



BRUXELLES CONNECTIT
BRUSSEL CONNECTIT

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

Memorandum

2025-2030



Un résumé ?

Scannez et visionnez un résumé
de ce document.



BRUXELLES CONNECTIT
BRUSSEL CONNECTIT
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

CONTENUS

01.

Introduction

02.

Qui sommes-nous ?

03.

Notre offre

04.

Notre organisation

05.

Nos priorités des 5 prochaines années

05.1

Intégrer une gouvernance numérique et accompagner la maturité digitale

05.2

Les archives : préserver la démocratie au travers de la mémoire

05.3

Des services transversaux à l'écoute des citoyen·ne·s

05.4

Une référence en gestion IT interne et régionale

01 INTRODUCTION

Le numérique s'est implanté dans nos sociétés contemporaines, créant une ère où l'innovation technologique ne va pas sans son lot de défis inédits tels que la (cyber)sécurité, l'inclusion numérique, la gouvernance des données, l'utilisation à bon escient de l'intelligence artificielle et bien d'autres encore. **Ces enjeux majeurs ont profondément remodelé la relation entre le service public et les usagers.**

C'est pour cela que nous nous adressons aujourd'hui à vous, représentant·e-s politiques, par le biais de ce mémorandum.

AMBITIONS

Une numérisation inclusive, éthique et durable

Nous, Bruxelles ConnectIT, souhaitons mettre en avant les **pilliers fondamentaux** pour mettre en œuvre des politiques fortes, garantissant ainsi un **service démocratique**. De plus, nous visons à promouvoir une **numérisation inclusive, éthique et durable des services publics**

Une collaboration nécessaire

En travaillant ensemble, nous pouvons construire un **avenir numérique solide et prospère pour Bruxelles**. C'est pourquoi nous vous invitons à explorer les propositions que nous avons recensées dans ce mémorandum.

Ces axes constituent une base solide pour **impulser le changement nécessaire** et garantir une **société numérique plus juste et équitable pour tous**.

Une expertise à votre disposition

Nous mettons à votre disposition notre expertise et vous offrons une collaboration efficace **pour atteindre vos objectifs**.

02 QUI SOMMES-NOUS ?

Bruxelles ConnectIT est une administration publique qui promeut une **stratégie globale de bonne gouvernance numérique**. Nous faisons partie du Service public régional de Bruxelles.

Nous promovons une stratégie globale de bonne gouvernance numérique, en partie grâce à :

- la bonne gouvernance des données et au développement de solutions IT, en augmentant notamment la maturité digitale de nos partenaires ;
- la bonne gestion électronique des documents, dont l'archivage (électronique ou non) est la clé de voûte ;
- la mise en place de principes de simplification administrative, incluant tous les publics.

Dans ce cadre, nous développons des projets, des méthodologies ou encore des processus à l'attention de différents partenaires :

- l'ensemble des administrations du SPRB ;
- d'autres organismes régionaux et locaux (notamment dans le cadre de nos missions d'archivage, de simplification administrative et de gestion de plateformes régionales mutualisées (SAP Régional et SAP HR Régional).

03 NOTRE OFFRE

Notre administration, grâce à la complémentarité de ses compétences, s'attèle à la création d'une **vision cohérente et globale de la digitalisation des services publics**. Cela passe notamment par le développement de plateformes centralisant des processus, **l'archivage** de documents permettant de **garantir les principes démocratiques**, la sensibilisation au **numérique durable et responsable**, et **l'accompagnement des administrations à la transformation digitale**.

01

Nous travaillons main dans la main avec « le métier »

Nous développons des solutions ou mettons en place des actions/projets transversaux qui **répondent au mieux aux besoins spécifiques identifiés**, dans le respect de **l'éthique, de la durabilité et de la sécurité**.

02

Nous testons des solutions dans un cadre défini

Grâce à notre position au sein du SPRB (composé de 8 administrations), **nous testons des solutions dans un cadre défini**, via des Proofs of Concept. Une fois la solution développée et éprouvée, nous la proposons aux administrations du SPRB non-impliquées initialement, procédons à des adaptations si besoin, et enfin, pouvons mettre cette solution à disposition d'autres administrations publiques régionales intéressées, hors-SPRB.

03

Nous développons des partenariats

Nous travaillons bien entendu en **partenariat** avec les administrations publiques, notamment Paradigm, qui, par exemple, nous met à disposition l'infrastructure de base via laquelle nos différents développements sont réalisés.

Enfin, notre **réseau local, régional et fédéral** se développe toujours plus, permettant l'échange de bonnes pratiques, la mutualisation d'outils, etc. Nous travaillons notamment en partenariat avec le SPF Stratégie et Appui (BOSA) et Brulocalis pour des sujets spécifiques.

04 NOTRE ORGANISATION

Direction IT-Coordination

Business et Data Intelligence
Digital Transformation & Cybersecurity
Project & Service management

Direction SSP-IT

Infrastructure bureautique
Support aux utilisateurs

BRUXELLES CONNECTIT

Direction ConnectMemory

Service Régional des Archives

Direction SAP

Développement de modules
et/ou plateformes SAP
Support aux utilisateurs

Direction easy.brussels

Agence bruxelloise de simplification
administrative et de la relation usager

05

NOS PRIORITÉS DES 5 PROCHAINES ANNÉES

05.1

Intégrer une gouvernance numérique et accroître la maturité digitale

Objectif 1 :

Intégrer une gouvernance numérique via une harmonisation et l'établissement de standards

L'établissement d'une gouvernance numérique implique **la mise en place de standards numériques régionaux** connus et acceptés de toutes les entités. Ces standards permettront :

- une meilleure harmonisation des pratiques au sein des administrations régionales ;
- une collaboration facilitée ainsi que l'échange de données entre les différentes entités publiques ;
- une utilisation cohérente des termes et des concepts dans la définition des bases de données. En évitant les synonymes et les homonymes, il sera plus facile de comprendre et d'exploiter les données de manière uniforme.

Les critères de qualité des standards devront inclure des critères de collecte, de stockage, de partage et de mise à jour des données afin d'assurer leur qualité et leur pertinence, ainsi que leur conservation ou destruction le cas échéant.

Bruxelles ConnectIT est une des parties prenantes les plus actives dans le comité « **Architecture régionale** », mis en place par le Gouvernement.

Par ailleurs, la création d'un **catalogue de données centralisé**, regroupant toutes les informations relatives aux projets et aux données régionales facilitera la recherche et l'accès aux données, tout en favorisant une utilisation cohérente et harmonisée de celles-ci. Ce catalogue pourrait également permettre le monitoring de services digitalisés et impulser de nouvelles actions. Le SPRB souhaite poursuivre son action dans ce domaine.

L'établissement de standards implique également l'**amélioration de la qualité des projets informatiques**, en définissant des critères d'acceptation pour leur mise en production. Cela inclut des délais, des livrables et des critères de qualité à respecter pour assurer une transition efficace entre la phase de construction du projet, *the build phase*, à la phase d'utilisation du produit, *the run phase*.

Cela pourrait également se traduire lors du développement et de l'analyse d'indicateurs liés à la performance des projets.

Enfin, **une dimension éthique sera garantie au travers des standards**, en promouvant une utilisation responsable et durable des outils et des données numériques au sein des administrations publiques.

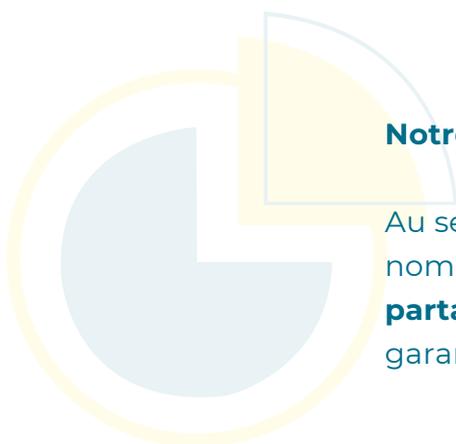
Cela implique notamment la protection des données personnelles, la sécurité des systèmes informatiques et une utilisation écoresponsable des ressources numériques.

Bruxelles ConnectIT a pour objectif **d'intégrer le numérique responsable** de façon systématique dans ses projets (**éco-conception**).

Le SPRB et Bruxelles ConnectIT ont montré leur engagement dans cette voie en signant la charte « **Numérique responsable** » et en suivant les indicateurs liés à la **norme ISO 14001** (norme internationale qui définit les critères auxquels doit répondre un système de management environnemental efficace).

Plan transition climatique SPRB 2030

Bruxelles ConnectIT établira un **diagnostic de l'empreinte écologique des systèmes informatiques**, continuera à travailler sur le **numérique responsable** et poursuivra la promotion d'un **écosystème régional d'économie circulaire** pour le matériel informatique, en établissant des partenariats avec les acteurs concernés, en plus de ceux déjà en place. Par exemple, nous travaillons déjà avec l'ASBL Close the Gap en ce sens.



Notre recommandation ?

Au sein du SPRB, Bruxelles ConnectIT a établi un bon nombre de **standards**. Ceux-ci pourraient aisément être **partagés avec les autres administrations régionales**, garantissant **l'harmonisation** préconisée.

Objectif 2:

Augmenter la maturité des données (data maturity) au sein des services publics

Tout d'abord, **notre mission est de faciliter les métiers en développant des outils adaptés** aux besoins de chaque service du SPRB. Nous accompagnons également ceux-ci en leur offrant un accompagnement spécifique et sur mesure pour qu'ils puissent maîtriser au mieux les aspects techniques liés à la gestion des données. De plus, nous nous attachons à interpréter ces données de manière pertinente afin d'en tirer des enseignements et des recommandations stratégiques pour chaque service.

Bruxelles ConnectIT prône un **modèle de données commun** au niveau régional. Cela permettra de simplifier les échanges de données entre les différentes administrations publiques et d'optimiser leur utilisation. Enfin, la poursuite de travaux au sein d'une **Data Community** est essentielle, car ceux-ci, par leur caractère transversal, impliquent le traitement de sujets liés aux données, aux projets, à la gouvernance, aux évolutions et aux expérimentations.

Intégrer l'IA pour améliorer nos services

Nous explorerons la possibilité d'utiliser l'intelligence artificielle (IA) dans nos services publics afin :

- d'optimiser les processus de prise de décision ;
- d'améliorer la qualité des informations fournies aux citoyens ;
- de personnaliser les services en fonction de leurs besoins spécifiques.

Les plateformes les plus utilisées par Bruxelles ConnectIT (Salesforce, SAP, O365) permettent déjà d'intégrer l'IA dans certains processus métier. Ces technologies peuvent **extraire, analyser et croiser des informations précieuses à partir des Big Data**, permettant aux administrations de mieux comprendre les problèmes, d'anticiper les besoins et de fournir des services, tant au sein des administrations que pour les usagers.

Notre vision implique d'implémenter aussi **l'IA de manière prédictive**: cela permettra de détecter des pannes des services IT, des services non-fonctionnels, des cybermenaces, etc. L'IA prédictive pourra être aussi expérimentée afin d'émettre des règles d'utilisation dans l'administration. Par ailleurs, la modélisation de données via l'IA permettrait de grandes avancées.



Notre recommandation ?

Les administrations doivent disposer de **personnes-clés dédiées** aux données et, de manière croissante, à l'IA.

Objectif 3:

Offrir une base à l'automatisation des droits, en révisant les bases légales

Nous souhaitons mettre en place une **gouvernance de données efficace au sein de nos applications, qui serviront de base à l'automatisation des droits**, permettant ainsi aux citoyens d'accéder rapidement et facilement à leurs droits.

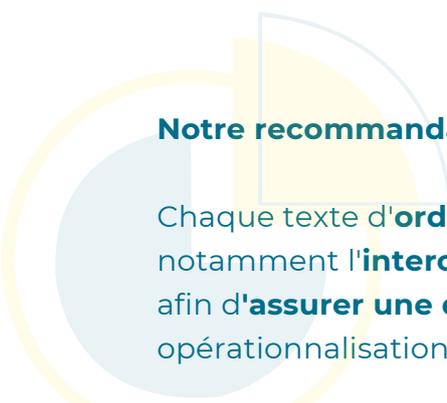
L'automatisation des droits offre de réelles opportunités pour améliorer les services publics, optimiser les ressources et développer des politiques.

Dans notre société de plus en plus numérisée, les administrations collectent et stockent une quantité considérable d'informations personnelles sensibles. Cependant, il est souvent difficile d'utiliser ces données de manière efficace en raison des restrictions actuelles du RGPD concernant leur croisement.

Lors de l'établissement de nouvelles législations, il serait possible de mettre en place des dispositions légales qui encadrent **l'interopérabilité des données** par les administrations publiques, tout en garantissant la protection de la vie privée et la sécurité des individus. Cela permettrait aux administrations de partager et de croiser des informations pour obtenir une vision plus complète et holistique des individus et de leurs besoins. Cependant, il est crucial de trouver un équilibre entre les avantages de l'automatisation des données et la protection de la vie privée des individus.

C'est pourquoi **la minimisation des données** peut également être piste en matière de sécurité numérique et de protection des données : moins une organisation détient de données à caractère personnel, moins le risque de violation de ces données est élevé. Pour y arriver, lors du développement de nouveaux produits, services et projets, les organisations doivent se demander quelles données à caractère personnel sont strictement nécessaires pour atteindre l'objectif visé.

À terme, nous pourrions imaginer aussi imaginer une fourniture proactive de services : par exemple, le Gouvernement pourrait déterminer si une personne a droit à une prime sur base d'un minimum de données et ce, sans consulter les données de base. Cela permettra de réduire la charge administrative et de respecter la vie privée.



Notre recommandation ?

Chaque texte d'**ordonnance** doit inclure des éléments relatifs à l'IT, notamment **l'interopérabilité des données et les règles du RGPD** liées à l'IT, afin d'**assurer une qualité supérieure et des coûts réduits** lors de leur opérationnalisation.

Objectif 4:

Prôner une gouvernance numérique impliquant le législateur

Dans un monde immergé dans la révolution numérique, il **est devenu primordial de sensibiliser tous les acteurs, y compris les législateurs, à la gouvernance numérique.** Les décisions légales et réglementaires doivent désormais intégrer explicitement les aspects liés à l'informatique, ou du moins évaluer l'impact qu'elles pourraient avoir sur le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les décisions des législateurs peuvent entraîner des conséquences importantes sur l'écosystème numérique et sur la vie quotidienne des citoyens. Il est crucial de prendre en compte **l'interconnexion croissante des infrastructures et des services informatiques,** qui sont devenus des éléments essentiels de notre société. Les enjeux tels que la protection des données, la cybersécurité ou la régulation des plateformes en ligne sont autant d'exemples qui nécessitent une approche intégrant l'aspect IT.

Pour faciliter cette intégration, **des outils spécifiques** pourraient être mis en place, tels qu'un **"test numérique"** par exemple. Celui-ci permettrait **d'évaluer l'impact IT potentiel d'une décision légale avant sa mise en œuvre.** Ce test pourrait être mené par un **organe d'architecture business,** afin d'analyser les répercussions possibles sur la sécurité, la confidentialité des données, l'accès à l'information, ou encore l'innovation, via notamment un business case global.

L'objectif de ce test serait de **garantir une réglementation adaptée au monde numérique en constante évolution.**

En intégrant une dimension IT dès la phase de création des textes légaux, les législateurs pourraient anticiper les éventuels problèmes et saisir les opportunités liées à la transformation digitale. Cette approche proactive permettrait ainsi d'éviter les lacunes réglementaires, les incohérences législatives et les conflits entre les lois existantes et les innovations technologiques. De plus, en fonction du vocabulaire utilisé et du contenu d'un texte législatif, les mécanismes et coûts techniques peuvent énormément varier.

Notre recommandation ?

Si une décision légale est mise en œuvre, un **test numérique** doit être réalisé afin d'évaluer l'impact IT potentiel. Bruxelles ConnectIT créera ce test au sein du SPRB et pourra ensuite l'étendre au niveau régional.

Objectif 5:

S'assurer de la protection des données publiques

Pour contrer la menace grandissante de cyberattaques, il est nécessaire de réaliser des **investissements supplémentaires en cybersécurité**. Il est impératif de mettre en place des procédures incluant divers scénarios de cyberattaque (ransomware, databreach...), mais également de se tenir constamment à jour des dernières tendances en matière de cyberattaque et de sécurisation.

Sensibiliser les administrations à l'importance de la sécurité de l'information est l'une de nos priorités : l'impact financier d'une cyberattaque peut facilement s'élever à plusieurs dizaines de millions d'euros.

De plus, nous veillons à la protection des systèmes informatiques, des réseaux et des données du SPRB contre les menaces de cyberattaques. Cela implique :

- l'actualisation continue de **politiques de sécurité**,
- l'**adoption de meilleures pratiques de sécurité**,
- la **gestion des risques**,
- la **sensibilisation** des employés à la sécurité informatique,
- la **détection et la prévention** des intrusions,
- la gestion des **incidents de sécurité**.

Selon une étude récente (avril 2024), le SPRB se distingue par son niveau de sécurité de l'information, comparé aux autres administrations publiques régionales. Nous pouvons non seulement continuer sur cette voie, mais aussi partager notre expertise aux autres administrations qui en auraient besoin.

Enfin, Bruxelles ConnectIT a également la charge de **la gestion des accès à différentes plateformes intégrant des données personnelles**. Nous souhaiterions, dans le cadre de la sécurité mais également de la gouvernance des données, établir une stratégie globale et des procédures pour tout accès aux plateformes.

Gestion des risques

La gestion des risques, c'est avant tout anticiper et prévoir. De manière opérationnelle, **Bruxelles ConnectIT accompagne ses partenaires** dès le début de leur projet, via des méthodologies efficaces et éprouvées. **Celles-ci doivent également pouvoir s'adapter à l'ensemble des administrations régionales.**



Notre recommandation ?

Nous proposons **l'imposition** d'une prise en compte des **risques** dans **tout projet de développement IT ou dans tout projet impliquant des données à caractère personnel.**

05.2

Les archives : la préservation de la démocratie au travers de la mémoire

Objectif 6:

Garantir les principes démocratiques au travers d'un archivage cohérent et centralisé

L'archivage revêt une importance cruciale dans la préservation de la démocratie. En tant que société, **nous sommes confrontés à une quantité croissante de données et d'informations** produites chaque jour. Sans un **système d'archivage** et une **gestion des documents efficaces**, il devient difficile voire impossible de garantir l'accessibilité future des données.

L'archivage est essentiel pour garantir la responsabilité et la transparence des actions des gouvernements et des administrations publiques. Les archives conservent une trace indélébile des décisions prises, des politiques mises en place et des actions entreprises. Elles permettent ainsi de vérifier plus tard si les décisions ont été prises en toute légitimité, si elles sont restées cohérentes avec les valeurs démocratiques, mais avant tout d'écrire l'histoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

En rendant les **fonds d'archives accessibles au public**, les gouvernements favorisent la participation citoyenne et permettent aux individus de comprendre le fonctionnement des institutions publiques dans la durée.



20

Saviez-vous que, si on mettait les archives conservées bout à bout, nous atteindrions 20 000 mètres linéaires, soit 20 km ?

L'archivage électronique ou l'e-Archiving

A l'ère du numérique, il est primordial de développer une approche et des outils d'e-archiving centralisés, partagés avec l'ensemble des administrations régionales bruxelloises.

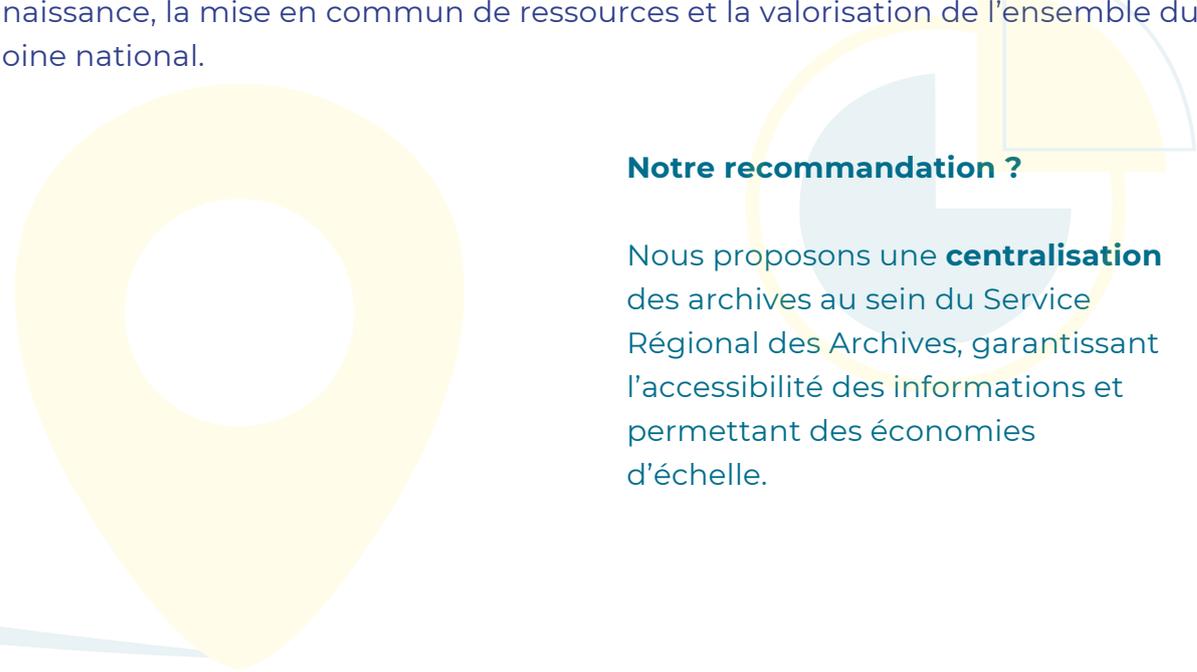
En développant cette approche de gestion archivistique commun (e-Archiving), basé sur une **gouvernance de l'information** et le principe d'**Archiving by design**, les administrations régionales bruxelloises peuvent **travailler dans un cadre commun et bénéficier de ressources techniques et de compétences spécialisées, pour préserver l'intégrité, l'authenticité et la lisibilité des données dans le temps**. La centralisation conduit en outre à une harmonisation des pratiques de gestion et facilite le traitement et la compréhension des archives.

De plus, les services d'archivage électronique qualifiés permettent de préserver en toute sécurité juridique les documents numériques ou de les substituer aux documents papier.

Le Forum des archivistes régionaux

Le **forum des archivistes régionaux**, piloté par Bruxelles ConnectIT et qui réunit les différentes administrations régionales, garantit de maximiser les synergies et les évolutions possibles. En partageant leurs archives et en travaillant ensemble, elles peuvent bénéficier mutuellement de leurs connaissances et de leurs expériences, ce qui favorise une **meilleure prise de décision et une planification plus efficace de la gestion des archives**.

Notre objectif est également de collaborer avec d'autres institutions archivistiques similaires, tant au niveau régional que national. Ces coopérations favorisent le partage de connaissance, la mise en commun de ressources et la valorisation de l'ensemble du patrimoine national.



Notre recommandation ?

Nous proposons une **centralisation** des archives au sein du Service Régional des Archives, garantissant l'accessibilité des informations et permettant des économies d'échelle.

05.3

Des services transversaux à l'écoute des citoyens

Objectif 7:

Accompagner la transformation du service public et de la relation aux usagers

La simplification administrative est devenue une priorité pour de nombreux gouvernements à travers le monde. Il est essentiel de faciliter les démarches administratives des citoyens, en éliminant les obstacles et en rendant les procédures plus accessibles. L'un des principaux objectifs de la simplification administrative est de réduire la bureaucratie excessive et d'alléger les charges administratives qui incombent aux usagers.

Une approche "User-centric"

Pour atteindre cet objectif, les **méthodologies centrées sur les usagers** (« user centric ») jouent un rôle crucial.

Et c'est ce que propose Bruxelles ConnectIT : l'approche "user centric" dans tout projet ou service – à destination d'un public interne aux administrations ou au contraire, externe à l'administration - met l'accent sur les besoins et les attentes des usagers en plaçant ces derniers au cœur de la conception des services publics, mais permet aussi d'identifier les risques inhérents aux outils et à l'utilisation de ceux-ci. I

Il s'agit de comprendre les défis spécifiques auxquels les usagers sont confrontés et de concevoir des solutions qui répondent à leurs besoins de manière efficace et efficiente, au travers d'une écoute active des usagers, de la collecte de leurs retours d'expérience et de la co-création de solutions. Cette approche a été expérimentée au travers du projet **Stratégie web régionale** (en partenariat avec Paradigm) et pourra être appliquée au projet **Stratégie d'accueil régionale**.

Des contacts omnicanaux

De plus, les contacts entre administrations et usagers sont désormais omnicanaux. L'omnicanalité, c'est s'assurer que tous les canaux de contact possibles entre les administrations bruxelloises et leurs publics soient utilisés et mobilisés. Promouvoir et simplifier l'utilisation des canaux d'interaction « physiques », « virtuels » ou encore « téléphoniques » entre les usagers et l'administration publique devient dès lors un enjeu de taille, auquel nous nous attellerons au travers du projet **Stratégie d'accueil régionale** (Mission 01 de l'Easy Way, le plan bruxellois de simplification administrative 2020-2025).

Des formations pour les agents publics

L'accompagnement de la transformation du service public est également un objectif majeur. Les administrations doivent être prêtes à s'adapter aux nouvelles technologies et aux évolutions de la société ainsi qu'aux différentes contraintes légales. Cela implique souvent de **repenser les processus existants**, parfois de les **harmoniser** et de mettre en place de **nouveaux outils et services numériques**. Cependant, cela ne doit pas se faire au détriment des usagers. L'accompagnement de la transformation du service public passe par la prise en compte **des besoins de formation** et de **soutien des agents administratifs**, afin qu'ils puissent maîtriser les nouveaux outils et accompagner au mieux les usagers dans leurs démarches.

C'est dans ce cadre que Bruxelles ConnectIT promeut une **mutualisation des savoirs et des ressources relatives aux outils. Cela passera, notamment, par la mise en place d'instances de coordination et d'un partage des connaissances.**

Un centre de compétences technologiques

Il est nécessaire de développer un **pôle d'expertise de formation et d'innovation transversale**, pour accompagner les usagers lors de développement d'applications, ainsi que la création d'un centre de compétences technologiques par domaine au sein de Bruxelles ConnectIT.

Ces centres se concentreront sur des domaines spécifiques tels que Salesforce, JIRA, Microsoft, SAP, etc. permettant une mise à jour constante des compétences des agents et des services rendus par l'administration.

Notre recommandation ?

Faciliter des démarches implique également une évaluation de celles-ci. La mise en place d'un **observatoire de la qualité des services administratifs** permettrait d'évaluer les politiques publiques de digitalisation et transformation des services publics. Plus d'information dans le Memorandum d'easy.brussels.

Pour avoir plus de précisions sur **nos ambitions en matière de simplification administrative**, consultez le **Memorandum d'easy.brussels**, l'agence bruxelloise de simplification administrative et une direction de Bruxelles ConnectIT.

05.4

Une référence en gestion IT interne et régionale

Objectif 8 :

Offrir une gestion centralisée de services transversaux

Le Single Service Point : un catalogue de services transversaux

Le Service public régional de Bruxelles (SPRB), grâce notamment à Bruxelles ConnectIT, a mis en place **une plateforme interne** regroupant **l'ensemble des services transversaux (catalogue de services) accessibles à ses collaboratrices et collaborateurs, soit un Single Service Point (SSP)**.

Ces services incluent, entre autres, la gestion informatique du matériel, la résolution de problèmes IT, l'infrastructure des bâtiments, un service de traduction, de communication, d'accompagnement juridique, etc.

Cette initiative vise à centraliser et mutualiser ces services pour un ensemble d'administrations, regroupées en un même lieu et d'ensuite dupliquer ce modèle, afin d'optimiser l'efficacité et le coût des services publics.

Les différentes administrations peuvent ainsi bénéficier d'un point d'accès unique pour l'ensemble de leurs besoins en matière de support transversal.

En dupliquant ce modèle pour d'autres bâtiments regroupant plusieurs administrations, nous souhaitons favoriser un **processus de mutualisation et de centralisation des services internes et le renforcement d'une coopération interadministrative**.



Notre recommandation ?

Nous procéderons à une **ouverture du SSP** par étape : d'abord aux administrations hors SPRB dont les bureaux sont situés à l'Iris Tower. Si cette ouverture est un succès, nous serons en mesure de proposer ce même service **aux autres administrations régionales (duplication du modèle)**.

Des plateformes pour l'ensemble des administrations régionales

À l'instar de la plateforme SAP régional, Bruxelles ConnectIT s'engage à déployer des plateformes afin d'améliorer la gestion de processus transversaux des administrations.

Citons par exemple la **gestion des subsides : nous avons mis en place une plateforme, via le développement d'applications Salesforce, permettant de gérer l'ensemble du processus**, du lancement de l'appel à candidature jusqu'à l'évaluation des investissements réalisés. Tant le candidat que le personnel administratif peuvent suivre l'évolution du dossier, chacun ayant une partie réservée sur la plateforme.

La plateforme SAP régional, pour la gestion financière et budgétaire, existe depuis plus de 10 ans. Nous avons pour projet de proposer la plateforme SAP HR, pour la gestion de la paye, aux autres administrations publiques régionales.

Ces plateformes permettent **une gestion plus efficace des processus** : en centralisant les informations et les processus sur une seule plateforme, l'accès à l'information est facilité et la prise de décision est améliorée. En outre, ces plateformes permettent une plus grande transparence et une plus grande responsabilité dans la gestion des fonds publics.

Bruxelles ConnectIT continuera à travailler au développement de ces plateformes et d'autres plateformes régionales afin d'améliorer la gestion des services publics et d'assurer une administration plus efficace et efficiente.

Notre recommandation ?



Bruxelles ConnectIT poursuivra son action de **développement et d'élargissement du coeur de gestion des subsides** déjà existants. Si d'autres besoins apparaissent, nous pouvons accompagner la réalisation du projet dans le respect du CRM régional.

COLOPHON

Editeur responsable

Marnix TACK, Directeur Général de Bruxelles ConnectIT

Copywriting, création, mise en page

Bruxelles ConnectIT

Dépôt légal

2024/14.404/11

©Bruxelles ConnectIT tous droits réservés

NOUS CONTACTER ?

Bruxelles ConnectIT

**Place Saint Lazare 2
1035 Bruxelles**

connectit@sprb.brussels
