles faisant encore défaut parmi les membres de l'Association ;
- 14 CPAS sur les 19 que compte la Région de Bruxelles-Capitale (+ 1) ;
- le Parlement régional, le Parlement francophone bruxellois, le Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie ainsi que les 3 commissions communautaires de la Région ;
- 11 organismes d'intérêt public ;
- 5 zones de police, seule la zone de police 5339 (Ville de Bruxelles et Ixelles) faisant encore défaut parmi les membres de l'Association ;
- 7 sociétés de logements sociaux et une agence immobilière sociale (+ 6).

II. L'ANNÉE AU SERVICE DES MEMBRES

IRISteam est au service de ses membres. Ses collaborateurs participent au déploiement de services du catalogue IT régional.

En 2014, ces experts IT se sont plus spécifiquement illustrés entre autres dans l'installation IT des cabinets ministériels du nouveau gouvernement, le déploiement de la version 2 de la plateforme BOS ou encore par la mise en œuvre d'un *disaster recovery plan* au bénéfice de la commune et du CPAS d'Evere. À Jette, par ailleurs, la commune et le CPAS ont fusionné leur informatique avec l'aide des ressources d'IRISteam.

1. LE CATALOGUE DE SERVICES IT RÉGIONAL

Le catalogue des services a légèrement évolué par rapport à l'exercice précédent, avec notamment l'introduction du plan Fiber-to-the-School de connexion à très large bande des écoles secondaires de la Région via la fibre optique du réseau IRISnet.

8 catégories de services

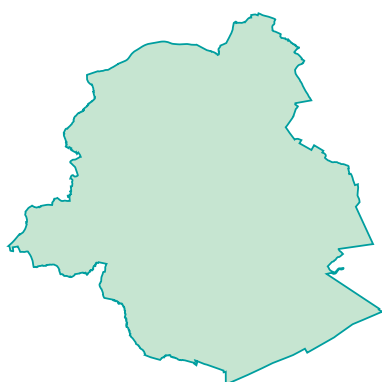
E-Catalogue Catalogue en ligne permettant de commander un large éventail de produits et de services informatiques	Software solutions Plateformes métiers ou services en ligne utilisés par les membres d'IRISteam tant pour leurs besoins internes que pour délivrer leurs services vis-à-vis de tiers, notamment les citoyens
Internet solutions Services liés à l'accès à Internet ou à des services ou plateformes spécifiques, ainsi que l'hébergement et la gestion de noms de domaines	<ul style="list-style-type: none">• BOS• Chancellerie• Editoria• IRISbox• NOVA• SInCrHo• Trados• Share
IT consultancy Prestations spécifiques de ressources IRISteam	Sources authentiques Connexion fiable et sécurisée vers les sources authentiques suivantes :
Learning solutions Services liés à la formation ou à la sensibilisation des écoliers et du grand public aux technologies IT	<ul style="list-style-type: none">• Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (extranet)• Digiflow• Passeport biométrique• Permis de conduire• Registre national
Security solutions Services liés à la protection des données ou des systèmes informatiques des membres d'IRISteam	UrbIS solutions Services de production de données et développement d'outils et d'applications cartographiques
<ul style="list-style-type: none">• Antivirus• Backup online• Firewall• VPN (Virtual Private Network)	<ul style="list-style-type: none">• UrbIS applications• UrbIS data• UrbIS tools

2. ZOOM SUR NOS MEMBRES ET LES SERVICES

Différents projets ou évolutions de services soutenus par les ressources d'IRISteam méritent d'être mis en épingle pour l'exercice 2014.

Quelques faits marquants de l'année

Déploiement de la version 2 de la plateforme BOS



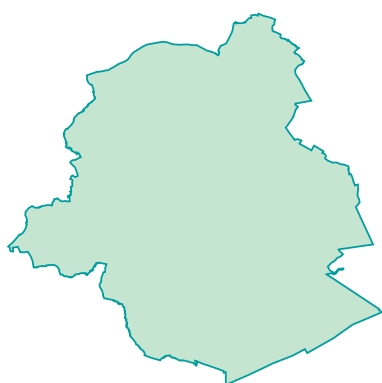
Région et pouvoirs locaux

L'application métier BOS permet une gestion électronique optimale du secrétariat de toute réunion ou assemblée. Partagée par des instances aussi variées que le gouvernement, les communes, les CPAS ou encore les zones de police, elle est un exemple par excellence des solutions mutualisées entre les membres d'IRISteam.

Une toute nouvelle version du logiciel a été finalisée et mise en production dans le courant de l'année. Les équipes techniques IRISteam ont assuré la réussite de la migration auprès de la quasi-totalité des clients existants de la plateforme.

Ce travail effectué, elles se focaliseront en 2015 sur l'analyse et le déploiement de cette solution chez de nouveaux partenaires.

Installation informatique des cabinets régionaux



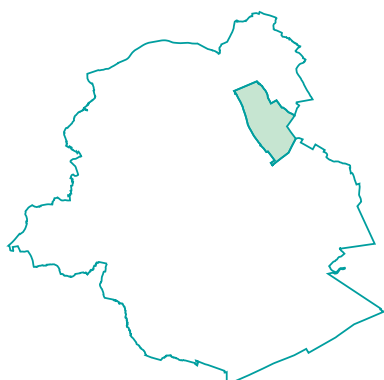
Région

Année de scrutin régional, 2014 a vu la mise en place d'un nouveau gouvernement au mois d'août. L'installation informatique des nouveaux cabinets régionaux a cependant été préparée dès le début de l'année afin de pouvoir répondre en temps utile aux besoins des équipes des ministres et secrétaires d'État, représentant un total de 521 utilisateurs.

Mobilisant quelque treize personnes au sein d'IRISteam, l'installation des cabinets gouvernementaux a débuté au mois de décembre. En détail, elle inclut le basculement de l'ensemble des cabinets sur la plateforme de messagerie électronique régionale ainsi que l'implémentation d'un contrôleur de domaine principal (IRISGOV) dans le Data Center Régional afin d'assurer une redondance continue des nouveaux serveurs locaux.

Plus traditionnellement, l'installation se concrétise également par le déploiement de matériel et périphériques (PC, imprimantes) et de services (Trados, Antivirus, Backup online et, dans trois cabinets, la nouvelle solution d'indication de courrier, Notero).

Un disaster recovery plan mis en œuvre en quelques jours



Commune et CPAS d'Evere

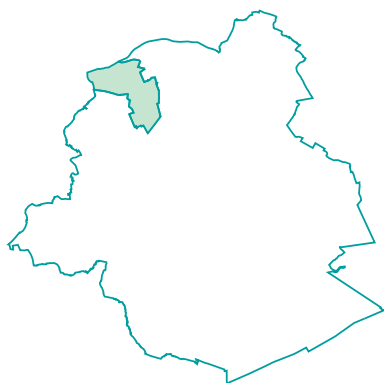
Le 19 septembre, un incendie s'est déclaré au rez-de-chaussée de la maison communale d'Evere. Bien que le feu soit resté circonscrit à l'imprimerie, les dégagements de fumée ont provoqué des dommages importants à l'infrastructure IT, installée dans un local voisin. Les dégâts ont gravement impacté la délivrance des services aux citoyens.

Les équipes techniques d'IRISteam ont rapidement proposé leur assistance afin de dégager des solutions. Des priorités ont été établies en vue d'assurer le

rétablissement progressif de l'informatique dans les meilleurs délais. Les applications clés ont pu être remises en service grâce à leur hébergement au sein du Data Center Régional. Le centre de données a une nouvelle fois prouvé son intérêt à cette occasion.

Une ressource d'IRISteam a rempli le rôle d'IT Manager par intérim durant plusieurs mois, dans l'attente du recrutement d'une personne qui occupera cette fonction à temps plein dans les premiers mois de 2015.

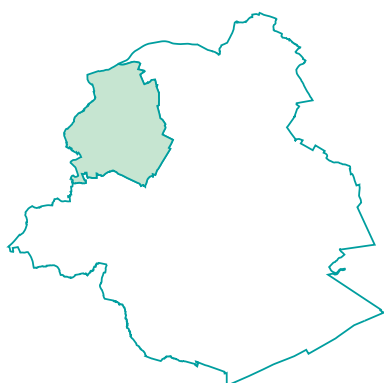
Une équipe informatique mutualisée entre commune et CPAS



Commune et CPAS de Jette

Illustration de l'efficacité d'une synergie informatique mise en place entre la commune et le CPAS, Jette bénéficie d'une seule équipe IT composée de six ressources d'IRISteam, qui gèrent de bout en bout les tâches opérationnelles et les divers projets informatiques des deux entités.

Préparation du test de la plateforme mutualisée de vidéo-protection



Zone de police Ouest

Première zone de police à bénéficier d'une ressource d'IRISteam, la zone Ouest joue également un rôle précurseur dans le projet régional de mutualisation de la vidéo-protection. La zone servira en effet de test à la mise en place de la plateforme de partage des images vidéo dans le courant du premier semestre 2015.

D'autres zones de police ont aussi manifesté leur intérêt pour le recrutement d'un IT Manager par IRISteam.

3. ENQUÊTE PONCTUELLE DE SATISFACTION

Parallèlement à l'enquête générale de satisfaction, menée tous les deux ans, des enquêtes ponctuelles ont pour but de détecter des points d'amélioration par rapport à des services déjà déployés ou des missions de nos équipes techniques.

Enquête ponctuelle de satisfaction 2014

L'enquête 2014 a ciblé uniquement des missions de nos équipes techniques. Plus spécifiquement, les membres d'IRISteam concernés ont indiqué leur niveau de satisfaction vis-à-vis d'opérations d'installation et de configuration d'infrastructures informatiques, de déploiements de solutions métiers, de projets ou audits spécifiques, etc.

Les résultats correspondent à la moyenne des scores de chaque critère, eux-mêmes pondérés par l'importance donnée à chacun des critères déterminés par le membre. Tant la pondération que le score lui-même s'effectuent selon une échelle de 1 à 5, établie comme suit :

Facteurs de pondération :

- 5 : la plus haute priorité
- 4 : très important
- 3 : important
- 2 : peu important
- 1 : importance mineure

Scores de l'évaluation :

- 5 : excellent
- 4 : bon
- 3 : satisfaisant
- 2 : décevant
- 1 : insuffisant

Moyenne 2014



Internet solutions



Consultancy



Security solutions



Software solutions



UrbIS solutions



III. RESSOURCES HUMAINES

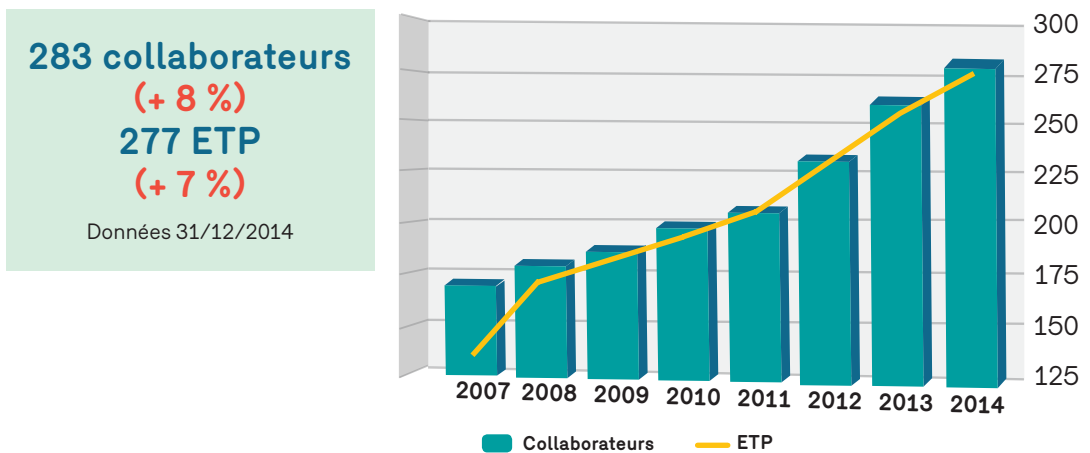
IRISteam, en sa qualité de centre de compétences IT, a poursuivi sa croissance en engageant de nouveaux collaborateurs et en professionnalisant encore davantage certains de ses processus de ressources humaines afin de renforcer sa position de partenaire IT de choix auprès des administrations et pouvoirs publics de la Région de Bruxelles-Capitale.

Au total, l'effectif a connu une progression nette de 21 personnes pour atteindre 277 équivalents temps plein (ETP).

LES CHIFFRES-CLÉS DU PERSONNEL EN 2014

Progression de l'effectif

Données annuelles au 31/12



283 collaborateurs

(+ 8 %)

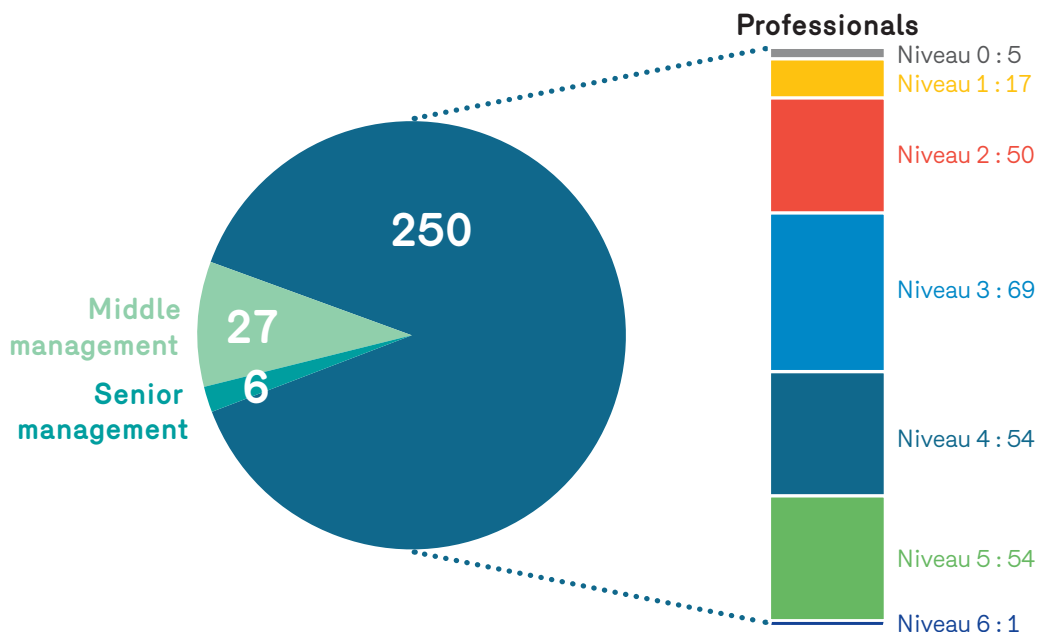
277 ETP

(+ 7 %)

Données 31/12/2014

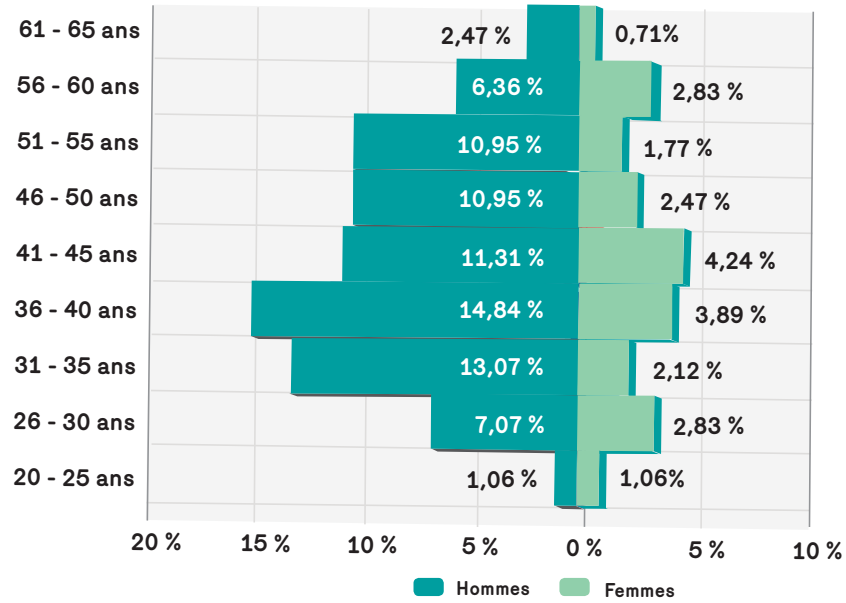
Répartition par classes de fonctions

Nombre de personnes Données au 31/12/2014



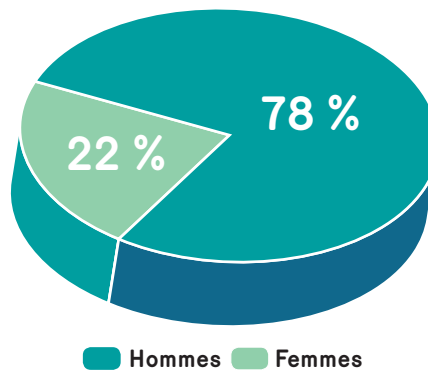
Pyramide des âges

Pourcentages par rapport au total des collaborateurs IRISteam
(données au 31/12/2014)



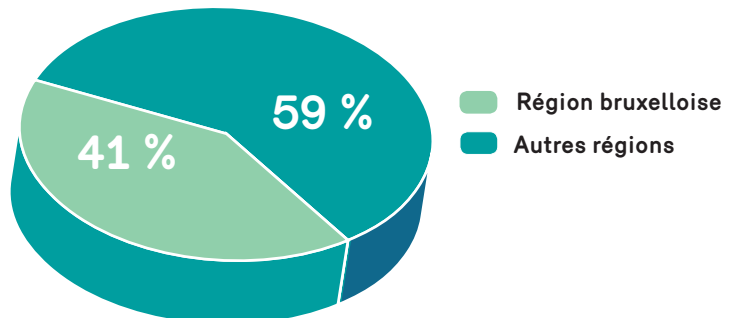
Répartition du personnel par sexe

Données (%) 31/12/2014



Répartition du personnel par lieu de résidence

Données (%) 31/12/2014



Répartition du personnel IRISteam*

	2013	2014
Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB)	156	168,5
Missions déléguées du CIRB (SPRB, organismes régionaux, ...)	38	43
Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)	15	15
Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE)	12	12
Commission Communautaire Française (COCOF)	9	9
Prestations spécifiques auprès des membres**	8	9
Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU)	9	7
Administration communale de Schaerbeek	6	6
Administration communale de Jette	1	4,5
Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)	2	2,5
INNOVIRIS	1	2
Administration communale de Berchem-Sainte-Agathe	1,5	1,5
Administration communale de Saint-Josse-ten-Noode	1	1
BRUGEL	0,5	1
Administration communale de Forest	0	0,5
Cabinet du ministre du Budget	0,5	0,5
Cabinet du secrétaire d'État à la Mobilité, à la Fonction publique et à l'Égalité des chances (Gouvernement 2009-2014)	1	0
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	0,5	0
TOTAL	262	283

* Nombre de personnes au 31/12/2014

** Nombre de personnes calculé sur base du chiffre d'affaires généré pour ces prestations spécifiques (836,7 kEUR) divisé par le coût moyen annuel d'une personne (92,9 kEUR)

1. LE RECRUTEMENT

33 recrutements ont été effectués par IRISteam en 2014. Les engagements sont globalement en recul par rapport aux deux exercices précédents, marqués par des niveaux exceptionnels de recrutement.

Les chiffres-clés du recrutement en 2014

Répartition du recrutement entre le CIRB et les autres membres

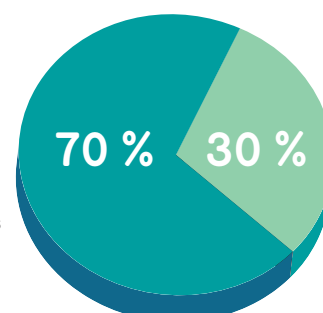
Données annuelles au 31/12/2014

33 engagements

Données 31/12/2014

2014

■ CIRB
■ Autres membres

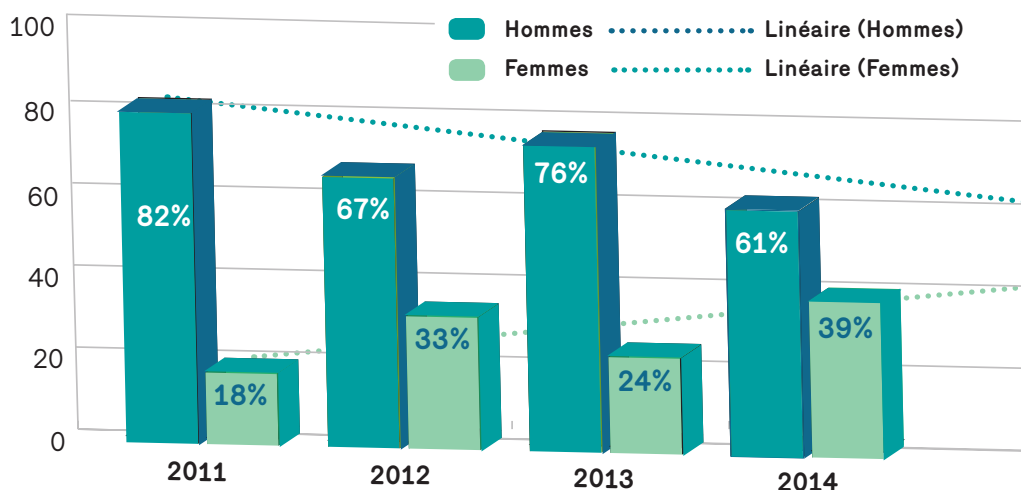


La stratégie d'employer branding d'IRISteam en région bruxelloise, refondue depuis 2012, continue de porter ses fruits. IRISteam réussit à attirer un volume important de candidatures comme en témoignent les 3 500 candidatures reçues en 2014. Ce nombre important de candidats nous a permis, une fois encore, de satisfaire nos besoins en recrutement par l'engagement de 33 personnes.

Fait encourageant, la proportion de femmes dans les engagements s'est établie à 39 % en 2014 et confirme la tendance à un renforcement d'année en année de la présence féminine parmi les nouveaux collaborateurs d'IRISteam.

Répartition du recrutement par sexes en pourcentage des engagements

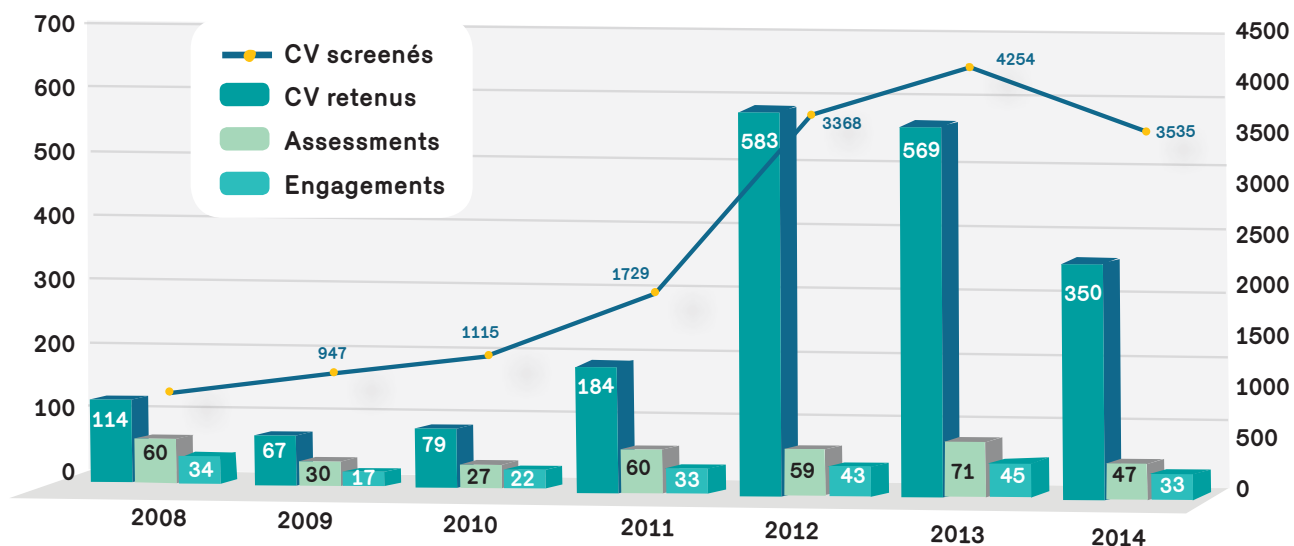
Données annuelles au 31/12



Par ailleurs, IRISteam a stabilisé son personnel par rapport à 2013. Le turnover¹ a reculé de 13,4 % en 2013 à 8,13 % pour 2014. Cette fidélisation accrue du personnel est le fruit, en interne, de l'introduction du nouveau modèle de ressources humaines en 2013 (en ce compris la mise en œuvre d'une nouvelle grille salariale) et, en externe, du mauvais climat économique.

Évolution du recrutement

Données annuelles au 31/12



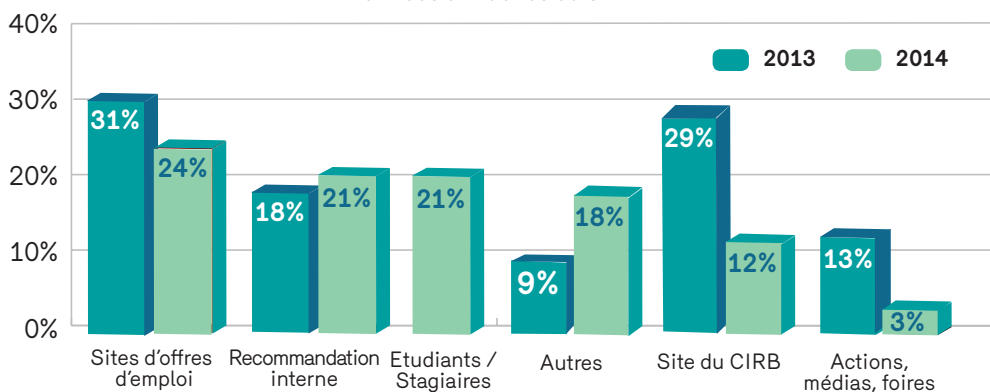
¹ Le turnover désigne la rotation de l'emploi au sein d'une entreprise. Au sein d'IRISteam, il est calculé selon la formule suivante : ((Entrées+Sorties)/2)/Nombre de collaborateurs au 1er janvier de l'année concernée.

La baisse observée dans l'évolution du recrutement entre 2013 et 2014 s'explique par une diminution des postes vacants.

	2013	2014
CV screenés	4 254	3 535
CV retenus	569	350
Assessments	71	47
Entrées en service	45	33
Délai moyen (jours calendrier)	85	80

Sources de recrutement

En pourcentage des entrées en service
Données annuelles au 31/12



La hiérarchie des canaux de recrutement à l'origine des candidatures reçues s'est considérablement modifiée en 2014. Parmi les évolutions marquantes de l'année, relevons :

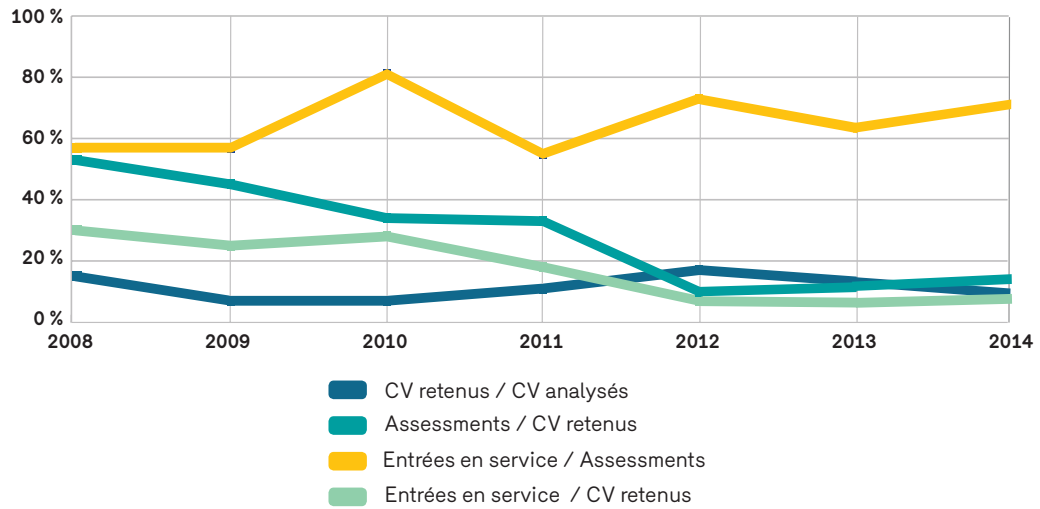
- le maintien, de peu, des sites d'offres d'emploi à la place de première source de recrutement en 2014 en pourvoyant 24 % des nouveaux emplois (31 % en 2013) ;
- la forte progression des stages qui ont conduit à 21 % des engagements en 2014, alors que cette source n'avait abouti à aucun engagement en 2013 ;
- l'influence doublée des « autres sources » en 2014 (de 9 % à 18 %).

Par ailleurs, on notera aussi que plus d'un cinquième des recrutements concerne un candidat recommandé en interne par un membre du personnel. Les collaborateurs d'IRISteam témoignent en ce sens de la valeur qu'ils accordent à leur entreprise et à la qualité des emplois qu'elle propose.

Enfin, bien que le volume de candidatures reste très élevé, leur qualité reste stable. En 2014, 10 % seulement des candidatures reçues (contre 13 % en 2013) ont été retenues par nos recruteurs : ce faible pourcentage traduit la différence importante entre l'offre et la demande dans un marché informatique qui reste très difficile. Nos exigences vis-à-vis des compétences des candidats se maintiennent tout au long de la procédure de sélection comme en témoigne le pourcentage de candidats atteignant l'étape de l'assessment qui s'élève cette année à 13 %. Au terme de la procédure de sélection, 9 % des candidatures reçues ont débouché sur un engagement effectif (contre 8 % en 2013).

Difficulté du recrutement

Données annuelles au 31/12



Les fonctions recrutées	
Analyst programmer	5
Logistic assistant	4
Business consultant	1
Helpdesk operator	2
Implementation manager	2
IS engineer	4
IT technician	6
Officer	2
Project analyst	3
Project manager	2
Service manager	1
Support implementation	1

2. RÉVISION DES PROCESSUS DE RESSOURCES HUMAINES

Quatre processus ont été révisés en 2014 par le service des Ressources humaines :

- la promotion interne ;
- le changement de grade ;
- les formations génériques ;
- l'intégration des nouveaux collaborateurs.

Ces révisions renforcent la rétention du personnel en permettant à chaque collaborateur d'approfondir et d'étendre ses compétences, tout en bénéficiant de meilleures perspectives de carrière.

a. La promotion interne

Ce processus d'évolution interne du personnel implique les instances hiérarchiques supérieures et le service des Ressources humaines. Il repose sur :

- l'analyse rigoureuse et systématique des activités exercées par le collaborateur pressenti à une promotion et leur adéquation avec une fonction de niveau supérieur dans le modèle de ressources humaines ;
- le recours à une évaluation de type « *Development Center* », qui se distingue de l'« *Assessment Center* » (utilisé en recrutement et sélection) par la mise en avant des forces et des points de développement du collaborateur ainsi que les recommandations en vue de favoriser le succès dans sa nouvelle fonction ;
- la rédaction d'un programme de développement pour le collaborateur, comprenant de la formation, du coaching et d'autres moyens destinés à l'accompagner dans l'exercice de sa nouvelle fonction.

Ce programme de développement s'étend sur une période allant de 3 à 6 mois, soit un timing réaliste qui permet au collaborateur d'atteindre le niveau de compétence attendu dans sa nouvelle fonction.

Enfin, un quota maximal de 5 % de l'effectif total a été fixé sur base annuelle afin d'offrir une possibilité d'évolution au personnel tout en assurant la consolidation de notre modèle de ressources humaines et la maîtrise de l'accroissement de la masse salariale.

Ce processus revu a pris effet à partir du 1er janvier 2015.

b. Le changement de grade

La révision de ce processus poursuit l'objectif de donner plus de responsabilités aux managers dans le choix des collaborateurs qu'ils souhaitent proposer à un grade supérieur. Ainsi, les critères fixes d'ancienneté dans la fonction et de scores aux évaluations qui permettaient d'accéder à un grade supérieur ont été supprimés.

Dès 2015, les dossiers de demande de changement de grade seront défendus par chaque directeur de département lors du comité d'évaluation qui rassemble la direction générale, les directeurs et le service des ressources humaines, avec comme rôle de parcourir les évaluations annuelles de tout le personnel et de les valider. Ces dossiers devront être argumentés pour chaque collaborateur concerné. Le comité d'évaluation analysera chaque dossier et statuera sur ces derniers en respectant les quotas qui auront été préalablement définis.

c. Les formations génériques

Nous avons procédé à l'instauration d'un processus de formations génériques, afin de développer un socle commun de compétences pour des collaborateurs qui exercent les mêmes fonctions, avec des formations indispensables et obligatoires.

Les nouveaux engagés bénéficieront de l'ensemble de ces formations tandis que les collaborateurs déjà en place suivront des mises à niveau dépendant de leur fonction-type et de leurs certifications.

Dans ce cadre, nous avons procédé à l'élaboration d'une matrice reprenant, par fonction-type, l'ensemble du trajet de formations génériques à suivre pour chaque nouveau collaborateur. Cette matrice reprend également les formations à suivre par les collaborateurs dans le cadre de remises à niveau spécifiques par fonction-type.

La mise en œuvre de ce nouveau processus s'étalera sur deux ans, avec un lancement en janvier 2015 pour chaque nouvel engagé et en février 2015 pour les remises à niveau des collaborateurs déjà en place.

d. L'intégration des nouveaux collaborateurs

Début 2014, la période d'essai pour les nouveaux collaborateurs a été supprimée. Le service des Ressources humaines a souhaité maintenir un suivi formalisé des nouveaux engagés, par le biais d'une procédure d'intégration balisée par deux entretiens de fonctionnement. Un nouveau formulaire de suivi de période d'intégration invite le manager à rencontrer son nouveau collaborateur à deux occasions, l'une à mi-terme de la période d'intégration (3 mois) et l'autre à son terme (6 mois).

3. LES ÉVOLUTIONS DU PERSONNEL

Suite aux évaluations portant sur l'année 2014 :

- 221 collaborateurs ont atteint leurs objectifs (dont 57 collaborateurs à 100 %) ;
- 7 collaborateurs ont évolué du grade medior au grade senior, 2 sont passés au grade expert.

4. LES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS

Un plan annuel de développement des compétences est établi pour chaque collaborateur d'IRISteam. Il peut couvrir des besoins tant techniques que relevant de soft skills.

Ce plan de développement vise tant à renforcer les points forts qu'à améliorer les faiblesses constatées à l'occasion soit de la procédure de recrutement et de sélection, soit des évaluations annuelles, moment auquel le collaborateur peut soumettre ses propres suggestions en matière de développement personnel. Il permet également d'étendre les compétences par l'acquisition de nouvelles connaissances.

Les chiffres-clés de la formation en 2014

169 collaborateurs ont suivi des formations
pour un total de **920 jours**

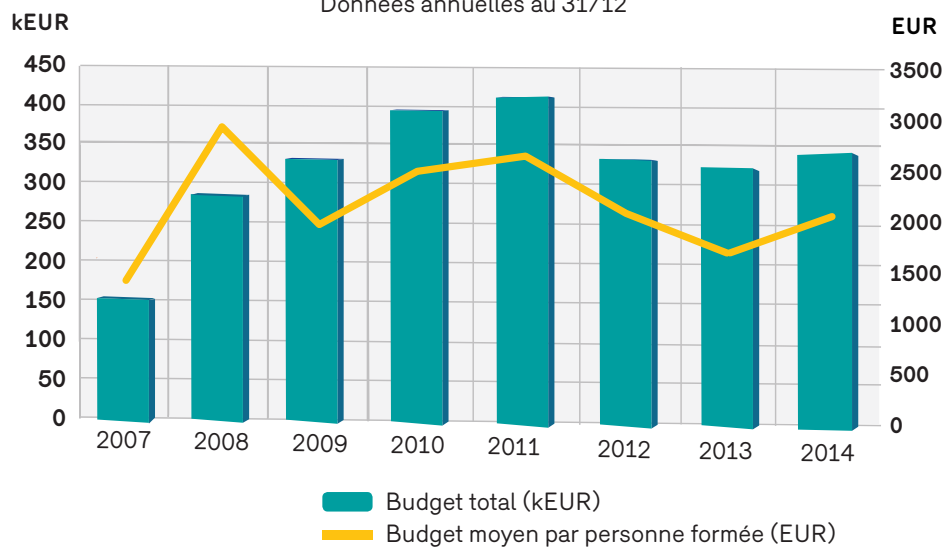
Budget total 2014 : **343 kEUR**
(+ 5 % par rapport à 2013)

5,44

durée moyenne (jours)
de formation par
personne formée

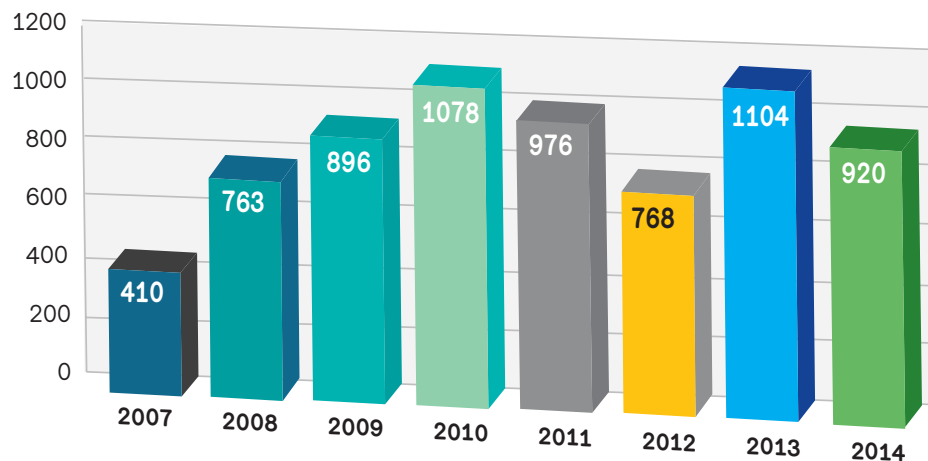
Évolution du budget annuel de formation

Données annuelles au 31/12

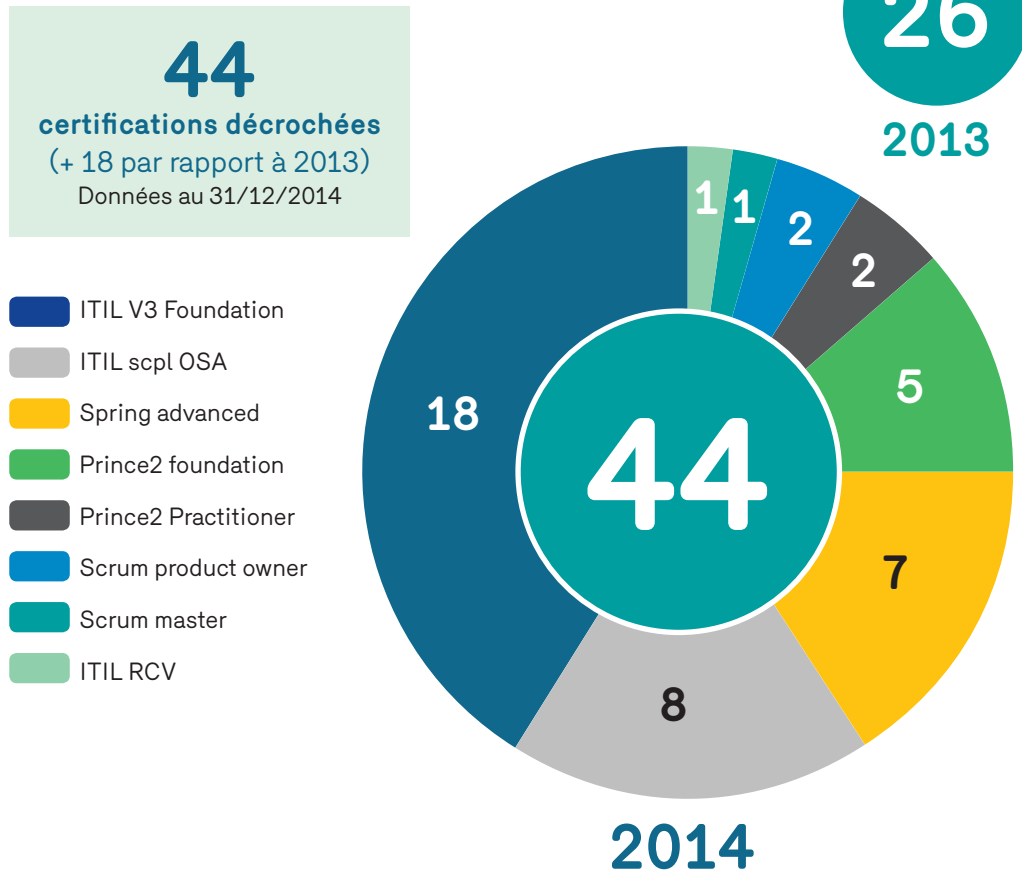


Évolution du nombre de jours de formation

Données annuelles au 31/12



Certifications²



2013
Hors formations
Libre Office



63%
des collaborateurs
ont suivi une
formation

5,03
jours/personne
formée

2014



60%
des collaborateurs
ont suivi une
formation

5,44
jours/personne
formée

Le recul du nombre de jours de formation en 2014 par rapport à 2013 doit être relativisé.

En 2013, en effet, un programme exceptionnel de familiarisation ou de perfectionnement à l'utilisation de la suite bureautique Libre Office a été suivi par quelque 168 collaborateurs sur une période de 268 jours. En faisant abstraction de ce programme, les statistiques de formation en 2014 s'avèrent fort proches de 2013.

² ITIL : Information Technology Infrastructure Library - ITIL RCV : ITIL Release Control & Validation - ITIL scpl OSA : ITIL Operational Support & Analysis - Prince 2 : méthodologie de gestion de projets (Projects in controlled environments) - Scrum : méthode de gestion agile de projets - Spring : framework de construction et définition de l'infrastructure d'une application Java.

En ce qui concerne les **formations génériques**, nous avons planifié, pour 2015, des sessions de remises à niveau relatives aux règles de sécurité IT dans l'entreprise, au Mission Life Cycle³ ainsi qu'aux modules ITIL Foundation et PRINCE2 Foundation.

2016 sera consacrée, quant à elle, aux remises à niveau relatives à la méthodologie Agile/Scrum ainsi qu'aux modules avancés de la méthodologie ITIL et de PRINCE2.

5. MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

Les services des Ressources humaines et de l'Administration du personnel ont préparé et mené à bien en 2014 la mise en place d'un projet-pilote de télétravail, pour lequel une soixantaine de candidatures de collaborateurs a été identifiée.

Le projet-pilote s'adresse uniquement aux collaborateurs de la classe 4 et 5, travaillant à temps plein et disposant d'une ancienneté de 12 mois au sein de l'entreprise au 1^{er} janvier 2015. La base du télétravail est volontaire. Les candidats au télétravail doivent voir leur demande approuvée par leur supérieur et la direction de l'entreprise. En cas de décision positive, un avenant est adjoint au contrat de travail du télétravailleur.

En résumé, le télétravail :

- s'effectue au lieu défini dans l'avenant au contrat du télétravailleur ;
- se prend par journée entière, avec un maximum de trois jours par mois et d'un jour par semaine, et selon l'horaire de base du règlement de travail (début de la journée de travail entre 8 et 9 heures ; fin de la journée entre 17 et 19 heures).

Élaboré en concertation avec la direction et les représentants du personnel élus au sein du Conseil d'entreprise, ce projet-pilote s'étalera sur l'ensemble de l'exercice 2015 et fera l'objet d'une évaluation après neuf mois.

6. LES RELATIONS COLLECTIVES

Au cours de l'année 2014, la direction et les représentants du personnel se sont réunis :

- à 12 occasions au sein du Conseil d'entreprise ;
- à 10 occasions au sein du Comité de prévention et de protection au travail ;
- à 11 occasions dans le cadre de la délégation syndicale.

Un processus de révision du règlement de travail a été initié fin 2014 afin d'y intégrer la nouvelle législation concernant les risques psychosociaux, en vue d'une entrée en vigueur durant le premier trimestre 2015.

³ Le Mission Life Cycle est un processus décrivant le trajet effectué par une mission (projet/service) dans l'entreprise.

En tant qu'association de frais, IRISteam répercute l'ensemble de ses coûts auprès de ses membres au prorata de l'utilisation des ressources mises à leur disposition. Ses charges sont donc égales à ses produits et s'élevaient à 26 298 kEUR au terme de l'exercice⁴, soit une progression de 10,2 % par rapport à 2013.

1. ANALYSE DU RÉSULTAT

1.1. Les produits

Le total des produits se répartit comme suit :

Total des produits			
	(kEUR)	2013	2014
Total 2014	Produits d'exploitation	23 853	26 290
26 290	Autres produits	3	8
+ 10,2 %	TOTAL	23 856	26 298
	Évolution	12,8 %	10,2 %

A. Les produits d'exploitation

Les produits d'exploitation représentent la contribution financière des membres d'IRISteam calculée différemment selon qu'il s'agisse de prestations exercées dans le cadre de la gestion de leur informatique courante ou de prestations liées à la délivrance d'un service ou d'un projet informatique spécifique.

Produits d'exploitation (kEUR)				
		2013	2014	Évolution
Total 2014	Gestion informatique courante	23 100	25 443	10,1%
26 290	Prestations spécifiques	722	837	15,9%
+ 10,2 %	Autres produits d'exploitation	31	10	-67,7%
	TOTAL	23 853	26 290	
	Évolution	12,9 %	10,2 %	

A.1. Gestion informatique courante

Les prestations exercées dans le cadre de la gestion informatique courante des membres se matérialisent par un appel à ressources pour un ou plusieurs collaborateurs IT.

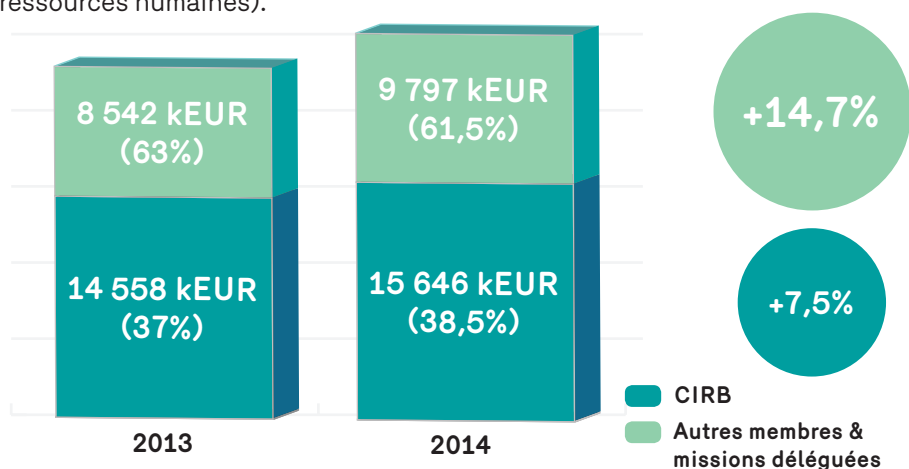
Pour 2014, la contribution totale s'élève à 25 443 kEUR, contre 23 100 kEUR en 2013 (soit une progression de 10,1 %).

⁴ Pour rappel, IRISteam est soumise aux règles comptables des ASBL (loi du 17 juillet 1975 et arrêté royal du 19 décembre 2003). L'Association tient une comptabilité en partie double selon un schéma complet. Ses comptes annuels sont arrêtés par le Conseil d'administration après certification par les réviseurs d'entreprise. IRISteam ne possède pas de patrimoine propre. Localisée dans les locaux du CIRB, elle fait usage de son infrastructure matérielle (locaux, matériel informatique, consommables...). Son bilan se compose essentiellement de créances et d'obligations à l'égard de ses fournisseurs. Le bureau Mazars est le réviseur aux comptes d'IRISteam.

Ce montant résulte de l'addition :

- du coût réel de la personne calculé par le secrétariat social : salaire fixe et variable, pécules de vacances, prime de fin d'année, frais propres à l'employeur... ;
- des avantages extralégaux : chèques-repas, assurance, transport... ;
- de tous les autres frais liés à la personne : formations, assurances corporate...

La progression enregistrée en 2014 s'explique à la fois par l'augmentation du nombre de collaborateurs d'IRISteam affectés à ces missions et par la croissance de la masse salariale (via l'indexation automatique des salaires, le mécanisme de progression barémique propre à IRISteam et l'implémentation de la deuxième tranche du nouveau modèle de ressources humaines).



Gestion informatique courante					
	(kEUR)*	2013	2014	Évolution	
Total 2014 25 443 + 10,1 %	Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB)	14 558	15 646	7,5%	
	Missions déléguées du CIRB (SPRB, organismes régionaux, ...)	3 740	4 257	13,8%	
	Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)	1 139	1 338	17,5%	
	Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE)	997	1 102	10,5%	
	Commission Communautaire Française (COCOF)	732	806	10,1%	
	Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente (SIAMU)	785	736	-6,2%	
	Administration communale de Schaerbeek	472	505	7,0%	
	Administration communale de Jette	13	272	1992,3%	
	Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)	193	225	16,6%	
	INNOVIRIS	87	116	33,3%	
	Administration communale de Berchem-Sainte-Agathe	97	115	18,6%	
	Administration communale de Saint-Josse-ten-Noode	122	93	-23,8%	
	Administration communale de Forest	0	73	-	
	BRUGEL	18	69	283,3%	
	Cabinet du ministre du Budget (Gouvernement 2009-2014 + 2014-2019)	32	39	21,9%	
	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	52	26	-50,0%	
	Cabinet du secrétaire d'État à la Mobilité, à la Fonction publique et à l'Égalité des chances (Gouvernement 2009-2014)	63	25	-60,3%	
	TOTAL		23 100	25 443	10,1 %

* Montants arrondis

A.2. Prestations spécifiques

Pour 2014, la contribution relative aux prestations humaines liées à la délivrance d'un service ou d'un projet informatique spécifique, en progression de 15,9 %, s'élève à 836,7 kEUR, contre 722 kEUR en 2013. Ce montant correspond à un nombre total de 9 ETP, compte tenu du coût moyen de 94,84 kEUR/ETP.

Le coût moyen des ressources IRISteam a été établi comme référence maximale d'un tarif journalier pour deux types de profil :

- T2 : classes de fonctions de niveau 4 ou 5 (personnel de production : analyste, chefs de projet...);
- T1 : classes de fonctions de niveaux 0 à 3 (techniciens, programmeurs...).

Le coût moyen des ressources englobe tous les frais liés au personnel. Chaque ressource enregistre ses prestations dans un système de Time Tracking afin de déterminer le volume journalier de ses prestations à affecter à un projet ou à un service déterminé. Le résultat représente ainsi le coût à charge du membre.

En 2014, ces prestations ont été facturées aux membres d'IRISteam selon les tarifs suivants :

- T2 : 711 euros/jour ;
- T1 : 532 euros/jour.

A.3. Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation s'élèvent à 10 kEUR et concernent :

- des notes de crédit de fournisseurs relatives à des prestations de 2013 ;
- une subvention de la Région pour bonne gestion de trésorerie.

B. Les autres produits

Ceux-ci s'élèvent à 8 kEUR et se composent de remboursements d'assurances et d'un remboursement salarial suite à la participation d'un membre du personnel à un jury de cour d'assises.

1.2. Les charges d'exploitation

Le coût moyen d'un équivalent temps plein (ETP) est en progression de 2,5 %, il s'élève à 94,84 kEUR en 2014, contre 92,54 kEUR en 2013. Ce coût moyen est le résultat de la division du coût total (26 298 kEUR) par le nombre d'ETP (277,3). Le coût moyen annuel par personne s'élève, quant à lui, à 92,9 kEUR.

26 928 kEUR
+ 10,2 % par rapport à 2013

Données au 31/12/2014



+ 2,5 %

2013 : kEUR 92,54

2014 : kEUR 94,84

Charges d'exploitation				
	(kEUR)	2013	2014	Évolution
Total 2014 26 298 + 10,2 %	Charges salariales	23 081	25 662	11,2 %
	Services et biens divers	763	624	-18,2 %
	Autres charges	12	12	0 %
	TOTAL	23 856	26 298	10,2 %
	Nombre d'ETP		258	277

A. Les charges salariales

Les rémunérations et avantages sociaux directs s'élèvent à 25 622 kEUR en 2014. L'augmentation par rapport à 2013 résulte :

- de la progression du nombre d'ETP entre les deux exercices ;
- de l'application d'une augmentation barémique et d'une indexation des salaires au 1^{er} janvier 2014, en conformité avec la Commission paritaire 218 ;
- de la deuxième phase de mise en œuvre du nouveau modèle de ressources humaines, étalée sur 3 ans.

B. Les services et biens divers

Les charges liées aux services et biens divers ont diminué de -18,2 % par rapport à la clôture de l'exercice précédent. Cette diminution est principalement liée à la diminution des frais de recrutement et d'occupation de personnel intérimaire.

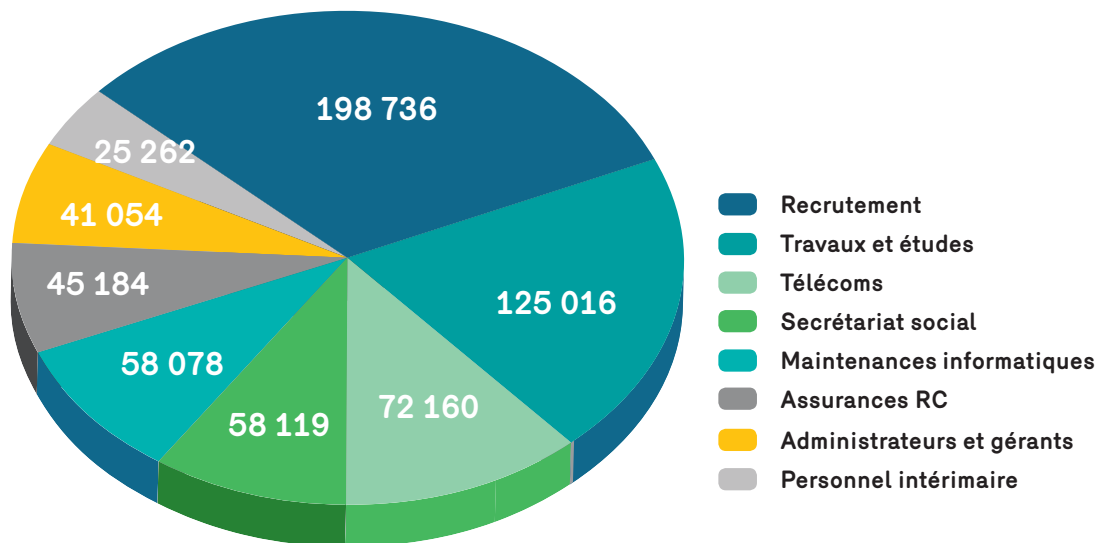
Charges : services et biens divers

624 kEUR

- 18,2 %

EUR*	2013	2014	Évolution
Recrutement	296 343	198 736	- 33 %
Travaux et études	138 120	125 016	- 9 %
Télécoms	60 300	72 160	20 %
Secrétariat social	60 794	58 119	- 4 %
Personnel intérimaire	111 580	58 078	- 48 %
Maintenances informatiques	30 116	45 184	50 %
Assurances RC	39 647	41 054	4 %
Administrateurs et gérants	26 066	25 262	- 3 %
TOTAL	762 966	623 609	- 18 %

* Montants arrondis



La baisse des frais de recrutement s'explique :

- par le report en 2014 de la publication d'annonces de postes vacants réservées et payées en 2013 ;
- par un appel moins fréquent à notre partenaire externe de recrutement externe et le salaire moyen moins élevé des profils recherchés en 2014.

La progression du montant des maintenances informatiques résulte, quant à elle, du basculement des frais liés à l'outil Attentia du secrétariat social depuis la rubrique « travaux et études » vers cette nouvelle rubrique.

C. Les autres charges

Les autres charges s'élèvent à 12 kEUR et concernent les amortissements sur l'acquisition d'un logiciel de gestion des ressources humaines.

2. ANALYSE BILANTAIRE

À la clôture des comptes 2014, le total bilantaire s'élève à 4 963,1 kEUR.

1.1 Les immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles s'élèvent à 7,3 kEUR.

Ce montant représente la valeur comptable après amortissement de l'application HR BOX.

1.2 Les immobilisations financières

Les immobilisations financières s'élèvent à 10 EUR et représentent la part coopérateur d'IRISteam dans la SCRL IRISnet.

1.3 Les créances commerciales

Les créances commerciales s'élèvent à 813,3 kEUR. On note une diminution des créances d'IRISteam à l'égard de ses membres principalement liée à l'exécution de la procédure de recouvrement de créances mise en place en 2011. Le solde correspond principalement à la refacturation du dernier trimestre 2014.

1.4 Compte courant

Le compte courant présente un solde positif de 4 137,1 kEUR.

1.5 Comptes de régularisation

Les charges à reporter, d'un montant de 5,3 kEUR, concernent des montants facturés en 2014 dont la prestation est relative à 2015.

1.6 Bénéfice reporté

En tant qu'association de frais totalement financée par ses membres, IRISteam n'est jamais bénéficiaire, sauf dans le cas exceptionnel de l'année de clôture 2007. Le bénéfice reporté représente les intérêts créditeurs du dernier trimestre 2007, pour un total de 0,2 kEUR. Aucune prévision d'affectation de ce bénéfice n'est envisagée.

1.7 Provisions pour pension et passif social

Les provisions d'un montant de 145,4 kEUR concernent la provision pour pensions et obligations similaires pour cinq personnes.

La diminution de ce poste par rapport au 31/12/2013 provient de l'annulation de la totalité de la provision pour passif social, suite à une recommandation du réviseur d'entreprise de ne provisionner que des montants liés à des licenciements dont l'exécution est certaine.

1.8 Dettes commerciales

Ce poste s'élève à 1 064 kEUR à la clôture 2014 contre 443 kEUR seulement à la clôture 2013.

Les fournisseurs d'IRISteam sont essentiellement des fournisseurs de services : formations, secrétariat social, assurances...

Les délais de paiement sont très courts car liés au règlement des salaires (net au travailleur, ONSS, précompte professionnel) et de formations payées au plus tard le jour de la formation.

L'augmentation de ce poste est liée à une avance faite par le CIRB afin de couvrir les prestations de décembre.

Le poste des factures à recevoir concerne les charges de décembre 2014 facturées en 2015.

1.9 Dettes fiscales, salariales et sociales

Ce poste, d'un montant de 3 752,7 kEUR, se compose des obligations contractées vis-à-vis de l'ONSS et de l'administration fiscale ainsi que de la provision de pécules de vacances à payer en mai 2015 et née de l'occupation de personnel durant l'année 2014.

L'IT régional aborde 2015 avec de nouveaux défis. Son succès, en particulier, nécessite de mettre en chantier la refonte de son modèle financier à travers le CIRB et IRISteam pour une juste contribution au coût des services, plateformes et infrastructures IT par leurs bénéficiaires.

L'IT RÉGIONAL À LA CROISÉE DES CHEMINS

Dans le modèle actuel, les membres d'IRISteam s'acquittent exclusivement du prix coûtant des prestations de personnel IT dont ils bénéficient pour utiliser les services, plateformes et infrastructures du catalogue IT régional, sans participer par ailleurs à leurs frais de développement et de maintenance, dont la charge est assurée par le CIRB au moyen de sa dotation annuelle. Le succès du catalogue IT régional auprès des membres d'IRISteam crée cependant une distorsion de ce modèle : l'accroissement considérable du nombre des utilisateurs et du volume des données échangées ou stockées mobilise une part de plus en plus importante des moyens financiers du CIRB, au détriment du lancement de nouveaux projets, indispensable à enrichir le catalogue IT régional et maintenir la dynamique de la transition numérique dans la Région. Cette évolution et sa correction devront être débattues durant l'exercice 2015.

Mutualisation et synergies

La mutualisation des ressources et des projets continue à prouver ses vertus, tant sur le plan des finances publiques qu'au niveau de la mise en œuvre d'une vision cohérente des TIC aux échelons régional et local. La démarche peut cependant être encore approfondie par un appel accru à la définition de schémas directeurs informatiques.

Services aux membres

Le catalogue régional de services IT est rendu accessible via Internet sur l'E-catalogue en ligne du CIRB.

Par ailleurs, les membres seront invités à participer à l'enquête bisannuelle de satisfaction. Nous les remercions d'avance des quelques minutes qu'ils consacreront à nous livrer leur avis, essentiel à notre suivi qualitatif. Nous continuerons également à renforcer notre relation de confiance avec nos membres en leur assurant une amélioration continue ainsi qu'un partenariat pérenne et solide.

Au niveau des collaborateurs

2015 verra la mise en œuvre des processus de ressources humaines revus durant l'année précédente, avec l'objectif de favoriser l'évolution de carrière des collaborateurs et leur fidélisation dans l'entreprise. L'exercice sera également marqué par la mise en pratique du cadre-pilote de télétravail. Avec un collaborateur sur cinq participant à cette expérience, IRISteam disposera d'une base suffisamment large pour en évaluer les bénéfices tant pour l'entreprise que pour les collaborateurs eux-mêmes, tout en veillant bien entendu à ce qu'elle n'affecte pas la qualité du service rendu aux membres.

Par ailleurs, le personnel d'IRISteam sera appelé, lui aussi, à participer au volet de l'enquête de satisfaction qui le concerne.

1. LES MEMBRES DE L'ASBL IRISTEAM

Listes au 31/12/2014

Administrations et pouvoirs locaux	
*	Agence immobilière sociale de Saint-Gilles
	Agence locale pour l'emploi d'Evere
	Agence locale pour l'emploi d'Ixelles
	BRULABO
*	Centrale de l'emploi de la Ville de Bruxelles
	Centre public d'action sociale d'Anderlecht
	Centre public d'action sociale d'Auderghem
	Centre public d'action sociale de Berchem-Sainte-Agathe
	Centre public d'action sociale de Bruxelles-Ville
	Centre public d'action sociale d'Etterbeek
	Centre public d'action sociale d'Evere
	Centre public d'action sociale de Forest
	Centre public d'action sociale de Ganshoren
	Centre public d'action sociale d'Ixelles
	Centre public d'action sociale de Jette
	Centre public d'action sociale de Molenbeek-Saint-Jean
	Centre public d'action sociale de Saint-Gilles
	Centre public d'action sociale de Saint-Josse-ten-Noode
*	Centre public d'action sociale de Watermael-Boitsfort
	Commune d'Anderlecht
	Commune d'Auderghem
	Commune de Berchem-Sainte-Agathe
	Commune d'Etterbeek
	Commune d'Evere
	Commune de Forest
	Commune de Ganshoren
	Commune d'Ixelles
	Commune de Jette
	Commune de Koekelberg
	Commune de Molenbeek-Saint-Jean
	Commune de Saint-Gilles
	Commune de Saint-Josse-ten-Noode
	Commune de Schaerbeek
	Commune d'Uccle
	Commune de Watermael-Boitsfort
	Commune de Woluwe-Saint-Lambert
	Commune de Woluwe-Saint-Pierre
	Le Foyer bruxellois
*	Le Foyer du sud
*	Le Foyer schaerbeekois
	Le Logement molenbeekois
	Mission locale d'Etterbeek

Administrations et pouvoirs locaux	
	Zone de police 5340 - Bruxelles-Ouest
	Zone de police 5341 - Midi
	Zone de police 5342 - Uccle / Watermael-Boitsfort / Auderghem
	Zone de police 5343 - Montgomery
	Zone de police 5344 - Schaerbeek / Saint-Josse-ten-Noode / Evere
Total 47	

* Nouveau membre 2014

Administrations et pouvoirs régionaux et communautaires	
	Actiris
	Agence de développement territorial (ADT)
	Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale
	Atrium (Agence bruxelloise pour le développement urbain)
	Brussels Info Place (BIP)
	Bruxelles Gaz Electricité (BRUGEL)
	Bruxelles Environnement (IBGE)
	Bruxelles Formation
	Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR)
	CAW-Mozaïek asbl
	Conseil bruxellois de coordination sociopolitique (CBCS)
	Centre de documentation et de coordination sociale (CDCS)
	Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB)
	Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (COCOM)
	Commission communautaire française (COCOF)
	Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale (CES)
	Dispositif d'accrochage scolaire de la Région de Bruxelles-Capitale (DAS)
	École régionale d'administration publique (ERAP)
	Europe.brussels liaison office
	Fonds.brussels (Fonds du logement de la Région de Bruxelles-Capitale)
	Impulse.brussels
	INNOVIRIS (Institut bruxellois pour la recherche et l'innovation)
	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale (Les Services)
	Parlement francophone bruxellois (ex-ACCF)
	Raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)
	Service d'accompagnement social aux locataires sociaux (SASLS)
	Service d'incendie et d'aide médicale urgente de la Région de Bruxelles-Capitale (SIAMU)
	Société du logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)
	Vlaamse gemeenschapscommissie (VGC)
Total 29	

Autres membres	
	Abaka asbl
	Athénée royal de Koekelberg
	Brussel & Ik (BRIK - anciennement Quartier latin)
	Centre de l'école ouvrière supérieure
*	Commissariat à l'Europe et aux organisations internationales
	Commission des fondations des bourses d'études du Brabant
	Conectar asbl
*	De Molenketjes
*	Everecity (anciennement Société de logements sociaux Germinal).
	Fédération générale du travail de Belgique (FGTB, Interrégionale de Bruxelles)
	Indutec
	Institut européen de la culture arabe
*	Le Foyer Ixellois
	Ordre des architectes (conseil francophone et germanophone)
	Play
	Seniorencentrum Brussel
Total 16	

* Nouveau membre 2014

Membres fondateurs
Cabinet du Ministre-Président Rudi Vervoort
Cabinet de la Ministre Céline Fremault
Cabinet du Ministre Didier Gosuin
Cabinet du Ministre Pascal Smet
Cabinet du Ministre Guy Vanhengel
Cabinet de la Secrétaire d'État Bianca Debaets
Cabinet de la Secrétaire d'État Cécile Jodogne
Cabinet de la Secrétaire d'État Fadila Laanan

2. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASBL IRISTEAM

Liste au 31/12/2014

Président :
M. Pieter-Jan Mattheus (Représentant de la ministre régionale en charge de l'Informatique)
Administrateurs délégués :
M. Hervé Feuillien (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise)
M. Robert Herzeele (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise)
Administrateur
M. Pierre Muylle (Bourgmestre d'Evere f.f.)





©2015 IRIS^team asbl

Rédaction et conception : Service Communication

Editeur responsable : Hervé Feuillien

Imprimé à l'aide d'encre végétale

sur du papier écologique par REPLAY Studio

Pour toute demande relative à ce document, veuillez écrire à :

IRIS^team asbl

Service Communication

Avenue des Arts, 21 1000 Bruxelles



IRIS^team asbl-vzw