

An aerial photograph of Brussels, Belgium, rendered in a monochromatic blue color. Overlaid on the map is a glowing network of white lines and dots, resembling a digital or social network, which is shaped to follow the outline of the Brussels region. The network is denser in some areas and sparser in others, with some nodes appearing brighter than others.

# RAPPORT ANNUEL 2019

# SOMMAIRE

PRÉAMBULE.....	4
MUTUALISATION DES INFRASTRUCTURES.....	5
FIBER TO THE SCHOOL.....	5
LE RÉSEAU À LARGE BANDE IRISNET.....	6
WIFI.BRUSSELS.....	6
DATA CENTER RÉGIONAL.....	7
MUTUALISATION DES PLATEFORMES ET DES SERVICES ICT.....	8
<b>PLATEFORMES</b> .....	8
NOVA.....	8
BOS.....	9
GUICHET ÉLECTRONIQUE IRISBOX.....	9
PLATEFORME VIDÉOPROTECTION.....	10
ZONE DE BASSES ÉMISSIONS (LEZ).....	11
SITE INTERNET ET APPLICATION FIX MY STREET.....	11
DISTRICT TEAM.....	12
APPLICATION MOBILE MYBRUSSELS.....	12
PORTAIL RÉGIONAL BE.BRUSSELS.....	12
<b>SERVICES</b> .....	13
INSTALLATION DES NOUVEAUX CABINETS MINISTÉRIELS.....	13
ÉQUIPE VOLANTE.....	13
HELPDESK IRISLINE.....	14
HOUSING MANAGEMENT SYSTEM (HMS).....	14
CENTRALE D'ACHAT ET E-CATALOGUE.....	14
<b>CATALOGUE DE SERVICES IT RÉGIONAL</b> .....	15
MESSAGERIE RÉGIONALE.....	15
FIREWALL.....	15
BACKUP ONLINE.....	16
NOTERO.....	16
DISPONIBILITÉ DES SERVICES.....	16
<b>INFORMATISATION DES POUVOIRS LOCAUX</b> .....	17

<b>MUTUALISATION DES DONNÉES</b> .....	18
<b>INTÉGRATEUR DE SERVICES RÉGIONAL FIDUS</b> .....	18
<b>PROTECTION ET SÉCURISATION DES DONNÉES</b> .....	19
<b>PORTAIL DATASTORE.BRUSSELS</b> .....	20
<b>OUTILS CARTOGRAPHIQUES URBIS</b> .....	21
 <b>MUTUALISATION DES RESSOURCES HUMAINES</b> .....	 22
 <b>PARTENARIATS</b> .....	 23
<b>KANAL – CENTRE POMPIDOU</b> .....	23
<b>BRUSAFE</b> .....	23
 <b>SMART CITY</b> .....	 24
<b>UN ÉVÉNEMENT CONSACRÉ À L'ÉCOLE NUMÉRIQUE</b> .....	24
<b>PRINTEMPS NUMÉRIQUE</b> .....	24
<b>NOTE D'AMBITION SMART CITY</b> .....	25
<b>PORTAIL SMART CITY ET SMART CITY CHALLENGE</b> .....	25
 <b>INCLUSION NUMÉRIQUE</b> .....	 26
<b>COORDINATRICE INCLUSION NUMÉRIQUE</b> .....	26
<b>ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE</b> .....	26
<b>MATÉRIEL POUR ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SPÉCIAL</b> .....	26
 <b>PANDÉMIE COVID-19 ET IMPACT SUR LES PRESTATIONS DE SERVICES AU CIRB</b> .....	 27
 <b>COMPTES ET BILANS</b> .....	 29
 <b>PERSPECTIVES</b> .....	 30

# PRÉAMBULE

2019 a été, sans conteste, une année charnière pour le CIRB.

Tout d'abord, avec une nouvelle législature et un nouveau ministre de tutelle qui a pris en charge, non seulement la transition numérique, mais aussi un très large portefeuille incluant les pouvoirs locaux, l'emploi, la formation et la simplification administrative.

Ensuite, avec le départ à la pension de notre Directeur général, Hervé Feuillien, et la nomination d'une nouvelle direction générale. Nicolas Locoge, Directeur général aux services d'appui de la Chancellerie du Premier ministre est devenu notre nouveau Directeur général. Le poste de Directeur général adjoint est revenu à notre collègue Marc Van den Bossche, Service Head auprès de Bruxelles Prévention et Sécurité<sup>1</sup>.

Aux commandes du CIRB depuis sa création, le duo Hervé Feuillien et Robert Herzele, a **accompagné la transformation numérique de la Région de Bruxelles-Capitale**.

Au cours de leur mandat, ils ont pu convaincre, rassembler et impliquer de nombreuses administrations locales et régionales autour de leur vision.



*« Je ne doute pas que nos successeurs poursuivront notre mission, tout en y apposant leur empreinte, afin d'ancrer la Région bruxelloise dans l'ère du numérique au service de tous »*

**Hervé Feuillien**

Un portefeuille étoffé de services est à disposition de tous nos partenaires. Il nous est difficile d'entrer dans le détail de toutes ces prestations dans les quelques pages de ce rapport annuel. L'exercice 2019 a, plus spécifiquement, été jalonné de quelques belles réalisations dont il sera question dans ce rapport annuel :

- l'installation des cabinets ministériels issus des élections du 26 mai (anciens et nouveaux) avec les équipements informatiques, de téléphonie et toutes les applications logicielles (lire page 13) ;

- la connexion à l'internet haut débit des écoles secondaires, tous réseaux confondus, implantés sur le territoire de la Région (lire page 5) ;
- la mise en œuvre du nouveau CoBAT (Code Bruxellois de l'Aménagement du Territoire) et l'intégration de toutes les nouveautés dans la plateforme Nova<sup>2</sup>, son workflow, ses tableaux de bord, etc. (lire page 8) ;
- la migration de plusieurs clients dans le Data Center Régional, dont i-CITY (le partenaire informatique de la ville de Bruxelles) (lire page 7) ;
- la désignation d'une coordinatrice « Inclusion numérique » chargée, entre autres, d'un plan d'action régional sur cette thématique (lire page 26) ;
- l'augmentation des effectifs de nos cellules IT, à travers IRISteam, présentes désormais auprès d'une trentaine d'administrations et services publics pour les accompagner et les soutenir dans leurs activités informatiques fondamentales et leur transition numérique. La dernière équipe en date sera déployée au sein de la commune d'Etterbeek.

Depuis quelques années déjà, les citoyens ont développé une appétence pour des services publics en ligne aussi efficaces, faciles et performants que les plateformes commerciales. La Région bruxelloise s'est engagée dans cette voie depuis bien longtemps en adaptant ses outils informatiques et ses interfaces utilisateurs. **C'est tout l'écosystème numérique qui se met au service du citoyen**. Et grâce aux choix fondamentaux opérés, la Région dispose d'ores et déjà d'éléments essentiels de cet écosystème : un réseau à large bande, des plateformes numériques favorisant les services en ligne et la dématérialisation, des accès sécurisés aux données officielles, etc.

1. La nouvelle Direction générale a pris ses fonctions au 1<sup>er</sup> trimestre 2020.  
2. L'outil dédié à la gestion des procédures d'urbanisme et d'environnement.

# MUTUALISATION DES INFRASTRUCTURES

La transformation numérique n'atteindra son potentiel qu'à la condition de s'appuyer sur des infrastructures solides et performantes. C'est sur ces ossatures que viennent se greffer les services et plateformes informatiques. Il est donc primordial de veiller à la pérennité, la solidité et la pertinence de ces infrastructures.

## FIBER TO THE SCHOOL

Le projet Fiber to the School est porté par le CIRB depuis 2014 avec son partenaire IRISnet. Il permet d'**équiper en internet haut débit les écoles secondaires** installées sur le territoire de la Région, tous réseaux confondus.

Fin 2019, 163 des 175 établissements scolaires étaient connectés.

Un des grands défis du projet a été de tenir la distance et de connecter une trentaine d'écoles chaque année, en obtenant toutes les autorisations nécessaires des communes et de la Région (notamment pour les chantiers).

**C'est l'école du et avec le numérique** : il ne s'agit plus de dédier un local aux activités informatiques, mais d'intégrer celles-ci dans tous les pans de l'enseignement.

Cette connectivité performante dans les écoles favorise aussi l'insertion des jeunes dans l'économie bruxelloise, largement tournée vers les services, en les familiarisant avec les technologies numériques et leurs applications.

Pour les écoles, les défis liés au numérique soulèvent aussi beaucoup de questions. C'est pourquoi, le CIRB a profité de l'aboutissement de Fiber to the School pour organiser le dernier des six événements « smart city » dans une école et rassembler tous les acteurs de terrain (lire page 24).





## LE RESEAU À LARGE BANDE IRISNET

Le déploiement des connexions à haut débit ne se limite pas aux écoles. De plus en plus de bâtiments publics (et certainement des sites critiques tels que maisons communales, administrations régionales, commissariats de police, etc.) bénéficient aussi d'une **connexion rapide en fibre grâce au réseau IRISnet**.

Au total, 470 sites (écoles comprises) sont connectés en fibres optiques à fin 2019, soit 44 de plus que l'an dernier. Parmi les nouveaux sites, citons la zone de police Montgomery (site Debelder), la STIB (site Marty), Bruxelles Formation (site Cockx), le CPAS de Watermael-Boitsfort (site Souverain), i-CITY (site Neder-over-Hembeek), le CPAS de Molenbeek (sites Arcadia et Delaunoy) et les bibliothèques de Schaerbeek et Jette.

Le réseau à large bande IRISnet permet de multiplier les sites ayant des connexions redondances, de telle sorte qu'une panne ou une coupure, passe inaperçue pour l'utilisateur final. Le réseau s'étend sur une longueur de 395 km dont 290 km de fibres optiques.

Le réseau à large bande est exploité depuis 2012 au sein d'un partenariat public privé, au travers de la sclr IRISnet, dont le CIRB, la Région de Bruxelles-Capitale et Orange sont les actionnaires fondateurs.

Ce marché (dit IRISnet 2) arrive à échéance en 2022. Il revient au Gouvernement régional de déterminer la procédure et le périmètre du nouveau marché (IRISnet 3). Le CIRB entamera, en 2020, les préparatifs de cette procédure de marché afin de garantir une continuité de services et de prestations auprès de tous les bénéficiaires du marché.

Sur les 30 premiers jours  
suivants la migration,  
**70.000 nouveaux  
comptes** utilisateurs  
ont été créés



## WIFI.BRUSSELS

Wifi.brussels offre une **connexion wifi gratuite dans les bâtiments et espaces publics de la Région bruxelloise, de même que dans les stations de métro de la STIB**. On dénombre aujourd'hui 220 points d'accès, en intérieur et en extérieur.

Le succès est au rendez-vous avec près de 2 millions de comptes utilisateurs. Revers de la médaille : la plateforme qui héberge ces comptes est arrivée à saturation. Celle-ci avait été inaugurée en 2016 pour un périmètre bien plus restreint qu'actuellement.

Une migration était donc indispensable pour améliorer l'expérience utilisateur en facilitant, notamment, la procédure d'inscription.

Cette migration a aussi été l'opportunité de réaliser un nettoyage des comptes. En effet, une partie des comptes appartient à des touristes qui, une fois leur séjour bruxellois terminé, n'utilisent plus le réseau wifi.brussels. De plus, certains utilisateurs, ne se souvenant plus de leur mot de passe, ont créé de multiples comptes.

La migration s'est déroulée avec succès le lundi 4 novembre 2019. Quelques utilisateurs ont toutefois connu des difficultés de reconnexion qu'ils ont fait remonter via les médias sociaux notamment. Ces signalements ont été traités via IRISLine, le Helpdesk du CIRB.

Sur les 30 premiers jours suivants la migration (4 novembre - 4 décembre 2019), 70.000 nouveaux comptes utilisateurs ont été créés.

75% du trafic data sur wifi.brussels est concentré dans les zones couvertes par la STIB.

Les points d'accès les plus populaires ne changent pas par rapport à 2018 (Grand Place, places Simonis, de la Monnaie et De Brouckère). Par contre, en ce qui concerne les stations de métro, Arts-Loi prend place dans le Top 3 avec Gare du Midi et Simonis.

Suite aux mesures gouvernementales prises pour lutter contre l'épidémie du Covid-19 en mars 2020, le temps de connexion par session a été limité à 20 minutes, renouvelable deux fois sur une journée pour un même utilisateur.

Des attroupements ont en effet été constatés dans le but unique d'utiliser wifi.brussels, dans ou aux abords des stations de la STIB. Ce qui allait à l'encontre des mesures de distanciation préconisées.

➔ [www.wifi.brussels](http://www.wifi.brussels)

## DATA CENTER RÉGIONAL

Réparti sur des sites géographiquement distincts et redondants, le Data Center Régional (DCR) regroupe les équipements informatiques et les serveurs qui stockent, traitent et protègent les données des pouvoirs publics bruxellois.

En rassemblant des infrastructures informatiques autrefois morcelées, le DCR répond aux problématiques d'éparpillement de moyens financiers et humains, de technologies disparates et de risques liés à la sécurité.

Viapass<sup>3</sup> a connu une forte croissance de ses flux de données. Son infrastructure informatique devait rapidement être adaptée à ces nouveaux besoins. Avec le CIRB, un projet de « stretched cluster » a donc été déployé. Viapass doit garantir la disponibilité de sa plateforme tout au long de l'année. Les serveurs virtuels de ce stretched cluster sont répartis sur des sites géographiquement différents. En cas de panne ou autre incident, l'activité est basculée sur un autre site, sans interruption de service ou perte de données. Viapass est le premier organisme à tester et à migrer vers ce système.

**Petit à petit, l'accent glisse de l'infrastructure vers les services, du vocable de Data Center Régional à celui de « Cloud régional ».** Le principe reste identique : utiliser des ressources informatiques mutualisées (services, applications, espaces de stockage...), à distance, sans les posséder « physiquement » sur son ordinateur personnel ou dans « son » bâtiment.

En 2019, des plateformes et services CIRB ont également migré vers le site Sibelga du Data Center Régional, notamment Nova, Backup online, Vidéoprotection. Migration aussi vers ce site de certains clients, pour tout ou partie de leurs données : Service Public Régional de Bruxelles (SPRB), Viapass, commune de Saint-Gilles, Bruxelles Urbanisme et Patrimoine, Port de Bruxelles et Brugel.

Suite à une demande de i-CITY (le centre informatique de la ville de Bruxelles, ex-GIAL), certains de leurs serveurs sont désormais hébergés dans le DCR, ainsi qu'une mise à disposition de 4 racks.

Pour 2020, les équipes préparent l'hébergement de l'infrastructure d'Actiris (12 racks) et de la commune d'Etterbeek.

Nous avons également implémenté le Software-Defined Networking (SDN) au sein du Data Center. Cette technologie vient compléter la virtualisation des serveurs et du stockage de données. C'est la dernière innovation en date dans la virtualisation des infrastructures.



© iStockphoto

Le **Software-Defined Networking** (SDN) complète la virtualisation des serveurs

Rapidement résumée : une couche logicielle se place au-dessus de l'infrastructure, offre une vision et une gestion complètes sur les équipements de cette infrastructure et les protocoles qui les font fonctionner. Le travail des gestionnaires du réseau en est ainsi facilité et allège la charge habituellement prohibitive de gestion d'infrastructures devenues extrêmement complexes.

Le SDN répond aux exigences de performance, de flexibilité et d'évolutivité des réseaux actuels.

C'est le produit ACI de Cisco que le CIRB a déployé dans le Data Center. La mise en œuvre de cette technologie novatrice dans le domaine de la virtualisation démontre aussi le savoir-faire de nos équipes mis au bénéfice de tous nos clients.

3. Association interrégionale chargée de la taxe kilométrique des camions de + 3,5 T.

# MUTUALISATION DES PLATEFORMES ET DES SERVICES ICT

La révolution numérique affecte aussi le rapport que le citoyen entretient avec l'autorité publique. Les pouvoirs publics doivent donc intégrer plus encore les nouvelles technologies dans le cœur de leurs métiers, au bénéfice des citoyens, mais aussi des fonctionnaires eux-mêmes.



L'équipe Nova a fêté la mise en ligne de la nouvelle version de la plateforme

## PLATEFORMES

### NOVA

Nova est l'outil dédié à la gestion des procédures d'urbanisme et d'environnement.

Une réforme du CoBAT (Code Bruxellois de l'Aménagement du Territoire) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2019. Durant les mois précédents, les équipes du CIRB ont intégré les nouvelles procédures afin de basculer, le jour J, de l'ancienne vers la version actualisée de Nova.

Les flux au sein de la plateforme ont été configurés sur base des demandes des utilisateurs et pour tenir compte des nouveaux délais imposés par le CoBAT.

Un élément attendu depuis longtemps, à savoir la possibilité d'introduire l'ensemble de son dossier en ligne, est effectif. L'obstacle juridique qui empêchait encore un parcours administratif entièrement numérisé a été levé avec le nouveau CoBAT. Une première étape a été franchie, début avril 2020, avec l'introduction en ligne des permis régionaux pour les projets publics, les projets ayant une incidence sur l'environnement et les projets de plus de 2.500 m<sup>2</sup> de logements (article 123/2 du CoBAT).

Préparée en 2019 et lancée début 2020, la plateforme [openpermits.brussels](https://openpermits.brussels) met à disposition de tous les informations liées aux demandes de permis d'urbanisme et d'environnement en Région bruxelloise. Les permis mis à l'enquête publique sont également disponibles en ligne, avec les plans, le temps de l'enquête. La plateforme est une collaboration entre urban.brussels, Bruxelles Environnement et le CIRB.

En 2019, Nova compte près de 1.500 utilisateurs. La plateforme contient plus de 3 millions de documents pour 800.000 dossiers et 1.500.000 pièces jointes.

Se pose aujourd'hui la question de l'archivage de ces documents. Pour le moment, ils sont tous accessibles, tout le temps, ce qui nécessite un volume de

stockage très important. A titre indicatif, le backup complet de ces documents dure... 17 heures ! Il conviendrait, dans le futur, de faire des distinctions entre les dossiers « actifs », toujours consultables en direct, et les autres.

## BOS

BOS (anciennement BO Secrétariat) est l'**outil de gestion électronique du secrétariat de toute réunion ou assemblée** (gouvernement, conseil communal, conseil de CPAS, conseil de police, etc.).

Chacun des participants à ces réunions reçoit les documents nécessaires par voie électronique. BOS est donc un atout dans la dématérialisation de l'administration au travers d'une solution numérique conviviale et sécurisée.

L'adaptation de BOS à la nouvelle loi organique sur les CPAS a occupé nos équipes. De même que le déploiement de BOS auprès des nouveaux mandataires de CPAS.

Nous avons aussi renforcé les mécanismes numériques permettant aux communes de créer plus rapidement les dossiers devant être soumis à la tutelle.

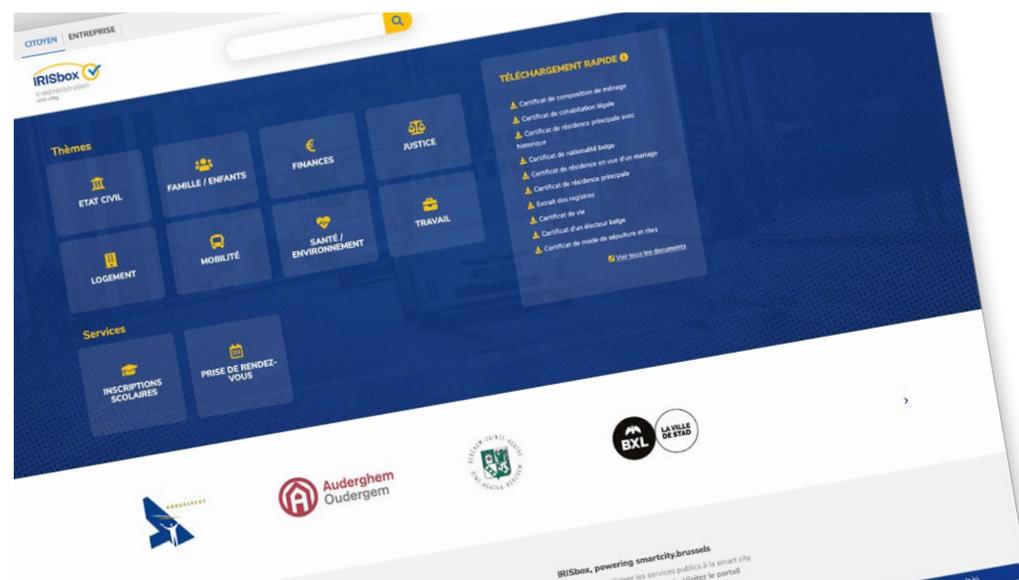
A noter également que nos équipes ont déployé, en un temps record, l'outil Chancellerie dans les 8 cabinets ministériels issus des élections de mai 2019 (lire page 13). Chancellerie est une déclinaison spécifique de BOS pour les instances gouvernementales.

En 2019, BOS a accueilli son 50<sup>e</sup> client : Iriscare<sup>4</sup> ! Cela correspond à quelque 7.100 utilisateurs différents, pour plus de 850.000 dossiers et 4 millions de documents traités par la plateforme.

En 2019, BOS  
a accueilli  
son **50<sup>e</sup>**  
**client**



## GUICHET ÉLECTRONIQUE IRISBOX



Le guichet électronique IRISbox rend **accessible en ligne une série de démarches et documents administratifs**. Ceci 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans se déplacer physiquement dans les locaux de l'administration.

Quelque 400 documents et formulaires sont disponibles via IRISbox, tant pour le citoyen que pour les entreprises.

De nouveaux formulaires et demandes de subsides ont été développés en collaboration avec Innoviris et rendus compatibles avec leur outil de gestion interne. Une version multipartenaires de ces formulaires est en préparation pour 2020.

4. Organisme d'intérêt public bicommunautaire en charge de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales.

Sur les 7 premiers mois de 2019, il y a eu autant de demandes traitées via IRISbox que sur l'ensemble de l'année précédente. Au total, 287.127 demandes ont été enregistrées, soit une augmentation de 78% ! On dénombre 38.000 nouveaux utilisateurs de la plateforme pour atteindre les 113.000 utilisateurs. 1.021 nouvelles entreprises ont aussi fait appel aux fonctionnalités d'IRISbox.

Quelque **400 documents et formulaires** sont disponibles via IRISbox

Le formulaire d'inscription à la LEZ (Low Emission Zone) et les cartes riverains trustent les premières places des documents utilisés.

Les changements d'adresse (7.500/an), les demandes d'occupation temporaire de la voirie (5.000/an) et de primes (3.000/an) connaissent une belle croissance.

Nouveauté de 2019 : les inscriptions scolaires dans l'enseignement communal primaire francophone à Evere (5 écoles), Forest (6 écoles) et Uccle (9 écoles) se font via IRISbox. L'heure prise en compte pour chaque demande est celle de l'ouverture du formulaire. Plus de discussion possible sur l'ordre d'arrivée des demandes. Et avec la carte d'identité électronique, la composition de ménage s'affiche automatiquement. Une facilité d'utilisation pour les parents et un gain de temps pour le personnel de l'Instruction publique. Pour la rentrée 2019, 1.368 inscriptions scolaires ont été enregistrées via IRISbox.

L'équipe IRISbox développe également une nouvelle fonctionnalité : la possibilité de prendre rendez-vous en ligne avec les services communaux. Plusieurs administrations sont actuellement dans une phase test pour ce projet.

Les évolutions envisagées pour IRISbox s'inscrivent dans le concept de *Citizen Relationship Management* (CRM). Ce CRM repose sur une meilleure structuration et une consolidation des bases de données. En cela, il constitue la base d'un service public personnalisé et proactif qui décharge, autant que possible, le citoyen ou l'entreprise de toute démarche pour recevoir un service auquel il a droit par un échange organisé des données entre administrations. Nous avons, en 2019, poursuivi les efforts dans ce domaine, notamment en analysant comment articuler vers cet objectif les dispositifs numériques dont la Région dispose déjà.

➔ [www.irisbox.brussels](http://www.irisbox.brussels)

## PLATEFORME VIDÉOPROTECTION

Divers acteurs urbains disposent de caméras dans l'espace public. Rassembler, mutualiser et partager ces images sur une plateforme unique répond à des considérations de sécurité, mais aussi de gestion du trafic ou de coordination de grands événements.

La Région accusait un retard dans ce domaine. Le volet « sécurité » de la 6<sup>e</sup> Réforme de l'Etat et, malheureusement, les attentats de 2016 ont donné un coup d'accélérateur au projet de **mutualisation des images de vidéoprotection**.

850 caméras, gérées par les zones de police Ouest, Midi et Uccle/Watermael/Auderghem, ainsi que par le Port de Bruxelles, sont raccordées au VMS<sup>5</sup> régional. Les travaux sont en cours pour y intégrer 400 caméras de la zone POLBRU.

Cette plateforme centrale permet aussi le stockage des images pour une durée de 30 jours et leur gestion par les zones de police.

Une passerelle technique est également établie avec les 3.000 caméras de la STIB ainsi qu'avec Bruxelles Mobilité (500 caméras).

Une extension de la plateforme est envisagée vers de nouveaux partenaires, publics et privés, comme la SNCB, les centres commerciaux, les salles de spectacles, grâce à l'Ordonnance régionale du 4 avril 2019 qui favorise et encadre le partage d'images entre les utilisateurs (actuels et nouveaux) de la plateforme.



© iStockphoto

5. VMS pour Video Management System, un système de gestion vidéo qui permet de configurer, contrôler et gérer les équipements de vidéoprotection et les flux d'images.

## ZONE DE BASSES ÉMISSIONS (LEZ)

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la Région de Bruxelles-Capitale **interdit sur son territoire la circulation des véhicules les plus polluants**, sur base de la norme EURO et du type de carburant.

Des caméras intelligentes, dites ANPR (pour Automatic Number Plate Recognition, lecture automatisée de plaques d'immatriculation) scannent les véhicules circulant dans périmètre de la LEZ (Low Emission Zone, pour zone de basses émissions). Ces données sont croisées avec celles de la Direction de l'Immatriculation des Véhicules (DIV) au travers l'intégrateur de services Fidus (lire page 18). Les contrevenants reçoivent une amende envoyée par Bruxelles Fiscalité<sup>6</sup>.

Près de 300 caméras sont déjà réparties sur l'ensemble des voiries. Quotidiennement, 1.650.000 plaques d'immatriculations sont scannées, ce qui correspond à ± 360.000 véhicules (un même véhicule pouvant être « repéré » à plusieurs reprises sur son trajet).

Ces données représentent un volume de stockage de 21 Tb (térabyte)<sup>7</sup>.

Les données anonymisées provenant des caméras ANPR sont transférées à Bruxelles Mobilité et servent à la production de statistiques et à optimiser l'affichage sur les panneaux à message variable, par exemple aux entrées des tunnels routiers.

L'accès aux zones d'accès limité (ZAL) est également contrôlé par les caméras ANPR. Sans autorisation préalable, aucun véhicule n'accède à ces zones durant une partie de la journée. Pour la ZAL-chaussée d'Ixelles, 9.000 plaques sont scannées chaque jour<sup>8</sup>.

Les caméras ANPR sont également utilisées dans le cadre des « contrôles de trajet » (radar tronçons). Le tunnel Porte de Hal a été ajouté en 2019 aux tunnels Stéphanie et Léopold II ; d'autres suivront en 2020.

➔ [www.lez.brussels](http://www.lez.brussels)

## SITE INTERNET ET APPLICATION FIX MY STREET

Fix My Street est le **point de contact unique pour signaler tout incident dans l'espace public bruxellois** : éclairage défectueux, marquage routier effacé, nid de poule, mobilier urbain dégradé, dépôt clandestin d'immondices...

Chaque incident est géolocalisé et peut être accompagné d'une photo.

Le citoyen n'a pas à se soucier de l'instance compétente : il envoie son message et la plateforme transmet au bon interlocuteur.

Les 19 communes bruxelloises participent au projet, de même que la STIB, Bruxelles Mobilité et Bruxelles Propreté et des impétrants comme Sibelga, Proximus, Telenet et Vivaqua.

Deux nouveaux acteurs ont rejoint Fix My Street, l'asbl Cyclo et JC Decaux, notamment pour répondre à une nouvelle catégorie de signalement, instaurée en 2019 : les vélos abandonnés.

59.697 signalements<sup>9</sup> ont été envoyés à la plateforme en 2019 (contre 38.229 en 2018). Depuis son lancement en 2013, l'outil a recueilli 192.000 signalements.

Sept signalements sur 10 sont encodés par des citoyens ; le solde par des professionnels et agents de terrain. Et majoritairement depuis l'application mobile (62% des signalements).

En octobre 2019, un atelier Fix My Street a été proposé aux citoyens dans le cadre de la Semaine du Numérique. On y a discuté nouvelles fonctionnalités, ergonomie de la plateforme et participation citoyenne.



➔ [www.fixmystreet.brussels](http://www.fixmystreet.brussels)

**59.697 signalements** ont été envoyés à la plateforme en 2019

6. Cinq administrations collaborent à la gestion de la LEZ : Bruxelles Environnement, Bruxelles Fiscalité, Bruxelles Mobilité, Bruxelles Prévention et Sécurité et le CIRB. La contribution du CIRB est d'ordre technique : installation des caméras intelligentes, gestion des images, transfert des données, adaptations du guichet électronique IRISbox et de l'intégrateur régional de services Fidus.

7. 1 Tb équivaut à 1.000 Gb. Pour donner un ordre d'idée, un DVD représente ± 5 Gb et, pour les plus anciens, 1,44 Mb pour une disquette.

8. 9.000 plaques et non véhicules ; un même véhicule pouvant être identifié plusieurs fois. Tous ces véhicules ne sont pas en infraction : certains sont autorisés à emprunter la ZAL (autobus, riverains, véhicules de secours, etc.).

9. Toutes les notifications Fix My Street sont disponibles en open data sur le site <http://api.brussels>. Fix My Street utilise également un code open source que le CIRB a adapté aux besoins spécifiques de la Région bruxelloise.

## DISTRICT TEAM

Développé par le CIRB à la demande de la zone de police Bruxelles-Nord, puis relayé par Bruxelles Prévention et Sécurité, **District Team simplifie, accélère et dématérialise la procédure de nouvelle domiciliation en Région bruxelloise.** L'outil pourra être mutualisé, à la demande, auprès des autres zones de police.

Comme précédemment, l'agent de quartier réalise son enquête de résidence afin de vérifier la domiciliation. Il encode désormais tous les renseignements, directement en ligne, sur une tablette. Il peut ajouter des documents ou des photos en pièces jointes, fini le gaspillage de papier. L'ensemble de la procédure est numérisé et le délai de traitement des demandes raccourci.

Des vidéos ont été réalisées sur le terrain pour démontrer l'efficacité et la facilité d'utilisation de District Team. Elles serviront pour une prochaine présentation à la presse et aux autres zones de police.

## APPLICATION MOBILE MYBRUSSELS

Les institutions bruxelloises disposent d'une énorme quantité de données, réparties sur leurs sites internet et applications. **Avec MyBrussels, l'information utile est disponible en 20 secondes maximum.** L'application centralise un ensemble de données qui simplifient la vie du citoyen au quotidien : trajets, collectes de déchets, infos trafic, parking, météo, cinéma, culture, numéros d'urgence.

L'utilisateur peut personnaliser l'interface pour profiter des informations géolocalisées, et en temps réel, dont il a besoin. MyBrussels repose sur une plateforme d'agrégation de services en mode SaaS (Software as a Service) qui exploite les données disponibles dans les catalogues de données ouvertes.

Développée et testée par IRISnet, l'application MyBrussels bénéficiera d'un lancement plus large en 2020 avec le CIRB.

## PORTAIL RÉGIONAL BE.BRUSSELS

Le portail be.brussels est la **porte d'entrée virtuelle et transversale vers la Région bruxelloise.**

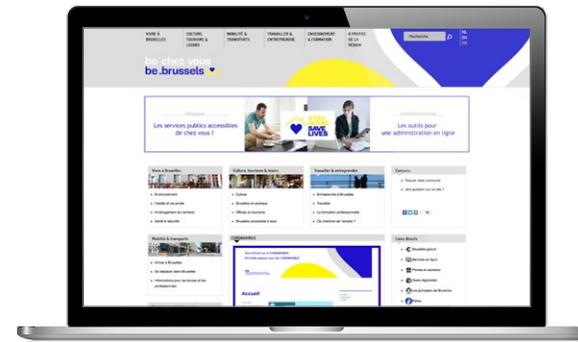
Cinq thématiques structurent l'information pour couvrir tout ce que le citoyen, le Bruxellois, le touriste, l'entrepreneur, le demandeur d'emploi, l'étudiant... pourraient avoir besoin de savoir :

- Vivre à Bruxelles ;
- Travailler et Entreprendre ;
- Mobilité et Transports ;
- Enseignement et Formation ;
- Culture, Tourisme et Loisirs.

Un content manager, basé au CIRB, coordonne la mise à jour du portail en collaboration avec des contributeurs répartis au sein d'autres administrations régionales.

De nombreux contenus du portail ont été intégrés au « *Catalogue des démarches administratives* » initié par Easybrussels. Celui-ci offre aux usagers des services publics bruxellois une centralisation et une synthèse des démarches administratives.

Le portail bénéficie du label AnySurfer accordé aux sites internet pouvant être consultés par les personnes présentant un handicap (malvoyant, malentendant, handicapé moteur, etc.).



981.044 visiteurs uniques se sont connectés au portail régional en 2019, pour un total de 2.410.000 pages vues.

Pour se conformer à la Politique Générale du Gouvernement Régional, une réflexion sur la stratégie web régionale sera initiée en 2020. Le CIRB participe à la Task Force qui encadrera cette stratégie.

Les recommandations devraient être connues après l'été 2020 pour une mise en œuvre avant la fin de l'année.

→ [www.be.brussels](http://www.be.brussels)

## SERVICES

### INSTALLATION DES NOUVEAUX CABINETS MINISTÉRIELS

À chaque nouvelle législature, le CIRB se charge de rapatrier<sup>10</sup> une partie du matériel<sup>11</sup> informatique des cabinets qui disparaissent et d'équiper les nouveaux.

Un simple exemple : fraîchement nommé\*e, un\*e ministre va porter son choix sur des locaux (ceux de son prédécesseur ou d'autres). Dans les deux cas, cela signifie des investissements, notamment en termes de connectique et d'informatique. Ce qui demande un important travail de coordination entre nos équipes.

Ces opérations doivent être réalisées dès la formation du gouvernement. Elles se préparent au maximum à l'avance de façon à ce que nous puissions **déployer matériel informatique, bureautique et plateformes numériques très rapidement.**

Nos Accounts ont ainsi envoyé, à tous les directeurs et secrétaires de cabinet, un document visant à faciliter leur installation : informations pratiques à propos des services numériques (mail régional, indicateur de courrier, gestion en ligne de réunions...), des données (gestion, conservation, sécurisation...), de la mobilophonie, de la téléphonie fixe, etc. Un « document d'entrée », pour chaque nouveau collaborateur, identifie avec précision les besoins en matériel, en logiciel, en accès aux services en ligne.

Cette vaste opération a permis de remanier et d'homogénéiser l'ensemble de l'infrastructure auprès des Cabinets.

- Renouvellement de 350 laptops, avec standardisation des configurations logicielles et de sécurité.
- Déploiement d'outils collaboratifs Microsoft Office 365 et des services numériques régionaux comme la messagerie mail, Trados<sup>12</sup>, Backup online<sup>13</sup>, Notero<sup>14</sup>, Chancellerie<sup>15</sup>, etc.
- Impression sécurisée des documents, via badge ou code d'accès, indispensable pour assurer la confidentialité.

10. Il ne s'agit pas simplement de ramener le matériel au CIRB, mais aussi de « nettoyer » toutes les données encore présentes dans les ordinateurs et les smartphones par exemple.

11. Une autre partie est « rafraîchie » : installation des dernières versions de logiciels, de plateformes numériques, etc.

12. Logiciel de gestion de traductions.

13. Solution de sauvegarde de données.

14. Système d'indication des courriers entrants et sortants.

15. Plateforme de gestion dématérialisée de l'agenda d'un exécutif, notamment utilisée par le Gouvernement bruxellois pour la préparation et la gestion de ses séances.

16. Technologie qui fait transiter la voix via le réseau internet (IP).

- Augmentation de la bande passante de l'ensemble des Cabinets afin de répondre aux besoins grandissants de connexion à l'internet, au wifi et au cloud.
- Installation d'un serveur en local et son dédoublement dans le Data Center Régional, afin de prendre le relais en cas de panne ou d'incident sur le premier.

Enfin, en plus d'un renouvellement du câblage réseau dans certains bâtiments, le central téléphonique des Cabinets a été remplacé par de la VoIP (Voice over IP)<sup>16</sup>. Trop ancien, réparé avec des pièces d'occasion, ce central présentait un risque trop élevé de panne ou de service disruptif.

### ÉQUIPE VOLANTE

Afin **d'optimiser le fonctionnement du personnel en contact avec les Cabinets** pour la gestion courante de leur informatique, une équipe volante de 4 collaborateurs (2 ETP) a été créée, à l'initiative de l'équipe Interventions du CIRB.

Ces collaborateurs sont disponibles 2 jours par semaine et par Cabinet, pour la gestion courante ou des interventions spécifiques. Ils peuvent agir à distance ou se déplacer dans les locaux.

Quatre cabinets ministériels ont souscrit à cette initiative.

Une **équipe volante** a été créée à l'initiative de l'équipe Interventions du CIRB





## HELPDESK IRISLINE

**Pour toute question ou problème relatif à un produit ou service du CIRB, c'est le Helpdesk IRISline qui est en première ligne.**

Pour les clients du CIRB, mais aussi pour le grand public. En effet, IRISline répond aux questions techniques des citoyens relatives au guichet électronique IRISbox. Et depuis septembre 2019, il assure aussi le support des plateformes de Bruxelles Fiscalité :

- LEZ Mobile (Low Emission Zone) ;
- MyTax, pour le précompte immobilier, la taxe de circulation et la taxe hôtelière.

Deux personnes ont été recrutées pour faire face à ces nouvelles missions, faisant grimper l'effectif d'IRISline à 7 personnes.

En 2019, IRISline a géré 51.247 contacts (mails et appels téléphoniques) qui ont généré la création de près de 20.000 tickets pour des interventions spécifiques<sup>17</sup>.

IRISline a géré près de  
**20.000 tickets**  
pour des interventions  
spécifiques

## HOUSING MANAGEMENT SYSTEM (HMS)

FEDAIS, la fédération représentant les agences immobilières sociales (AIS), souhaitait se doter d'une **application de gestion recouvrant l'ensemble des processus métiers en matière de gestion immobilière et locative.**

Baptisé Housing Management System (HMS), cet interface est simple d'utilisation et d'encodage. Des sessions de formation ont permis au personnel des AIS de se familiariser avec l'outil (120 utilisateurs au total).

HMS assure une gestion uniforme et transversale du parc immobilier, de l'attribution des logements, des factures, des décomptes de charges, etc. Elle est maintenant utilisée par 22 des 24 agences immobilières sociales.

2.900 logements sont actuellement encodés sur les 5.500 des AIS de la Région. La phase d'encodage se poursuit.

## CENTRALE D'ACHAT ET E-CATALOGUE

Depuis près de 5 ans, le CIRB intervient comme Centrale d'achat. C'est-à-dire que **le CIRB passe des marchés en son nom propre et pour le compte de tiers.** Cela dispense donc ces tiers de réaliser eux-mêmes des procédures distinctes de marchés. A condition, bien entendu, qu'ils adhèrent à la Centrale d'achat.

Dématérialisation oblige, toute la procédure d'adhésion et de commande est réalisée en ligne.

Via **un catalogue en ligne et sécurisé**, le CIRB regroupe les commandes de matériel et de services informatiques de ses partenaires et pèse ainsi sur les prix.

Aucune marge n'est prise sur les prix de vente ; les commandes sont facturées au prix coûtant. De plus, l'e-catalogue est mis gratuitement à disposition des adhérents, sans obligation d'achat ni exclusivité.

Au terme de l'exercice 2019, le CIRB et ses clients ont effectué pour près de 30,4 millions € de commandes, soit une hausse de 20% par rapport à 2018.

La Centrale d'achat et l'e-catalogue ont profité, en 2019, de l'attribution du marché portant sur l'acquisition d'équipement informatique « Commercial-Off-The-Shelf » ainsi que de celle du marché pour des services topographiques.

Fin 2019, le CIRB a également publié le cahier des charges relatif à la fourniture, l'installation et la maintenance de matériel informatique pour les besoins de sa Centrale d'achat. Ce marché sera attribué en 2020.

17. L'éventail des demandes est large et peut aller de la simple création d'un login à un problème d'accès plus complexe.

## CATALOGUE DE SERVICES IT RÉGIONAL

Dans les pages précédentes, nous avons abordé plus en détail quelques-uns de nos services et plateformes informatiques. Nous ne pouvons malheureusement pas détailler tout le catalogue de services IT régional. Ci-dessous toutefois, un bref aperçu des services qui relèvent de la gestion informatique courante, et forment donc un socle numérique indispensable<sup>18</sup>.

**80 de nos clients ont reçu un document récapitulatif de tous les services auxquels ils sont abonnés.** Y sont également mentionnées toute une série de données chiffrées de ce que ces services représentent :

- la typologie et le nombre de démarches réalisées via IRISbox pour une commune ou une administration précise ;
- le volume de données sauvegardées ;
- les espaces de stockage dans le Data Center Régional ;
- le nombre d'utilisateurs d'un service ou de visiteurs sur un site web ;
- etc.

Cet « arrêt sur image » offre une vue d'ensemble pertinente à nos clients pour concevoir ou rectifier une stratégie, allouer des budgets ou des ressources humaines là où ils sont le plus efficaces.

## MESSAGERIE RÉGIONALE

La messagerie régionale compte 25.000 utilisateurs, répartis dans 130 institutions et administrations. **Sur l'année 2019, ils ont échangé un total de 110 millions de courriels.** 20 millions de mails ont été identifiés comme « spam » et bloqués ; 40.000 messages contenant un virus ont été neutralisés. 30 millions de mails ont été envoyés ; 18 millions au sein de la messagerie régionale et 12 millions vers l'extérieur.

D'un point de vue technique, 22.000 boîtes mail sur les 35.000 de la messagerie régionale<sup>19</sup> ont été migrées de Exchange 2010 vers Exchange 2016.



En 2019, il s'est échangé un total de **110 millions de courriels** sur la plateforme régionale



© iStockphoto



## FIREWALL

Partie intégrante de l'arsenal de cybersécurité, le pare-feu (ou firewall) est la **première ligne de défense contre les attaques informatiques.**

Le service Firewall se décline désormais dans une version UTM (Unified Threat Management). De multiples fonctionnalités se conjuguent pour offrir une protection optimale : pare-feu réseau, logiciel anti-espions, antisпам, prévention et détection des intrusions, filtrage des contenus web, prévention des fuites, etc..

18. L'ensemble de nos services est présenté dans notre site internet ([www.cirb.brussels](http://www.cirb.brussels)), sous l'onglet « Nos solutions ».

19. Le solde avait déjà fait l'objet d'une migration lors des exercices précédents.

## BACKUP ONLINE

On ne soulignera jamais assez l'importance des sauvegardes informatiques (backup). C'est vrai pour les particuliers, ça l'est aussi pour les entreprises et les acteurs publics. En cas d'incident, de mauvaise manipulation, de panne... une sauvegarde permet de récupérer des fichiers dans un état correspondant à une date précise.

Une quarantaine de clients ont souscrit à ce service. Les sauvegardes sont réalisées de nuit, pour ne pas impacter le réseau en journée. Ces sauvegardes s'effectuent par blocs et seuls les éléments modifiés entre deux sauvegardes sont enregistrés (ce qu'on appelle une sauvegarde incrémentielle).

Sur l'ensemble de 2019, les sauvegardes ont représenté un volume total de 6.121.891,395 Gb, avec un pic jusqu'à 74 Tb (téraoctet)<sup>20</sup>.



20. 1 Tb équivaut à 1.000 Gb.

21. Un SLA comprend, par exemple, le délai d'activation d'un service, la réactivité du helpdesk, la disponibilité, l'accompagnement et la performance.

22. L'onglet « Statut des services » sur notre site internet affiche en temps réel la disponibilité des services.

## NOTERO

Cet **outil d'indication des courriers entrants et sortants** est utilisé par 1.124 personnes (+ 28% par rapport à 2018) au sein de diverses administrations.

Pour l'exercice 2019, le nombre de courriers entrants atteint 22.903, pour 13.130 sortants. Le total cumulé de documents croît de 19% par rapport à 2018, pour atteindre le seuil de 260.400.

## DISPONIBILITÉ DES SERVICES

En tant que partenaire informatique de confiance, le CIRB ne doit pas se contenter d'offrir des services et solutions numériques. Il doit aussi s'assurer que l'infrastructure est disponible, notamment au travers de conventions de service ou Service Level Agreement (SLA)<sup>21</sup>.

Sur l'ensemble de l'année 2019, la moyenne compilée de la disponibilité de tous nos services atteint un taux de 99,73%<sup>22</sup>.

**Aujourd'hui, la priorité reste la disponibilité des services ; mais la prise en charge des incidents revêt aussi toute son importance.** Pour le client/utilisateur, l'essentiel est que les plateformes soient disponibles et fonctionnent. Son expérience client est aussi pertinente : optimiser le temps nécessaire à télécharger un document, à enregistrer des modifications dans un formulaire, etc. Sa préoccupation vise aussi à ce que tout incident soit solutionné rapidement et avec un minimum d'impact sur ses prestations.

Nous avons mis en place des outils pour observer, surveiller et mesurer tous les services. Certains de ces indicateurs nous permettent d'être proactifs, d'anticiper les problèmes et d'alerter préventivement les équipes techniques pour trouver une solution au plus tôt.

## INFORMATISATION DES POUVOIRS LOCAUX

Les autorités locales, au cœur de la relation entre citoyen et administration, suivent le mouvement induit par les nouvelles technologies de l'information. À la fois pour le citoyen, mais aussi au profit de leur fonctionnement propre.

Administrations communales et CPAS ont embarqué dans le train de la transformation digitale. Parfois poussés dans le dos, dans l'urgence et sans approche globale. Certaines solutions informatiques qu'utilisent les pouvoirs locaux en support de leurs métiers se rapprochent aujourd'hui de l'obsolescence. De plus, sous l'effet de fusions et acquisitions entre fournisseurs privés, la « diversité » du secteur du logiciel pour administrations publiques est de plus en plus réduite.

Le CIRB a fait ces constats dans son Cahier n°38 « *Un nouveau départ pour l'informatisation des pouvoirs locaux. Comment placer le citoyen au centre de l'action des pouvoirs locaux ?* »<sup>23</sup>, qui faisait suite aux travaux de réflexion confiés au CIRB par le Gouvernement régional sur cette thématique.

**Nous avons donc élaboré des scénarios pour doter les pouvoirs locaux d'outils modernes, à la fois partagés, flexibles et évolutifs.**

Ils s'attachent d'abord au fonctionnement financier et social des institutions. Les scénarios visent des systèmes adaptés et performants de comptabilité budgétaire, générale et analytique, les taxes, les redevances, la facturation, les achats et le recouvrement.

Sur le plan social, le périmètre intègre les missions réglementées des CPAS, l'intégration sociale et professionnelle ainsi que la médiation de dettes.

Ces divers scénarios sont en voie de finalisation et aboutiront à une approche définitive globale que le Gouvernement régional devra approuver pour des mises en œuvre dès 2020.



CAHIER DU CIRB 38

## UN NOUVEAU DÉPART POUR L'INFORMATISATION DES POUVOIRS LOCAUX

Comment placer le citoyen au centre de l'action  
des pouvoirs locaux ?

  
IT is for you

23. Le document complet est téléchargeable sur le site internet du CIRB, sous l'onglet « Quoi de neuf ? », puis « Publications ».

# MUTUALISATION DES DONNÉES

On parle désormais de société « data driven », pilotée par les données. Grâce à nos capacités croissantes à relier ces données entre elles, nous pouvons offrir des services proactifs et innovants, y compris au sein des services publics. Mais la gestion de ces données reste un défi.

## INTÉGRATEUR DE SERVICES RÉGIONAL FIDUS

Un intégrateur de services assure la collecte et l'échange de données numériques ayant valeur légale (les sources authentiques) entre administrations.

C'est un atout d'importance tant pour le citoyen, les entreprises, que pour les institutions publiques, car cela réduit la charge administrative de chacun. Le principe du « only once » impose, en effet, l'échange automatisé de données numériques entre administrations. Un service public ne peut donc plus demander à un citoyen des données le concernant si celles-ci sont déjà disponibles via un intégrateur de services.

Fidus est l'intégrateur de services de la Région de Bruxelles-Capitale. C'est donc **le gestionnaire légal des échanges et flux électroniques de données** de et vers les institutions de la Région, du fédéral et des autres entités fédérées.

Fidus assure la connexion à de nombreuses sources de données : Banque Carrefour de Sécurité Sociale, Banque Carrefour des Entreprises, SPF Finances, Registre national, Ordre des Architectes, Direction de l'Immatriculation des Véhicules (DIV), BOSA DG Transformation digitale (ex-FedICT)...

En 2019, 49 partenaires (une bonne dizaine plus que l'an dernier) disposent d'accès à un ou plusieurs flux de données, parmi lesquels Bruxelles Environnement, le Service Public Régional de Bruxelles (SPRB), la COCOM (Commission Communautaire Commune), les hôpitaux Iris-Sud, 6 administrations communales...

De moins en moins de nouveaux services (de flux de données entre administrations) sont créés dans la mesure où le spectre des besoins est quasiment couvert aujourd'hui. Par contre, l'équipe Fidus s'est concentrée

sur de nouvelles configurations pour de nouvelles institutions et a travaillé à améliorer la maintenance et la gouvernance de la plateforme.

19 nouveaux services ont été développés en 2019, ce qui correspond à près de 670 flux de données<sup>24</sup>.

Pour se conformer à l'entrée en vigueur, en avril 2019, de la Directive européenne 2014/55/UE, l'équipe Fidus a développé une nouvelle version des services avec le BOSA (SPF Stratégie et Appui).

La directive impose aux administrations la facturation électronique avec le protocole de la plateforme fédérale Simpl.e-prior. Or, nous utilisons jusqu'ici le protocole de Mercurius. Réunions et tests avec les clients concernés ont précédé une transposition vers Simpl.e-prior.

Le nombre global de transactions s'élève à 5.364.487 pour l'ensemble de l'année 2019.

De petites institutions, qui n'ont besoin que de quelques flux de données par mois, étaient en demande d'une version plus légère de Fidus. Pour répondre à cette finalité d'avoir malgré tout accès aux sources authentiques, l'équipe a préparé une application générique, « Fidus on line », permettant la consultation des données.

**19 nouveaux services** ont été développés en 2019



24. Un flux correspond à la consultation d'une source authentique par une institution pour une finalité précise. Par exemple, une société de logement social se connecte au Registre national pour avoir confirmation de l'adresse de résidence d'une personne. Si la même institution interroge la même source authentique mais pour une autre finalité, c'est considéré comme un 2<sup>e</sup> flux. Reprenons notre exemple : la société de logement social se connecte au Registre national pour obtenir une composition de famille.



## PROTECTION ET SÉCURISATION DES DONNÉES

Suite à l'Ordonnance du 8 avril 2014 portant sur la création d'un intégrateur de services régional, le CIRB s'est doté d'un service dédié au contrôle et à la sécurisation des données.

Dans une optique de mutualisation, nous avons mis ces compétences au service de nos partenaires. L'activité est montée en régime, notamment avec l'entrée en vigueur du GDPR (Règlement général sur la protection des données personnelles), dont le champs d'application touchait aussi les services publics.

Actuellement, 33 institutions publiques font appel au service « ISA DPO as a service ». Ce qui représente 350 jours de prestations pour des opérations de contrôle de conformité, des vérifications sur les registres de traitement et l'intégration des concepts « privacy by design » et « privacy by default ».

En février 2019, le CIRB<sup>25</sup> a présenté l'outil Artemis à la Cyber Security Coalition. Il établit rapidement une cartographie des risques sur la protection des données et suggère un plan d'action pour renforcer la sécurité de l'information.

Le service ISM (Information Security Management) a eu à répondre à 3 demandes de particuliers qui ont exercé leurs droits quant au traitement de leurs données personnelles.

Quatre avis officiels ont été demandés à notre Data Protection Officer, notamment pour le CRM régional et l'utilisation du cloud dans l'infrastructure wifi.brussels.

Trois questions parlementaires relatives à la conformité du CIRB vis-à-vis du GDPR ont été traitées. De même que 5 requêtes judiciaires.

Régulièrement, le CIRB organise des rencontres entre tous les délégués à la protection des données (DPO) et/ou conseillers en sécurité de l'information (ISA) des institutions locales et régionales. L'objectif est d'analyser le cadre légal, de partager les expériences, mais surtout **d'adopter des approches cohérentes pour toutes les instances locales et régionales.**

Nous avons mis en place une plateforme dédiée à tous les aspects de la sécurité de l'information et à la vie privée. Elle vise à centraliser et à partager les connaissances et les bonnes pratiques.

Cette plateforme servira également pour émettre des avis communs, au niveau de la Région bruxelloise, sur tous les domaines qui ont un impact sur la vie privée et/ou la protection des données.

Le service ISM a également poursuivi la sensibilisation du personnel en interne : en proposant des séances d'information et en édictant des codes de conduites et des directives sur la sécurité de l'information. Une page spécifique a été dédiée à cette thématique sur notre intranet. De plus, chaque nouveau collaborateur du CIRB suit obligatoirement un module de sensibilisation à la protection des données.

Le CIRB s'est doté depuis 2014 d'un service dédié au **contrôle** et à la **sécurisation des données**



25. En collaboration avec Etnic (partenaire informatique de la Fédération Wallonie-Bruxelles), eWBS (service de simplification administrative et d'administration numérique de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles) et la BECD (Banque Carrefour d'Échange de Données). A noter que Artemis a aussi été utilisé par une institution publique germanophone dans le cadre d'une certification ISO27001.

## PORTAIL DATASTORE.BRUSSELS

Les acteurs publics génèrent et utilisent un nombre considérable de données.

Le mouvement Open Data vise à rendre ces données accessibles, utilisables et transformables par tous. En Région de Bruxelles-Capitale, une ordonnance fait d'ailleurs des données ouvertes la règle pour les administrations.

Un portail internet dédié est **l'unique point d'entrée pour la consultation, la visualisation, le téléchargement de jeux de données émanant des organismes publics bruxellois** et de leurs partenaires.

Il y a actuellement 241 jeux de données ouvertes issus de 31 administrations et partenaires.

Ces données portent sur des thématiques diverses telles que horaires des transports en commun, liste des bâtiments classés, catalogues de bibliothèques, statistiques liées à la population de la Région, fréquentation des musées et attractions touristiques, inventaires de subsides octroyés, etc.

En 2019, 11.187 utilisateurs ont consulté ces données (+ 21 % par rapport à 2018) pour un total de 21.197 sessions (+ 9,94%) et 76.572 pages vues (- 5,45%).

Le portail actuel sera prochainement décommissionné au profit d'un nouveau, dont la version bêta a été mise en ligne en juillet 2019. Datastore.brussels présente le catalogue de métadonnées le plus complet possible via l'intégration des catalogues de plusieurs plateformes existantes (api.brussels<sup>26</sup>, les outils cartographiques UrbIS, le portail open data de la ville de Bruxelles...). Il sera disponible pour le grand public juste avant l'été 2020.

Parmi les nouveautés, signalons la mise en place de processus de moissonnage<sup>27</sup> pour alimenter le portail en données, la possibilité pour un utilisateur de configurer ses préférences (suivi d'une API et de jeux de données, notification par e-mail, etc.).

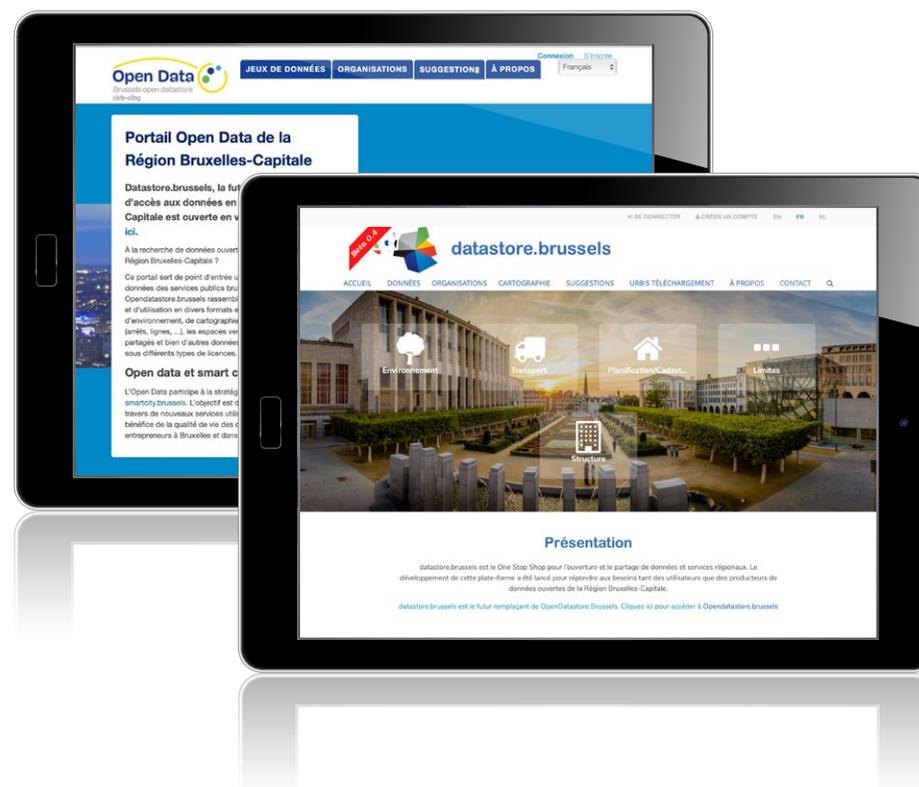
Suivra, en 2020, l'accès à une interface d'administration simplifiée pour que les data officers puissent gérer efficacement les fiches mises en ligne.

Le portail datastore.brussels bascule aussi vers la technologie GeoNetwork. Il sera dès lors plus aisé d'être en phase à la fois avec les directives européennes « INSPIRE » (qui vise à établir une infrastructure de l'information géographique de tout le territoire de l'Union européenne) et « PSI » (pour Public Sector Information, pour la réutilisation des informations du secteur public).

Nous avons également travaillé avec Easybrussels à la transposition, au niveau régional, de la nouvelle Directive (UE) 2019/1024 du Parlement européen et du Conseil du 20/6/2019 concernant les données ouvertes et la réutilisation des informations du secteur public.

➔ [www.datastore.brussels](http://www.datastore.brussels)

**11.187 utilisateurs**  
ont consulté des données sur  
datastore.brussels



26. Une API (Application Programming Interface) est une sorte de mode d'emploi qui permet à un système informatique de faire appel aux fonctionnalités d'un autre.

27. Processus qui permet d'interroger les sources de (méta)données et de les copier dans son propre catalogue. Les utilisateurs à la recherche de données ont ainsi la certitude de trouver sur le Datastore l'offre de données et de services ouverts la plus complète possible.

## OUTILS CARTOGRAPHIQUES URBIS

En assurant la collecte, l'intégration, la visualisation et la gestion des données géographiques, UrbIS (Brussels Urban Information System) est **la référence en cartographie numérique de la Région de Bruxelles-Capitale**.

Au sein-même du CIRB, des projets tels que Fiber to the School, Fix My Street, Vidéoprotection s'appuient sur cette cartographie. C'est aussi le cas des plateformes web mises en place par Bruxelles Urbanisme et Patrimoine (BruGIS) et Bruxelles Mobilité (MobiGIS) par exemple.

Architectes, développeurs web, services d'urbanisme et du cadastre, services de secours, impétrants... ont recours à ces outils cartographiques en ligne.

Depuis leur mise à disposition gratuite via une licence open data, le nombre de téléchargements des outils UrbIS est en croissance régulière : + 15,22% en 2019, pour atteindre les 34.979 téléchargements.

Le Gouvernement régional a approuvé, en 2<sup>e</sup> lecture, l'avant-projet d'arrêté désignant UrbIS comme source authentique<sup>28</sup> régionale et l'a transmis, pour avis, au Conseil d'Etat.

Le travail est quotidien pour maintenir ces données cartographiques à jour. Les outils UrbIS sont actualisés sur base de photos aériennes et de relevés de terrain. Nous constituons ainsi les registres officiels de données concernant les adresses, les bâtiments, la voirie et le parcellaire cadastral.

Une partie de l'exercice 2019 a été consacré à harmoniser le bâti UrbIS avec le parcellaire cadastral. 32 zones, pour un total de 82 hectares, ont fait l'objet de relevés topographiques.

Enfin, nous avons rendu compatible le registre des voiries régionales avec la base de données équivalente en Région flamande. Les échanges de données seront donc facilités, ce qui est indispensable dans le cadre de grands projets d'urbanisme ou de mobilité qui impactent les deux entités. Dans le même ordre d'idée, le fond de plan cartographique sera harmonisé avec celui des communes flamandes de la périphérie.

UrbIS est en  
croissance régulière:  
**+ 15,22%** en 2019



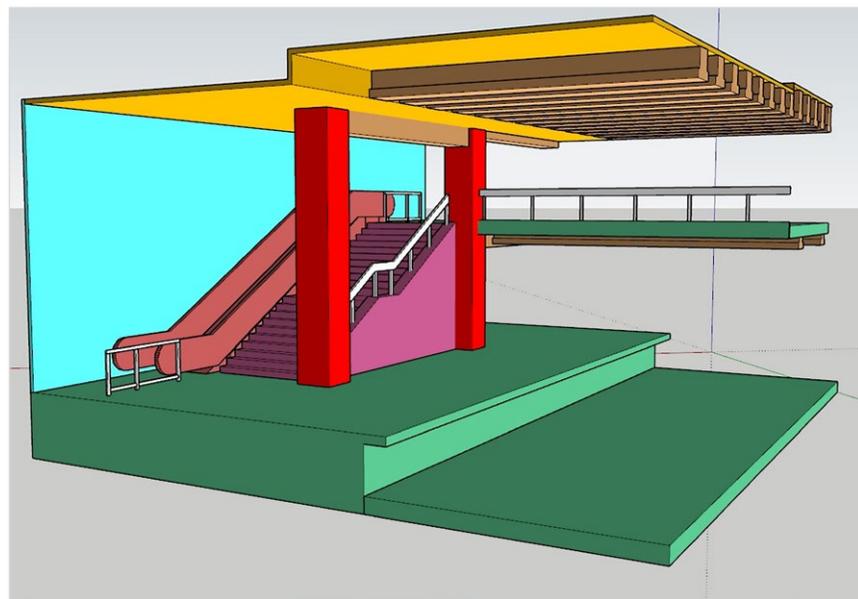
## Projet Mobile Mapping

Le Mobile Mapping exploite de manière innovante les données 3D.

Les données collectées par un véhicule sillonnant les rues, associées aux photos panoramiques 360° et à la technologie LiDAR<sup>29</sup>, sont exploitées au travers de solutions logicielles.

Une phase test a été réalisée sur une zone géographique restreinte (21 km de voirie, 3 tunnels routiers, 1 station de métro) pour évaluer la pertinence du projet et des technologies utilisées.

Ce projet est réalisé en collaboration avec Bruxelles Mobilité. A terme, il offrira un socle de données géographiques à haute valeur ajoutée, notamment pour rencontrer les objectifs régionaux en matière de smart city.



28. Une source authentique est un ensemble de données détenu par un organisme qui a été désigné par un acte juridique officiel pour en assurer la gestion et qui ont une valeur légale.

29. La technologie LiDAR (pour Light Detection And Ranging) permet la télédétection et la mesure à distance par la lumière, le laser. On en connaît une application avec les radars de contrôle de vitesse de la police, mais le LiDAR est aussi utilisée en topographie, en archéologie, pour étudier la végétation, etc.

# MUTUALISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Au même titre que les ressources matérielles et logicielles, les ressources humaines sont un pilier essentiel en matière informatique et numérique. Sur ce plan, le CIRB dispose de compétences informatiques génériques et de pointe via l'asbl IRISteam.

A travers IRISteam, ce sont des compétences informatiques de haut niveau qui sont mises à disposition des institutions publiques bruxelloises. Pour 2019, 124 membres font confiance à IRISteam (soit 9 de plus qu'en 2018).



Parmi les nouveaux membres, signalons Visit Brussels (l'agence bruxelloise du tourisme), Iriscare (l'organisme d'intérêt public bicommunautaire en charge de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales) et i-CITY (le centre d'informatique de la ville de Bruxelles).

Avec l'adhésion des CPAS de Koekelberg et Uccle, l'ensemble des CPAS de la Région est désormais membre d'IRISteam. De même que 5 zones de police sur 6 et 18 communes sur 19.

Au terme de l'exercice 2019, IRISteam a accueilli 25 nouveaux collaborateurs pour atteindre un total de 443, soit une hausse de quasi 6% par rapport à l'an dernier.

Les efforts d'IRISteam pour attirer plus de femmes dans le secteur de l'informatique portent leurs fruits. La répartition est aujourd'hui de 76% d'hommes et 24% de femmes (alors qu'elle était de, respectivement, 82% et 18% en 2012).

Les statuts de l'asbl IRISteam ont été adaptés dans le cadre de la mise en conformité avec les nouveaux Code TVA et Code des Sociétés et Associations (CSA). Ces adaptations ont été réalisées dans la perspective de pouvoir élargir l'objet de l'asbl IRISteam vers une prestation de services ICT complète. Pour pouvoir facturer cette prestation, une unité de TVA entre le CIRB et IRISteam a été analysée pour une mise en place en 2020.

## Employer branding

Un programme d'Employer Branding a été initié en 2019. Il s'agit d'actions destinées à soutenir et renforcer le recrutement et la rétention de personnel. Cette stratégie porte tant sur l'image interne qu'externe d'IRISteam et sur des actions liées au bien-être des collaborateurs<sup>30</sup>.

## Java Academix

En 2019, IRISteam a lancé un programme de 3 mois baptisé Java Academix. Il vise à recruter des jeunes diplômés en informatique, avec maximum un an d'expérience, et les former, en interne, pour en faire des Analystes Programmeurs.

Huit candidats ont été retenus et ont débuté le programme Academix le 1<sup>er</sup> octobre 2019, sous la houlette de développeurs internes transformés en coaches ! Ces jeunes ont passé et obtenu plusieurs certifications au cours de la formation. Ils ont maintenant chacun – et chacune – intégré les équipes IRISteam.

L'intégralité du rapport d'activités 2019 d'IRISteam est accessible en ligne à l'adresse <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/rapports-dactivites-iristeam/rapport-dactivite-iristeam-2019>.



30. IRISteam a participé au Bike Project de Bruxelles Mobilité, instauré des afterworks, organisé un festival de pâtisserie entre collaborateurs, etc.

# PARTENARIATS

L'implication active de nombreuses institutions vient soutenir les efforts du CIRB dans la transformation numérique de la Région. Ces partenaires en ont bien compris les bénéfices, tout comme celui de la mutualisation des ressources.

## KANAL – CENTRE POMPIDOU

En juin 2019, le musée Kanal-Centre Pompidou fermait ses portes pour lancer les travaux de réaménagement du bâtiment.

Malgré ces travaux, des expositions resteront accessibles au public, car le musée va investir temporairement d'autres locaux. Notamment au Square Saintelette pour l'administration du Musée et le bureau d'architectes en charge des travaux de transformation.

Baptisé Kanal-Move, ce projet a impliqué le CIRB puisqu'il a été nécessaire d'implémenter un LAN<sup>31</sup>, du switching<sup>32</sup>, du wifi, de la vidéoprotection dans les locaux et une gestion sécurisée des accès.

Le CIRB contribue également à la transformation générale du musée, avec une offre d'applications métiers, la gestion bureautique, la sécurisation des œuvres, etc.



## BRUSAFE

L'école des métiers de la Sécurité, de la Prévention et du Secours, Brusafe, ouvrira ses portes sur le site Blue Star à Haren.

Elle regroupera l'Ecole Régionale et Intercommunale de Police (ERIP), le Centre de Formation des Pompiers de Bruxelles (CFPB), l'Institut de Formation à l'Aide Médicale Urgente (IFAMU) et une partie de l'Ecole Régionale d'Administration Publique (ERAP).

Le CIRB collabore à ce projet en construisant l'infrastructure informatique de ce nouveau campus, ainsi que la migration du matériel et des logiciels existants dans ce nouvel environnement.

C'est sur base de l'expérience similaire réussie dans l'aménagement informatique des locaux de Bruxelles Prévention et Sécurité par le CIRB en 2016, que la direction de Brusafe s'est adressée au Centre.

Il a aussi été fait appel à l'e-catalogue (lire page 14) du CIRB pour répondre au souhait de Brusafe de se doter d'outils et de technologies éducatives innovantes.

31. LAN pour Local Area Network, ou réseau local. Ce terme désigne un réseau informatique local qui relie entre eux les ordinateurs d'une entreprise par exemple.

32. Un switch, ou commutateur, reçoit et répartit les informations sur un réseau informatique, en l'occurrence celui de l'entreprise. Cela améliore les performances du réseau et contribue à la protection des données informatiques.

# SMART CITY

La promotion des nouvelles technologies de l'information et de leurs usages s'inscrit dans les missions du CIRB. Dès 2014, le CIRB a interpellé autorités politiques et grand public sur la thématique « smart city », par l'organisation d'événements, la publication d'un Livre Blanc et la mise en ligne d'un portail spécifique.

## UN ÉVÉNEMENT CONSACRÉ À L'ÉCOLE NUMÉRIQUE

Le dernier événement, d'un programme de six étalé sur deux ans, visant à sensibiliser le grand public au concept de smart city, s'est tenu le 27 novembre 2019.

C'est l'Athénée Royal Crommelynck de Woluwe-Saint-Pierre qui a accueilli la plupart des activités centrées sur la connexion à l'internet haut débit des écoles secondaires, le projet Fiber to the School (lire page 5).

Un programme, conçu à la fois pour les élèves, les professeurs, les parents et les directeurs et directrices d'écoles secondaires, a évoqué **les opportunités et les défis posés par le numérique dans les écoles** :

- un atelier sur le cyberharcèlement avec David Antoine, animateur de Radio Contact, pour les 6<sup>e</sup> primaire et 1<sup>ère</sup> secondaire ;
- une animation sur les métiers du futur pour les 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> secondaires ;
- une escape room en réalité virtuelle, des ateliers de codage informatique et de démontage/montage d'ordinateurs ;
- une présentation d'outils pédagogiques numériques pour les professeurs ;
- des ateliers sur la manière d'accompagner les élèves à l'ère numérique.



33. Suite à la crise sanitaire liée à la Covid-19, l'édition 2020 a été postposée du printemps à l'automne.

## PRINTEMPS NUMÉRIQUE

Pour **présenter les innovations numériques au grand public**, le CIRB a co-organisé la première édition du Printemps Numérique (mars 2019) avec Hub.brussels, Innoviris et Visit.brussels.

Les festivités ont débuté par l'interprétation du Brussels Philharmonic Orchestra de compositions générées par une intelligence artificielle (IA) ! C'est aussi cette IA ([www.aiva.ai](http://www.aiva.ai)) qui a composé l'hymne officiel du Printemps numérique.

Le temps d'un week-end, 5.000 personnes ont découvert l'une ou l'autre des activités proposées : réalité virtuelle, ateliers de codage, imprimantes 3D, création de jeux informatiques, téléguidage de robots, tables rondes et débats sur le monde numérique.

Une seconde édition du Printemps numérique est prévue pour l'automne 2020<sup>33</sup>.

➔ [www.printempsnumerique.brussels](http://www.printempsnumerique.brussels)



## NOTE D'AMBITION SMART CITY

Une note d'ambition régionale Smart City a été validée par le Gouvernement en avril 2019. C'est l'aboutissement d'un travail de longue haleine : depuis le printemps 2018, des réunions bilatérales se sont succédé avec la quadruple hélice des acteurs Smart City bruxellois (société civile, monde académique, partenaires publics et privés).

Un inventaire a été élaboré via 12 ateliers rassemblant une sélection d'acteurs clés et de nombreuses rencontres avec le pouvoir politique pour travailler de manière collaborative sur leur vision, identifier les synergies et réfléchir ensemble à la gouvernance du Smart City Office.

Les prochaines étapes sont le **développement du Smart City Office**, placé sous la responsabilité du CIRB et piloté par la Smart City Manager qui endosse le rôle de leader dans le déploiement de la politique Smart City et **l'élaboration d'un tableau de bord** pour suivre et partager les données liées à la Smart City.



La prochaine étape est  
le développement du  
**Smart City Office**

## PORTAIL SMART CITY ET SMART CITY CHALLENGE

Le portail smartcity.brussels fournit **l'information la plus large possible sur la thématique des villes intelligentes** et, en particulier, sur la stratégie et les actions de la Région de Bruxelles-Capitale dans le domaine des territoires intelligents.

La parole est aussi donnée aux citoyens. Chacun est invité à envoyer ses idées et ses propositions qui sont ensuite soumises aux votes des internautes. Parmi les suggestions de 2019 : la multiplication des parcours santé, la création d'un AirBnB de la cuisine pour partager un repas, des trottoirs intelligents pour produire de l'énergie, la location de skateboards électriques, la récupération des surplus des restaurants au profit des plus démunis.

Pour stimuler encore plus cette participation citoyenne, un Smart City Challenge a été lancé en octobre 2019. Cinq catégories au programme : smart mobility, smart quality of life, smart economy, smart society et smart environnement. Les auteurs des idées ayant décroché le plus de votes ont remporté des abonnements Villo, des formations au numérique, des chèques-cadeaux dans des magasins de l'économie circulaire, des Museum Pass, etc. L'ensemble du Smart City Challenge a été soutenu par une campagne sur les médias sociaux.

Au terme de l'exercice 2019, le portail comptabilise 63.259 sessions, 54.260 utilisateurs uniques et près de 220.000 pages vues. Soit une hausse de près de 80% du nombre d'utilisateurs, que l'on doit, entre autres, à une campagne sponsorisée visant à augmenter la visibilité du portail.

➔ [www.smartcity.brussels](http://www.smartcity.brussels)



# INCLUSION NUMÉRIQUE

La fracture numérique touche encore un nombre non négligeable de personnes, que ce soit dans l'accès au matériel ou dans l'acquisition des compétences numériques de base. Le Gouvernement régional a souhaité qu'un plan d'actions coordonné soit déployé autour de l'inclusion numérique.

## COORDINATRICE INCLUSION NUMÉRIQUE

Fin 2018, le **Gouvernement régional approuvait un plan sur l'inclusion numérique** comprenant la désignation d'un coordinateur inclusion numérique pour la Région.

C'est Tania Maamary qui a endossé cette nouvelle fonction. Parmi les tâches réalisées : la conception et l'attribution d'un label pour les EPN (lire ci-dessous), l'élaboration d'un plan de communication pour le grand public, la mise sur pied d'un groupe de travail (en collaboration avec Easybrussels) composé de tous les organismes régionaux bruxellois et des acteurs du secteur.

Des actions de sensibilisation orientées grand public ont été organisées, toujours avec Easybrussels, l'agence bruxelloise de simplification administrative, ainsi que dans le cadre de la Semaine du Numérique<sup>34</sup>.

En vue de répondre aux questions des usagers des EPN, une septantaine d'animateurs multimédia ont suivi des sessions d'information d'une journée organisées au CIRB. De nombreux services publics numérisés régionaux et fédéraux ont été passés en revue : IRISbox, MyActiris, le portail e-santé, Tax-on-Web, MyTax, Mon dossier ebox, wifi.brussels, etc.

Une proposition de plan d'actions régional pour l'inclusion numérique a été remis à notre Cabinet de tutelle, couvrant l'ensemble de la législature. Il permettra d'aborder la fracture numérique sous tous les aspects et de mettre en place des dispositifs d'inclusion pour y remédier, tant au niveau local que régional.

Par exemple, une étude sur le profil des visiteurs a été menée dans les EPN labellisés. Les résultats de cette étude montrent que les personnes touchées par la fracture numérique sont principalement des femmes, isolées et en recherche d'emploi.

## ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE

Un Espace Public Numérique (EPN) offre accès et formation à l'informatique et à la culture numérique. **Le CIRB a équipé en matériel un EPN par commune bruxelloise**, mais bien d'autres acteurs proposent également de tels dispositifs de proximité.



Le groupe de travail « Inclusion numérique », dont il a été question précédemment, s'est lancé, en avril 2019, dans la création d'un label « EPN reconnu par le Régime de Bruxelles-Capitale ».

L'octroi de ce label est subordonné au respect d'une Charte et de critères : être équipé d'un minimum de 6 ordinateurs ou tablettes, déployer des activités d'accompagnement et de formations aux usages numériques, être ouvert au moins 15h/semaine à tous publics, etc.

A ce jour, 18 EPN sont labellisés<sup>35</sup>. Ils arborent désormais le logo officiel à l'entrée des locaux.

## MATÉRIEL POUR ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SPÉCIAL

Après la livraison d'imprimantes braille en 2018, le CIRB a poursuivi son **programme d'équipement de quatre établissements d'enseignement spécial** de type 6 (déficience visuelle, aveugles et malvoyants)<sup>36</sup> avec l'installation de quatre postes de travail avec réglette braille, logiciel de synthèse vocale et agrandisseur d'écran pour chacun d'eux. Le logiciel installé permet également l'apprentissage du braille.

34. Événement participatif, à Bruxelles et en Wallonie, qui défend l'éducation aux médias, l'appropriation d'internet et des outils numériques par le grand public – [www.lasemaine numerique.be](http://www.lasemaine numerique.be)

35. La liste complète de ces EPN est disponible sur le portail régional : <https://be.brussels/bruxelles-gratuit/informatique/espaces-publics-numeriques>

36. L'IRSA, l'Institut Alexandre Herlin, Kasterlinden et Koninklijk Instituut Sint-Lambrechts-Woluwe.

# PANDÉMIE COVID-19 ET IMPACT SUR LES PRESTATIONS DE SERVICES AU CIRB

Au moment de la rédaction de ce rapport annuel, en mars 2020, la Belgique, comme le reste du monde, est confrontée à la crise sanitaire liée au Covid-19. Le CIRB s'est conformé aux recommandations fédérales pour freiner au maximum la dissémination du virus. Le télétravail, qui était déjà possible quelques jours par mois, a été privilégié pour tous les collaborateurs du CIRB, pour toute la durée du confinement.

**Le CIRB et ses fournisseurs se sont également** mobilisés pour que les acteurs publics puissent déployer les outils de travail à distance au bénéfice de leurs collaborateurs tout **en assurant une continuité de service vis-à-vis des citoyens.**

Les écoles ont été fermées dès la première phase du confinement. Les élèves se sont retrouvés à la maison quasi du jour au lendemain. Le numérique a pris le relais de la présence en classe.

- Pour certaines familles, le matériel informatique n'est pas accessible. Le CIRB a donc répondu à l'appel de Digital For Youth en reconditionnant et distribuant une centaine d'ordinateurs à Close the Gap et à l'asbl Maks.
- En association avec le Microsoft Innovation Center, des outils numériques, comme Office 365 et Teams, ont été proposés pour accompagner les enseignants et les directions d'école dans la gestion de classes virtuelles, la communication en ligne avec les collègues et les parents, etc.

Nous avons sondé nos clients quant à leurs besoins en matériel. Près de 300 ordinateurs portables ont été commandés en urgence et mis à disposition des travailleurs pour faciliter le télétravail.

Des outils de vidéoconférence et de gestion des appels téléphoniques ont été installés rapidement chez nos clients pour qui le télétravail n'avait pas encore été instauré. Nous les avons ensuite accompagné dans l'utilisation de ces équipements, notamment avec l'organisation de webinars.

Il ne suffit pas de rester à la maison, encore faut-il accéder à ses dossiers et aux services numériques habituels. Le VPN (Virtual Private Network) a donc été renforcé pour résister aux nombreuses nouvelles connexions. Nous avons régulièrement enregistré des pics jusque 6.000 connexions simultanées !

Le site internet et les médias sociaux du CIRB ont régulièrement publié des actualités pour rappeler les règles de sécurité informatique, dans cette période où bien plus de personnes travaillent depuis la maison.

Des posts sponsorisés sur Facebook et une campagne Google Ads ont incité le grand public à utiliser le guichet électronique IRISbox pour toute demande de documents administratifs, ce qui évite les déplacements à l'administration communale.

L'équipe IRISbox a aussi été sollicitée pour multiplier les accès aux déclarations de décès en ligne. Elles étaient déjà disponibles pour une commune, mais au vu des circonstances, de nouvelles administrations ont été ajoutées.

Le CIRB a participé à la plateforme **Brussels Helps** qui répertorie les demandes d'aide et les offres de services



L'équipe Nova a organisé des sessions de coding live à destination des développeurs et architectes. L'équipe a répondu en direct aux questions des participants et a solutionné des incidents relayés par le Helpdesk.

En concertation avec le Cabinet du Ministre-Président et notre Cabinet de tutelle, nous avons adapté le contenu du portail régional be.brussels. Deux pages spécifiques ont été créées :

- une page destinée aux citoyens pour rappeler tous les services publics accessibles en ligne, sans sortir de chez soi, pour relayer toutes les initiatives d'offres et de demandes d'aide ainsi que des conseils pour vivre au mieux la période de confinement ;
- une page destinée aux acteurs publics pour répertorier les outils et solutions numériques disponibles via le CIRB et ses partenaires pour assurer une continuité de service et rester joignables par les citoyens.

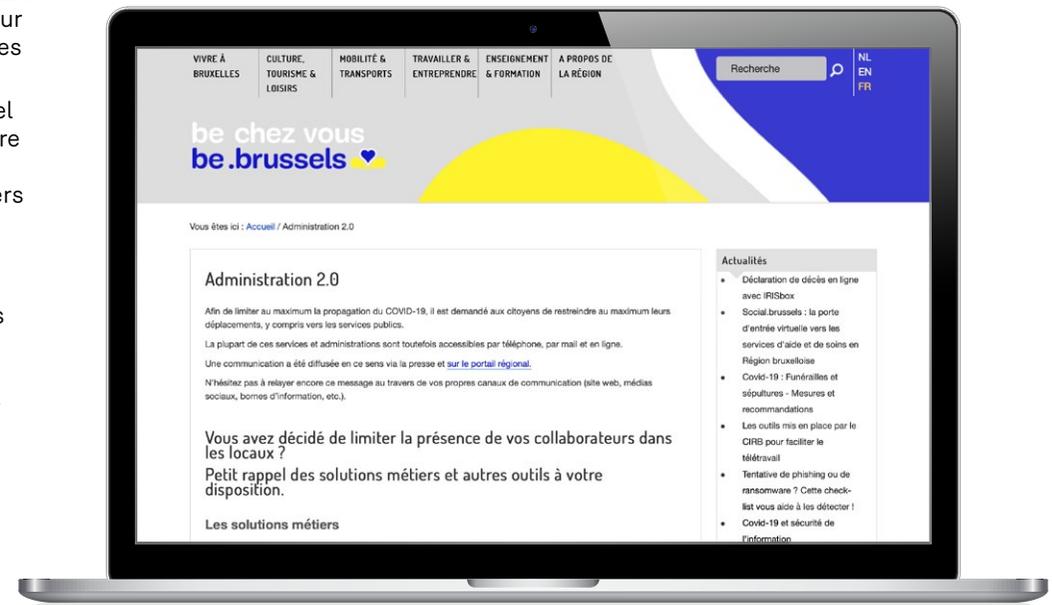
Notre expertise technique est venue en appui de diverses demandes émanant de nos clients :

- adaptation des processus informatiques des logiciels utilisés par Bruxelles Fiscalité pour mettre en œuvre la décision de reporter le paiement des dettes fiscales et des amendes liées à la LEZ. Un travail identique a été réalisé pour les demandes de primes régionales dites Covid-19, en collaboration avec les instances régionales concernées ;
- mise en production, pour le SIAMU, du programme de gestion en temps réel des ressources afin de définir, notamment, quelles ambulances peuvent être dédiées aux patients atteints du Covid-19. Un tableau de bord permet de visualiser ces mêmes ressources et d'optimiser leur disponibilité via divers statuts : opérationnel, en décontamination, en stand-by, etc. ;
- création du site web pour la constitution d'une réserve de volontaires du secteur de la santé (avec la COCOM et Iriscare) et aide au lancement de la plateforme 'Brussels helps' qui répertorie les demandes d'aide et les offres de services (avec la VGC, la COCOF et la société conceptrice du site Give a day) ;
- avec IRISnet, soutien à l'ouverture de la ligne gratuite 0800/35.243 (pour toute urgence sociale que pourrait connaître les habitants de la Région bruxelloise) et pour la distribution de smartphones aux services sociaux (avec la COCOF).

Le CIRB et ses partenaires (Iriscare, IRISnet, Orange, CABAN) ont distribué des tablettes dans les 138 homes de la Région bruxelloise afin de permettre aux personnes âgées de rester en contact avec leurs familles et leurs amis durant la période de confinement.

Une assistance à distance est assurée par les animateurs multimédia des EPN afin de pallier tout problème que les seniors pourraient rencontrer.

Une page répertorie les  
**outils et solutions numériques** pour les citoyens  
et les administrations publiques



# COMPTES ET BILANS

La gestion budgétaire du CIRB se conforme à l'Ordonnance organique du 23 février 2006 et divers arrêtés y afférents.

Les dépenses du CIRB font l'objet d'une autorisation budgétaire votée chaque année au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Un reporting mensuel est envoyé à Bruxelles Finances et Budget. Les prévisions financières sont, elles, fournies chaque semaine au centre de coordination financière du Service Public Régional de Bruxelles (SPRB).

Les comptes du CIRB sont certifiés par un reviseur d'entreprise et font l'objet d'un audit annuel de la Cour de Comptes.

Les marchés publics conclus par le CIRB sont soumis au visa de l'Inspection des Finances et approuvés par le Ministre de tutelle ou le Gouvernement régional selon les seuils légaux.

Les comptes et bilans du CIRB, ainsi que l'exécution budgétaire, sont disponibles auprès de la Banque Nationale de Belgique ou sur demande auprès du Service Communication du CIRB ([communication@cirb.brussels](mailto:communication@cirb.brussels)).



# PERSPECTIVES

C'est au premier trimestre 2020 que nous avons pris nos nouvelles fonctions au sein du CIRB. Une prise de fonction quelque peu particulière puisque marquée par la pandémie liée à la Covid-19 et aux mesures de confinement.

Cette situation nous a empêchés de remercier comme il se doit Hervé Feuillien pour son action à la tête du CIRB. Qu'il nous soit permis de profiter de ce rapport annuel pour le faire. Nous lui sommes reconnaissants d'avoir mis le CIRB au centre de l'échiquier informatique régional.

Le contexte « Covid-19 » ne nous a pas non plus permis de faire la connaissance des équipes « de visu » et en personne : nous avons donc multiplié les vidéoconférences et les échanges de mails.

Les activités du CIRB se sont poursuivies en télétravail et nous avons mis notre savoir-faire au service de tous nos partenaires pour leur permettre d'assurer une continuité de service, tant pour leurs collaborateurs que pour les citoyens. Et nous sommes fiers de l'énergie déployée par nos équipes et des initiatives mises en œuvre, dont certaines sont présentées dans les pages de ce rapport.

Nous aurions aussi souhaité rencontrer nos partenaires. Pour faire connaissance bien sûr, mais aussi pour échanger et discuter de nos diverses collaborations. Car des projets IT sont avant tout des partenariats. Nous nous sommes donné comme objectif de réaliser ces rencontres dans les plus brefs délais.

Enfin, nous avons également établi les contacts avec notre Cabinet de tutelle. Le CIRB est et reste au service des ambitions numériques du Gouvernement régional. Nous développerons et soutiendrons les dispositions qui s'inscrivent pleinement dans le cadre de la Déclaration de politique générale<sup>37</sup> portée par le Gouvernement pour cette législature :

- une politique open data ambitieuse pour favoriser la (ré)utilisation de ces données ;
- la modernisation des administrations régionales et locales ;
- la protection des citoyens en stimulant la transparence administrative et en assurant la protection des données, des accès et de l'information ;
- une interaction accrue avec les citoyens et les entreprises grâce aux technologies digitales ;

- la préparation des citoyens, des entreprises et des administrations à la transition numérique.

Nos prédécesseurs à la tête du CIRB l'ont souvent répété : si la Région bruxelloise n'a pas à rougir de son niveau informatique, nous ne pouvons pas nous endormir sur nos acquis technologiques. Plus encore qu'auparavant, les technologies liées aux données sont au centre de nombreux processus, y compris pour les acteurs publics. A la fois à leur profit, avec ce que l'on appelle le New Way Of Working<sup>38</sup> (NWOW), mais aussi pour le citoyen qui se voit proposer des services de plus en plus personnalisés. Ces technologies ouvrent la porte à une optimisation sans précédent de l'exécution des missions de service public. Mais il ne peut y avoir de stratégie régionale bruxelloise sans stratégie numérique. Et vice versa. Le CIRB, avec tous les acteurs concernés, s'attachera à relever ces défis.



**Nicolas Locoge**  
Directeur général



**Marc Van den Bossche**  
Directeur général adjoint

37. Le texte complet de cette Déclaration est disponible en ligne sur le portail régional : <https://be.brussels/a-propos-de-la-region/le-gouvernement-regional/accords-et-arretes>

38. Le New Way Of Working représente une nouvelle manière d'aborder le service public et son accueil. Il est aussi entendu comme la mise en place d'environnements de travail adaptés à la nature des tâches et agréables tant pour le professionnel que pour son client. Il s'appuie sur les nouvelles technologies pour apporter aux collaborateurs plus de souplesse et d'autonomie dans l'accomplissement de leur fonction.



cirb.brussels  
IT is for you

LE CIRB | NOS SOLUTIONS | NOS SUCCESS STORIES | ENTRA DE NOUVEAU | JOBS | CONTACT

ESPACE CLIENT | INTERACT | FR | EN

Vous êtes ci. Accue!

Citoyens  
Les services publics accessibles de chez vous!

LES DERNIÈRES NOUVELLES DU CIRB

Administrations  
Les outils pour une administration en ligne

Tweets @cirb\_brussels  
All right, avec une application pour commander et payer les commandes au café est très facile.

**Rédaction et Coordination**  
Service Communication CIRB

**Maquette et mise en page**  
Tipik

**Éditeur responsable**  
Nicolas Locoge, Directeur général

Pour toute correspondance relative à ce document,  
veuillez contacter :



**Service Communication**

Avenue des Arts 21  
1000 Bruxelles

Tél. +32/2/282.47.70

Web : [www.cirb.brussels](http://www.cirb.brussels)

Mail : [communication@cirb.brussels](mailto:communication@cirb.brussels)

Twitter : [@CIRB\\_CIBG](https://twitter.com/CIRB_CIBG)

Facebook : [Cirb\\_Cibg\\_Bric](https://www.facebook.com/Cirb_Cibg_Bric)

Instagram : [cirb\\_cibg](https://www.instagram.com/cirb_cibg)

