

**RAPPORT ANNUEL
CIRB**

2020

2020

2020

Table des matières

●	Avant-propos	PAGE. 3
●	Au coeur de la transformation du CIRB	PAGE. 5
●	Au service de nos partenaires	PAGE. 9
	Nos actions dans le cadre de la crise sanitaire Covid	PAGE. 10
	WePulse : vers une transformation digitale des communes et des CPAS bruxellois	PAGE. 12
	Un plan d'action pour les oubliés du numérique	PAGE. 12
●	Nouveau catalogue de services régional	PAGE. 13
●	Comptes et bilans	PAGE. 15
●	Perspectives	PAGE. 17
●	Annexe 1 : Services et plateformes du CIRB	PAGE. 19
●	Annexe 2 : La politique Smart City de la Région bruxelloise	PAGE. 26

AVANT- PROPOS

C'est en mars 2020 que nous avons pris nos fonctions au CIRB en tant que nouvelle direction générale. Un mandat entamé logiquement par la prise de connaissance de l'institution et l'analyse des projets en cours. Jamais nous n'aurions imaginé devoir, dans le même temps, faire face au début de la pandémie de Covid qui nous occupe toujours au moment où ce rapport est publié.

Dans ces conditions, rencontrer de visu les collaborateurs du CIRB, dans les locaux, autour de la machine à café, n'a pas été possible. Rapidement, nous avons adopté la vidéoconférence pour prendre le pouls de l'institution, à distance. Un « chat » offre malgré tout une interaction avec le personnel afin de répondre aux questions. Huit de ces « Live Teams » ont été organisés en 2020 et c'est désormais un rendez-vous bimensuel que nous programmons dans les agendas.



Traditionnellement, notre rapport annuel est l'occasion de faire un premier bilan, de présenter un plan d'action, une feuille de route de nos ambitions. Ce sera le cas cette année encore, avec une attention toute particulière au vaste **programme de transformation du CIRB** que nous avons initié.

Le contexte dans lequel le CIRB exerce ses activités change. La conjugaison de plusieurs éléments explique ce constat.

- L'étude sur la situation de l'informatique de la Région bruxelloise, réalisée par la société Gartner, ainsi qu'un benchmarking sur le positionnement du CIRB conduisent à l'adoption d'une politique IT régionale plus cohérente et efficiente.
- En mars 2020, une Note du Gouvernement bruxellois installe une nouvelle gouvernance numérique pour l'ensemble de la Région. A côté de notre rôle historique de partenaire de confiance et de producteur de services informatiques, la volonté politique est d'assigner au CIRB celui d'orchestrateur numérique, de moteur de l'innovation numérique en Région bruxelloise.

Les structures du CIRB doivent donc s'adapter à cette nouvelle réalité. Cela ne signifie certainement pas renier ce qui a été fait précédemment. La Région bruxelloise n'a pas à rougir de sa maturité numérique. Elle a même été pionnière dans la création d'un guichet administratif électronique (début des années 2000) et d'outils cartographiques numériques (10 ans avant Google Maps) !

Quelles sont nos intentions avec ce plan de transformation ? Sortir d'une structure pyramidale, basculer dans une organisation matricielle, privilégier un processus participatif avec des principes de management tels que la subsidiarité et la co-responsabilité¹. Le vocable « continuité augmentée » symbolise bien notre démarche : poursuivre la délivrance des services actuels tout en se dotant des nouveaux outils et processus pour répondre à nos nouvelles missions.

L'autre élément marquant de l'année 2020, c'est bien entendu **l'émergence du Covid et ses conséquences**. Le CIRB s'est conformé aux mesures prises par les autorités fédérale et régionale. Nous avons déjà déployé des outils de vidéoconférence et de gestion des appels téléphoniques à distance : nos collaborateurs étaient donc directement opérationnels de chez eux. Et la continuité de nos services a été assurée.

Cette généralisation du télétravail s'est imposée quasi du jour au lendemain. Nous avons donc accompagné nos partenaires dans le déploiement massif du télétravail pour leurs employés, avec la livraison d'ordinateurs portables (et ce malgré la pénurie), l'amplification des connexions VPN, des conseils en matière de cybersécurité, etc.

Nous avons également contribué à des actions concrètes pour les citoyens aux prises avec cette situation inédite² : l'utilisation du guichet électronique IRISbox a été favorisée (avec des formulaires de commande de masques, les demandes d'aides régionales), des tablettes ont été mises à disposition des résidents de maisons de repos, la distribution de matériel informatique déclassé à des associations, le portail régional be.brussels a centralisé et diffusé toutes les informations pratiques, etc.

Nos collaborateurs n'ont pas ménagé leurs efforts et ont fait preuve d'une motivation sans faille pour mener à bien ces projets et leurs missions. Nous tenons ici à les en remercier.

Cette crise sanitaire a mis en évidence les apports positifs des outils informatiques. Elle a accéléré, dopé même, les projets de transition numérique. Mais elle a aussi démontré qu'un pan entier de la population n'a pas accès à ces outils, par manque de moyens ou de compétences. N'oublions pas que l'humain reste au centre de la transformation digitale. C'est pourquoi, la cellule Inclusion numérique, instaurée au sein du CIRB en 2020, soutient des dispositifs pour remédier à cette fracture numérique. Elle a élaboré un Plan d'Appropriation Numérique (PAN) autour de 66 actions concrètes à travers lesquelles la Région s'engage à ce que ses habitants profitent des opportunités numériques en matière d'emploi, d'éducation, d'émancipation.

Nous vous invitons à découvrir, dans ce rapport annuel, les projets les plus importants sur lesquels le CIRB a travaillé en 2020.

Bonne lecture.

Nicolas Locoge
Directeur général

Marc Van den Bossche
Directeur général adjoint

AU COEUR DE LA TRANS- FORMATION DU CIRB

Pour s'approprier pleinement la transformation numérique et profiter de ses bénéfices, le CIRB doit basculer d'un mode de fonctionnement monolithique, en silos, à une organisation matricielle, en réseau. Constat auquel s'ajoute la volonté politique de faire du CIRB le référent informatique régional. C'est à cette transformation interne que nous nous sommes attelés au cours de l'exercice 2020. Un vaste chantier auquel nous avons convié tous les collaborateurs qui le souhaitent, dans un processus de co-création de notre nouvelle organisation.



Ce défi dépasse le cadre du CIRB, il est régional : comment aider les institutions locales et régionales à prendre à bras le corps le pari des nouvelles technologies, améliorer leur relation aux citoyens, offrir de nouveaux outils à leurs usagers... ? C'est bien là le cœur de la mutation que nous devons opérer.

C'est dans ce contexte que le CIRB s'est lancé dans une réflexion sur son organisation et son positionnement dans l'écosystème informatique régional bruxellois. Nous devons être le moteur de ce changement pour rester le référent informatique en Région bruxelloise. Sur quels éléments nous sommes-nous appuyés pour alimenter notre réflexion ?

- Tout d'abord l'audit Gartner sur l'optimisation des coûts informatiques en Région bruxelloise et pour lequel le CIRB a joué le rôle d'organisation-pilote. Cette étude a avancé des pistes sur une politique informatique plus cohérente et efficiente.
- Ensuite, une analyse SWOT³ : récolte d'avis en interne, retour d'expériences de clients, d'acteurs politiques afin de dresser un portrait le plus précis et le plus correct possible de ce qu'est le CIRB aujourd'hui et des souhaits de nos partenaires.
- La note du Gouvernement sur la gouvernance informatique de la Région bruxelloise qui place désormais le CIRB dans une position d'orchestrateur numérique.

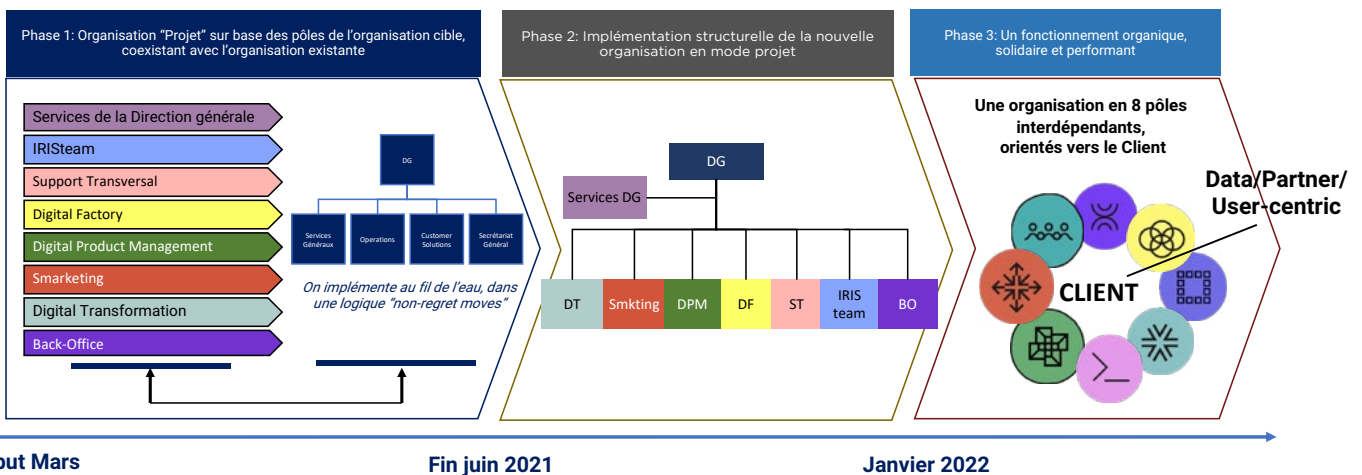
Notre nouveau cadre et notre nouveau mode de fonctionnement⁴ ne sont pas issus du hasard. Nous avons constitué des groupes

de travail (appelés Business Units) en conviant tous les collaborateurs qui le souhaitent à participer.

Quatre axes de changement ont émergé de ces réflexions communes :

- donner la place à l'innovation tout en continuant à délivrer les services de base et de qualité à nos clients-partenaires ;
- déployer une organisation matricielle, en réseau ;
- initier une nouvelle culture d'entreprise avec de nouveaux principes de management comme la subsidiarité et la co-responsabilité ;
- accorder le recrutement et la formation des collaborateurs à ces ambitions.

Au terme de cet exercice, tous les éléments de réflexion ont été rassemblés dans une vision plus globale déclinée en trois phases, déployées en 2021.



Phase 1

La nouvelle organisation, annoncée en mars 2021, est traduite autour de 8 Pôles qui cohabitent encore avec l'actuelle structure du CIRB. L'élément tangible de cette phase est le nouvel organigramme qui reflète nos nouvelles ambitions : management participatif, équipes en réseau, co-responsabilité...

Ces 8 Pôles agissent en interdépendance et n'apparaissent donc plus dans une position hiérarchique mais bien dans ce que nous avons appelé une « rosace ».

- **Services de la Direction générale** permettent à la Direction générale de piloter la réalisation de la stratégie du CIRB et de monitorer l'atteinte des objectifs fixés.
- **IRISteam** couvre les besoins en ressources et compétences informatiques de ses membres, dont le CIRB, via l'acquisition et la gestion de (nouveaux) talents et compétences IT.
- **Support transversal** vient en appui de tous les autres pôles et, le cas échéant, à des entités externes sur base d'un service « on demand ».
- **Digital Factory**, l'usine de production de services numériques, propres ou mis à disposition en provenance de partenaires externes.
- **Digital Product Management** pour la gestion et la livraison de services ICT partagés, innovants, de qualité et de services spécifiques « on demand » pour toutes les entités régionales, par la mutualisation des ressources (humaines et financières), la standardisation des bonnes pratiques et la réalisation d'économies d'échelle.
- **Smarketing** pour augmenter la qualité et la performance de l'offre du CIRB (catalogue de services régional) ainsi que la satisfaction des clients.
- **Digital Transformation** détermine comment soutenir la stratégie régionale numérique, accélérer la transformation digitale et déployer les compétences digitales nécessaires.
- **Back Office** est le garant de l'allocation optimale des ressources humaines et de la bonne gestion financière du CIRB.

Phase 2

La nouvelle organisation est entièrement implémentée pour la fin 2021.

D'une part, avec une « boîte à outils » comprenant nos nouveaux process opérationnels et de gouvernance qui traduisent les mécanismes de fonctionnement de notre organisation, la définition de KPI pour la gestion de la performance, les supports.

Et, d'autre part, avec une stratégie en ressources humaines alignée sur nos nouveaux besoins, au travers de mobilité interne et d'un plan de formation. C'est une démarche primordiale dans notre secteur où les technologies évoluent très rapidement.

Phase 3

A partir de janvier 2022, notre nouveau cadre de fonctionnement (organique, solidaire et performant) est pleinement opérationnel. La transversalité des équipes et des profils sera au service de chaque projet.

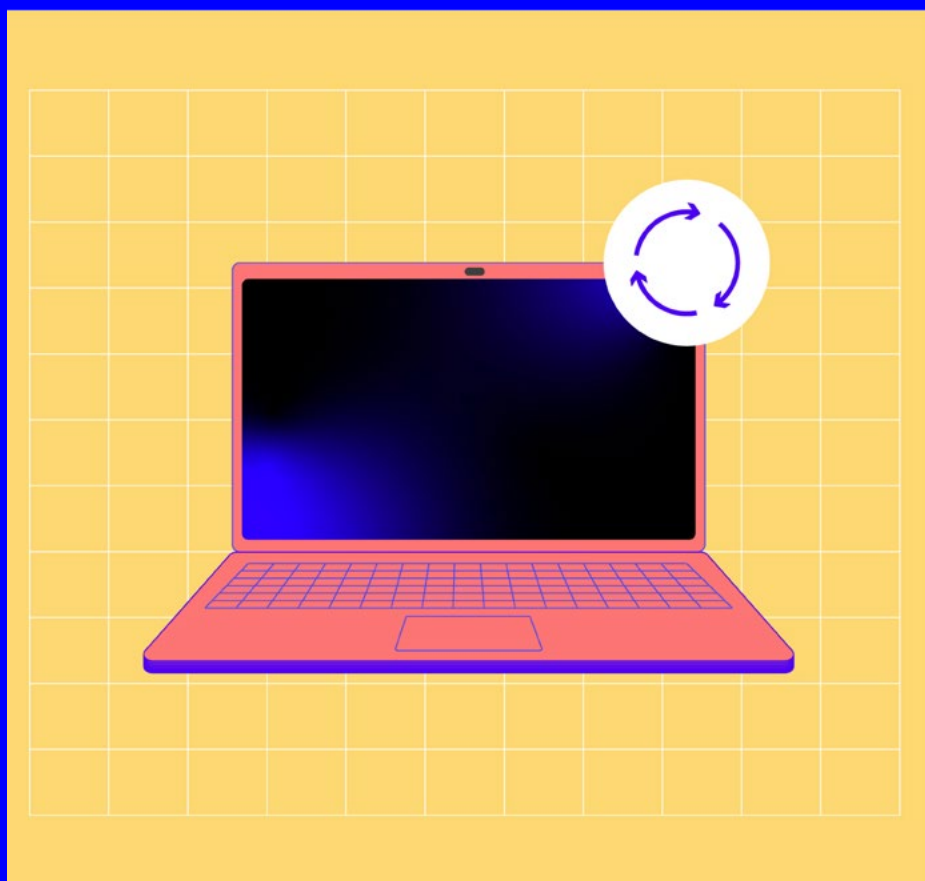
Au cours des derniers mois, un important travail de communication a été réalisé en interne pour informer le personnel, à la fois sur le projet global, mais aussi sur les groupes de travail. L'incertitude est un des plus grands freins au changement. C'est pourquoi, dès le départ, la réflexion menée s'est voulue inclusive de tous les collaborateurs, avec un processus de co-création de chaque phase.



**PLUS DE COHÉRENCE, DE
MUTUALISATION ET DE
TRANSVERSALITÉ... LE PÉRIMÈTRE
DES MISSIONS DU CIRB S'ÉLARGIT
AVEC UNE REDÉFINITION DE SON
RÔLE HISTORIQUE DE PARTENAIRE
ET DE PRODUCTEUR DE SERVICES,
VERS CELUI D'ORCHESTRATEUR
AU SERVICE DES CITOYENS ET DES
ADMINISTRATIONS DE L'ÉCOSYSTÈME
BRUXELLOIS.
UNE DÉMARCHE QUI VISE À
HARMONISER LES PRATIQUES
NUMÉRIQUES AU BÉNÉFICE DE TOUS !**

AU SERVICE DE NOS PARTENAIRES

Ce chapitre met l'accent sur trois dossiers qui ont mobilisé les énergies du CIRB au bénéfice des citoyens, de nos partenaires et de l'ensemble de la Région bruxelloise.



Nos actions dans le cadre de la crise sanitaire covid

A partir de mars 2020, comme toutes les administrations publiques, le CIRB a été confronté à la crise sanitaire du coronavirus et s'est plié aux décisions des autorités. Les équipes du CIRB ont prêté main forte à nos partenaires pour soutenir leurs diverses initiatives.

En soutien à nos partenaires

Dès le premier confinement, le CIRB et ses fournisseurs se sont mobilisés pour que les administrations puissent déployer les outils de travail à distance et assurer une **continuité de service** pour le grand public. Offrir notre expertise pour répondre à une situation qui mettait le citoyen et les administrations dans une situation inédite s'inscrit bien entendu dans nos missions.

Le VPN (Virtual Private Network), géré par le CIRB, permet de se connecter à l'infrastructure informatique de son employeur depuis le domicile. Notre VPN a été renforcé pour résister aux connexions supplémentaires imposées par le télétravail. Nous avons régulièrement enregistré jusqu'à **6.000 connexions simultanées**.

Les administrations communales et régionales ayant fermé leurs portes, une page d'accueil temporaire sur le **portail régional www.be.brussels** centralisait l'ensemble des services administratifs accessibles en ligne, les modes d'emploi des plateformes informatiques (comme IRISbox, MyActiris, MyPension, MaSanté...), les initiatives d'entraide, etc.

L'équipe IRISbox a été sollicitée pour multiplier les accès aux déclarations de décès en ligne. Bien que s'appuyant sur une réalité douloureuse, cet aspect représentait une urgence durant les premiers jours de la pandémie.

Un formulaire en ligne de commande de masques à destination des citoyens a été mis en production, notamment **pour la commune d'Evere**.

Conséquence des réunions désormais tenues à distance, une solution de **signature électronique (e-sign)** intégrant des flux d'approbation numérisés a été déployée auprès des institutions qui en ont émis le souhait.

Pour **le SIAMU**, c'est un programme de gestion en temps réel des ambulances (opérationnelle, en décontamination, en stand-by, etc.) qui a été créé.

Avec **la COCOM et Iriscare**, création d'un site Internet pour la constitution d'une réserve de

volontaires. Et avec **la VGC et la COCOF**, aide au lancement de la plateforme « Brussels Helps » (aujourd'hui www.connectingbrussels.be) pour répertorier les demandes d'aides et les offres de services.

Pour **Bruxelles Fiscalité**, adaptation des processus informatiques pour les aides régionales aux secteurs touchés par le Covid et pour le report de paiement des dettes fiscales et des amendes liées à la LEZ (Low Emission Zone).

La prolongation des délais et la suspension de certaines procédures pour les dossiers d'urbanisme a également nécessité des adaptations informatiques au sein de la plateforme Nova.

Ce passage aussi soudain au « tout numérique » a souligné, une fois encore, l'importance à accorder à la fracture numérique, en termes de matériel et de compétences. **Ici aussi, le CIRB a mis ses ressources à disposition de publics plus fragilisés.**

Avec Orange, Iriscare, IRISnet et l'association CABAN, nous avons distribué **1.150 tablettes Samsung dans les 138 homes de la Région bruxelloise** : les personnes âgées sont ainsi restées en contact avec familles et amis durant le confinement. La configuration de ces tablettes a été réalisée par le CIRB et les animateurs multimédia des Espaces Publics Numériques du réseau CABAN. Un abonnement internet de trois mois a été pris en charge par Orange pour ces tablettes ; le CIRB l'a prolongé jusque fin 2020.

A partir de septembre 2020, l'enseignement à distance est devenu la norme. La Région bruxelloise a débloqué un budget exceptionnel de 3.267.000 € (363.000 € en 2020 et 2.904.00 € en 2021) pour faciliter l'accès aux outils informatiques pour les élèves issus de milieux fragilisés. Au total, **729 Chromebooks ont été distribués dans des établissements secondaires** avec faible indice socio-économique.

Une **subvention de 3.000 €** a été accordée aux **Espaces Publics Numériques** labellisés⁵ par la Coordination régionale pour l'inclusion numérique. L'accès aux EPN et à leurs formations a en effet été limité par les restrictions sanitaires.

Enfin, **564 ordinateurs portables, 172 ordinateurs de bureau et 483 écrans déclassés**, collectés auprès des principaux organismes régionaux, des cabinets ministériels et du Service Public Régional Bruxellois (SPRB), ont

été redistribués aux associations Close the Gap, Molengeek, Oxfam et Maks.

Au sein du CIRB

Le télétravail a été encouragé pour tous les collaborateurs. Grâce aux outils de vidéoconférence et d'appel à distance, notre personnel a été directement opérationnel de chez lui et a pu assurer ses missions.

À partir du déconfinement de mai 2020, le personnel a pu revenir 1 à 2 jours/semaine au bureau. Les locaux ont été réaménagés pour l'accueillir en toute sécurité :

- mise en ligne de l'application Seatbooking pour réserver un poste de travail, outil important pour monitorer le nombre de collaborateurs présents dans les locaux ;
- signalisation au sol pour organiser les flux de circulation dans les bâtiments ;

- gel hydroalcoolique à l'entrée et à l'intérieur de chaque étage ;
- protocole de désinfection des plans de travail, écrans et sièges de bureaux ;
- désinfection, plusieurs fois par jour, des interrupteurs, clenches et baguettes de portes, boutons d'ascenseur, sanitaires...
- distribution, à chaque nouvel engagé, d'un kit avec masques, gel hydroalcoolique, fiches d'information et casque pour les réunions à distance ;
- publication régulière d'informations sur l'intranet par l'équipe ACE (A Caring Employer).



**LE TÉLÉTRAVAIL
A ÉTÉ
ENCOURAGÉ
POUR TOUS LES
COLLABORA-
TEURS**



WePulse : Vers une transformation digitale des communes et CPAS Bruxellois



Au contact direct des citoyens, communes et CPAS sont le symbole même de la proximité des services publics. Démarches en ligne, gestion facilitée et accélérée des dossiers, efficacité des coûts informatiques, diminution de la charge administrative... la digitalisation des services publics présente d'indéniables avantages.

La réflexion sur la transformation digitale des pouvoirs locaux a été lancée au CIRB il y a déjà quelques années⁶. Elle prend maintenant un tour bien concret au travers du programme WePulse.

D'ici à 2025, cette initiative mettra à disposition des communes et CPAS une base logicielle commune, hébergée sur une infrastructure centralisée au sein du Data Center Régional.

Des premiers résultats concrets sont attendus, entre autres, sur l'accélération de la numérisation des changements d'adresse et la dématérialisation de processus métiers des ressources humaines.

Jusqu'à présent, 18 communes et 17 CPAS adhèrent à la démarche WePulse.

La Région bruxelloise a dégagé plus de 70 millions € pour soutenir cette initiative et mandaté le CIRB, en partenariat avec Bruxelles Pouvoirs Locaux, pour en assurer la conduite opérationnelle. Les objectifs sont d'envergure et sont servis par une dynamique inclusive et collaborative qui implique chaque pouvoir local dans les décisions prises.

Le programme WePulse est moins anecdotique qu'il n'y paraît. S'il se concentre dans un premier temps sur l'infrastructure informatique au bénéfice des administrations elles-mêmes, ce sont en réalité les usagers finaux qui en sortiront gagnants. Grâce à cette transformation digitale, les acteurs publics renforceront la visibilité de leurs actions, moderniseront leur image et jouiront d'une confiance renforcée de la part du public.

Un plan d'action pour les oubliés du numérique

Le numérique offre de réelles perspectives d'autonomie et d'intégration, tant dans la vie quotidienne que professionnelle. En Région bruxelloise, on estime que 475.000 personnes ont de faibles compétences numériques et 170.000 n'en ont aucune. La crise Covid a encore accentué cette fracture numérique : télétravail, cours à distance, démarches en ligne... **La cellule Inclusion numérique, instaurée au sein du CIRB, soutient des dispositifs pour remédier à cette fracture numérique, tant au niveau local que régional.**

14.000 brochures reprenant l'offre d'inclusion numérique, notamment le réseau des EPN (Espace Public Numérique), ont été distribuées. On recense une cinquantaine d'EPN en Région bruxelloise⁷, dont 18 bénéficient du label officiel de la Région.

Ces EPN mettent à disposition des ordinateurs connectés à Internet pour rédiger un CV ou une lettre de motivation, effectuer des démarches administratives en ligne, faire des recherches... On y bénéficie également d'un accompagnement et/ou de formations au numérique dispensés par des animateurs multimédia.

Pour augmenter encore la visibilité des EPN, une campagne d'information est organisée fin

avril 2021 sur le réseau de la STIB. Au travers de quatre affiches, la campagne illustre le quotidien des oubliés du numérique.

C'est vers ces personnes que la Région se propose d'agir au travers du Plan d'Appropriation Numérique (PAN)⁸. S'étendant de 2021 à 2024, ce PAN a été élaboré par la Cellule Inclusion numérique du CIRB. Ce plan novateur crée un écosystème public-privé, une première en Région bruxelloise. Avec une stratégie à 360° articulée autour de 4 axes (Sensibiliser, Fédérer, Outiller et Accompagner) et de 66 actions concrètes, la Région s'engage à ce que ses habitants profitent des opportunités du numérique en matière d'emploi, d'éducation et d'émancipation.

Pour optimiser l'impact des divers dispositifs d'appropriation numérique, le CIRB a rejoint le Digital Inclusion Ecosystem de BNP Paribas Fortis et Co.Station. Cette initiative réunit les acteurs de différents secteurs et horizons (11 entreprises, 6 organisations sociales et 7 instances publiques) afin de dégager des synergies et travailler de concert.

<https://smartcity.brussels/inclusion-numerique>

NOUVEAU CATALOGUE DE SERVICES REGIONAL

Pour jouer son nouveau rôle d'orchestrateur informatique régional, le CIRB doit opérer non seulement une mutation de son organisation, mais aussi de son catalogue de services. Le canevas de ce nouveau catalogue a été conceptualisé en 2020. Sa logique est en lien avec la stratégie numérique régionale impulsée par le Cabinet, la simplification administrative et la mutualisation des investissements. Tous nos clients bénéficieront bientôt de ce cadre revu, simplifié et personnalisé.



Jusqu'à présent, le catalogue régional de services se présentait comme une liste de produits et services⁹. La nouvelle vision repose sur trois piliers : Smart Admin, E-Citizen et Smart City. Au sein de ces piliers, les besoins couverts par chaque service sont détaillés.

Pour nos clients, la lecture du catalogue en est simplifiée et se fait via des entrées orientées business, sur base de questions très pratiques telles que : « *J'optimise mes processus administratifs* », « *Je gère l'hébergement de mes données* », « *J'interagis avec le citoyen* » ou bien encore « *J'améliore la gestion de mon territoire* ».

Cette nouvelle approche s'attache en priorité aux besoins business des plutôt qu'à l'acquisition d'un produit ou d'une plateforme. Cela nous permet de répondre plus agilement aux demandes de digitalisation de nos clients et d'identifier d'éventuels services manquants. Ceci n'empêchera aucunement la synergie et l'interopérabilité des divers services. La mutualisation reste un des leitmotivs du CIRB et un élément indispensable de la transformation digitale.

Notre ambition est d'enrichir progressivement ce catalogue avec des services fournis par d'autres administrations publiques et prestataires commerciaux afin de constituer un catalogue exhaustif.

Dans la continuité de cette approche et de la Note sur la nouvelle gouvernance IT régionale, un bureau central d'achats informatiques verra le jour, d'ici fin 2021, afin d'optimiser et de mutualiser les approvisionnements informatiques. Ce service spécialisé et centralisé dans la gestion des appels d'offres induira des économies d'échelle, gains de quantité de services achetés et transparence des dépenses.

Mission	Transformation numérique au service des citoyens et entreprises										
	Smart Admin					E-citizen		Smart city			
Objectifs	Optimiser la gestion des administrations			Poser les fondations IT des administrations			Faciliter les démarches citoyennes	Donner accès à l'information	Rendre la ville intelligente		
Catalogue business	NWOW	Workflow générique	Workflow métier	Hosting	Donnée	Sécurité	Interaction	Information	Territoire	Communauté	
	Je gagne en efficacité en travaillant différemment	J'optimise mes processus administratifs	J'optimise mes processus métier	Je gère l'hébergement de mes données	J'exploite mes données	Je sécurise mon écosystème IT	J'interagis avec mon citoyen	J'informe mon citoyen	J'améliore la gestion de mon territoire	J'améliore la vie en communauté	

COMPTES ET BILANS



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

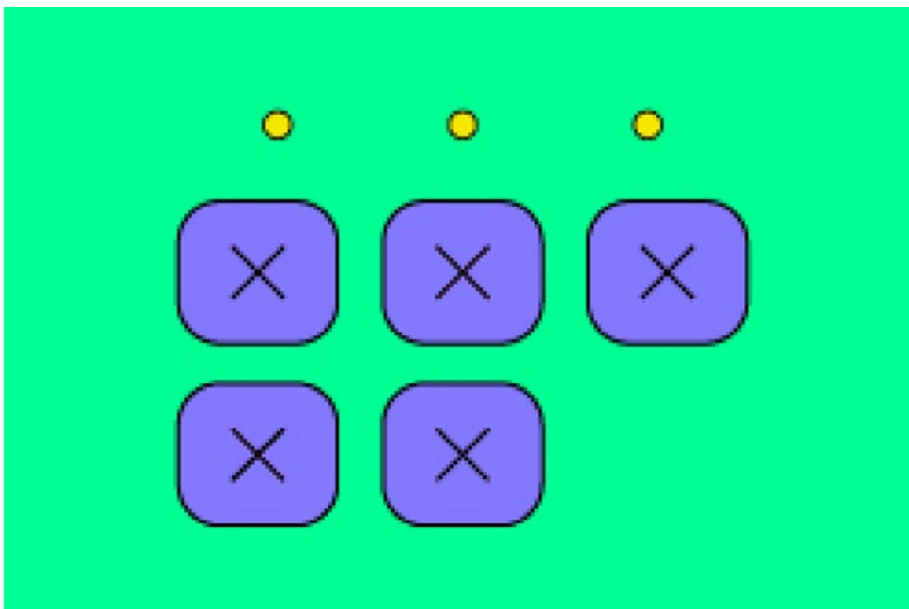
Les dépenses du CIRB font l'objet d'une autorisation budgétaire votée chaque année au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

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 réviseur d'entreprise et font l'objet d'un audit annuel de la Cour des Comptes.

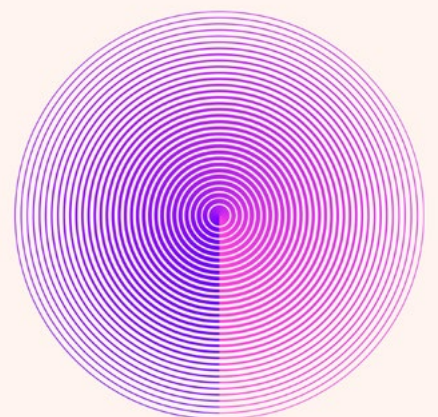
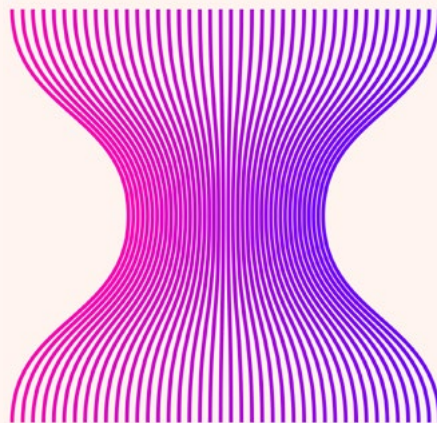
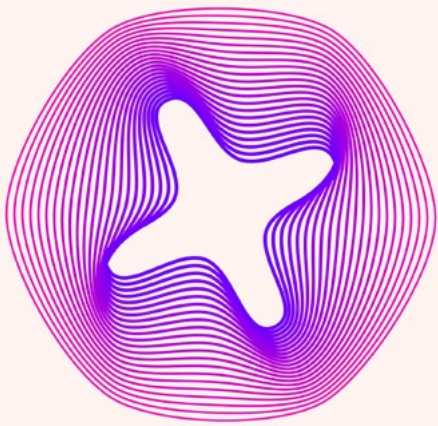
Les marchés publics conclus par le CIRB sont soumis au visa de l'Inspection des Finances et approuvés par le Ministre de tutelle ou le Gouvernement régional selon les seuils légaux.

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).





PERSPECTIVES



A travers ses missions, le CIRB agit sur le quotidien des citoyens, des entreprises et des administrations de la Région de Bruxelles-Capitale.

La redéfinition de notre rôle historique d'accompagnateur vers celui d'orchestrateur numérique nous amène à faire évoluer nos modes de fonctionnement vers une interaction de toutes les forces vives autour de la nouvelle gouvernance informatique régionale. Avec, en filigrane, un objectif concret : améliorer les services à destination des usagers au sens large, c'est-à-dire à la fois les citoyens et nos partenaires. In fine donc, au bénéfice de la Région dans son ensemble.

Au-delà du CIRB, ce sont des enjeux stratégiques qui se dessinent :

- faciliter les interactions entre les citoyens, les entreprises, les administrations ;
- doter la Région bruxelloise de l'infrastructure informatique nécessaire au déploiement de technologies de pointe ;
- accélérer l'appropriation numérique pour l'ensemble des citoyens bruxellois et faire de Bruxelles une véritable Smart City.

Le CIRB doit donc se profiler comme un référent informatique, un moteur et une

vitrine de l'innovation. Voilà pourquoi nous nous sommes lancés dans ce chantier de transformation interne baptisé CIRB 2022.

Les prochains mois amèneront leur lot de défis et de nouveautés avec, entre autres :

- le lancement du nouveau catalogue de services régional ;
- la concrétisation de la nouvelle stratégie informatique régionale, notamment avec le bureau centralisé des achats ;
- le déploiement concret de notre nouvelle organisation, dès janvier 2022 ;
- et, à terme, un nouveau nom pour le CIRB.

L'évolution de la structure du CIRB vers une organisation décloisonnée, en réseau, n'est pas une fin en soi. Elle n'est qu'une étape pour nous permettre de devenir le centre d'expertise et de référence pour tout ce qui a trait à la politique ICT en Région bruxelloise.



ANNEXE 1 : SERVICES ET PLATEFORMES DU CIRB

Les services et plateformes du CIRB sont listés et décrits dans un catalogue de services. Ils sont ici repris par ordre alphabétique, sous forme d'un glossaire, avec les chiffres et faits marquants pour l'exercice 2020.



Backup online

En cas d'incident, de mauvaise manipulation, de panne... les sauvegardes réalisées avec Backup on line permet de récupérer les fichiers correspondant à une date précise.

Les sauvegardes sont réalisées de nuit pour ne pas impacter le réseau en journée. Elles s'effectuent par blocs et seuls les éléments modifiés entre deux sauvegardes sont enregistrés.

Les sauvegardes réalisées sur l'exercice 2020 représentent une volumétrie de 3.309.540,18 Gb (contre 2.678.029 en 2019).

BOS

BOS est l'outil de gestion électronique du secrétariat de toute réunion ou assemblée (gouvernement, conseil communal et de CPAS, administrations, etc.). Il a été installé auprès de 8 nouvelles institutions en 2020 et les préparatifs sont en cours pour 5 autres. Au total, une soixantaine d'instances organisent l'ensemble de leurs réunions grâce à BOS.

Tous les documents nécessaires sont envoyés aux participants par voie électronique. En 2020, 18.500 séances ont été gérées via BOS. Ce qui correspond à quelque 1.013.500 dossiers et 4,8 millions de documents. Une économie substantielle en kilomètres parcourus et en utilisation de papier.

Dans les prochains mois, une interopérabilité sera établie entre BOS et Nova : les dossiers de permis seront transmis dans BOS et les décisions prises lors des collèges et conseils seront accessibles.

Data center régional

Nos équipes ont également finalisé un important chantier : la mise à niveau de l'infrastructure Cloud sur le site Arts 21 en implémentant une nouvelle infrastructure HP Synergy (identique à celle de Sibelga).

En février 2020, un autre vaste chantier a débuté : la migration des Machines Virtuelles de l'ancienne infrastructure (HP C7000 / VMware Cloud director x) vers la nouvelle (HP Synergy / VMware Cloud director y). Chaque client, utilisateur de services ou d'applicatifs, a été traité individuellement pour réduire au maximum l'impact de cette migration sur leur travail au quotidien. Au total, ce sont 1.795 machines virtuelles de clients internes et externes qui ont été traitées : 1.180 ont été transférées et réparties sur nos deux DCR ; 615 ont été soit décommissionnées, soit recrées à la demande du client.

Datastore

Via le portail Datastore, tout un chacun dispose d'un accès libre et ouvert aux données de la Région bruxelloise. Lancé à l'été 2020, ce portail s'appuie sur des processus de moissonnage¹⁰ pour alimenter le portail en données¹¹. Il présente ainsi le catalogue de métadonnées le plus complet possible via l'intégration de plusieurs plateformes existantes comme api.brussels¹², les outils cartographiques UrbIS, le portail open data de la ville de Bruxelles...

Il y a actuellement 1.100 jeux de données ouvertes issus de près de 50 administrations et partenaires. En 2020, sur base mensuelle, 1.080 utilisateurs ont consulté ces données (+16% par rapport à 2019), pour 10.248 pages vues.

District Team

Développé 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 est mutualisable, à la demande, auprès des autres zones de police.

L'agent de quartier en charge des enquêtes de résidence encode tous les renseignements directement en ligne, via une tablette. Il peut ajouter des documents ou des photos en pièces jointes. L'ensemble de la procédure est numérisé et le délai de traitement des demandes raccourci.

La version en production de District Team comprend les domiciliations de personnes, les radiations d'office et les enquêtes d'urbanisme. Un tableau de bord, afin que les communes aient une vue sur le statut des demandes introduites dans District Team, est en cours d'élaboration.

E-catalogue

En tant que centrale d'achat, **le CIRB passe des marchés en son nom propre et pour le compte de tiers. Cela dispense ces tiers** de réaliser eux-mêmes des procédures distinctes de marchés.

204 organismes publics bruxellois profitent des avantages de la centrale : gain de temps, large éventail de produits et services informatiques, coûts réduits grâce aux achats groupés.

Notre e-catalogue connaît ces dernières années une croissance de près de 450%. **Le chiffre d'affaires 2020 atteint 40,5 millions €** (+33% par rapport à 2019).

La période liée au coronavirus a influencé le type d'achat dans l'e-catalogue.

- Télétravail oblige, 6.090 casques avec micro ont été achetés. En une seule année, cela correspond à 70% du volume total des casques commandés depuis le lancement du catalogue.
- 30% d'ordinateurs portables supplémentaires ont été commandés en 2020 pour atteindre près de 13.000 unités. La part de l'ordinateur portable dans les commandes est passé 40% en 2018, à 50% en 2019 et 70% en 2020.

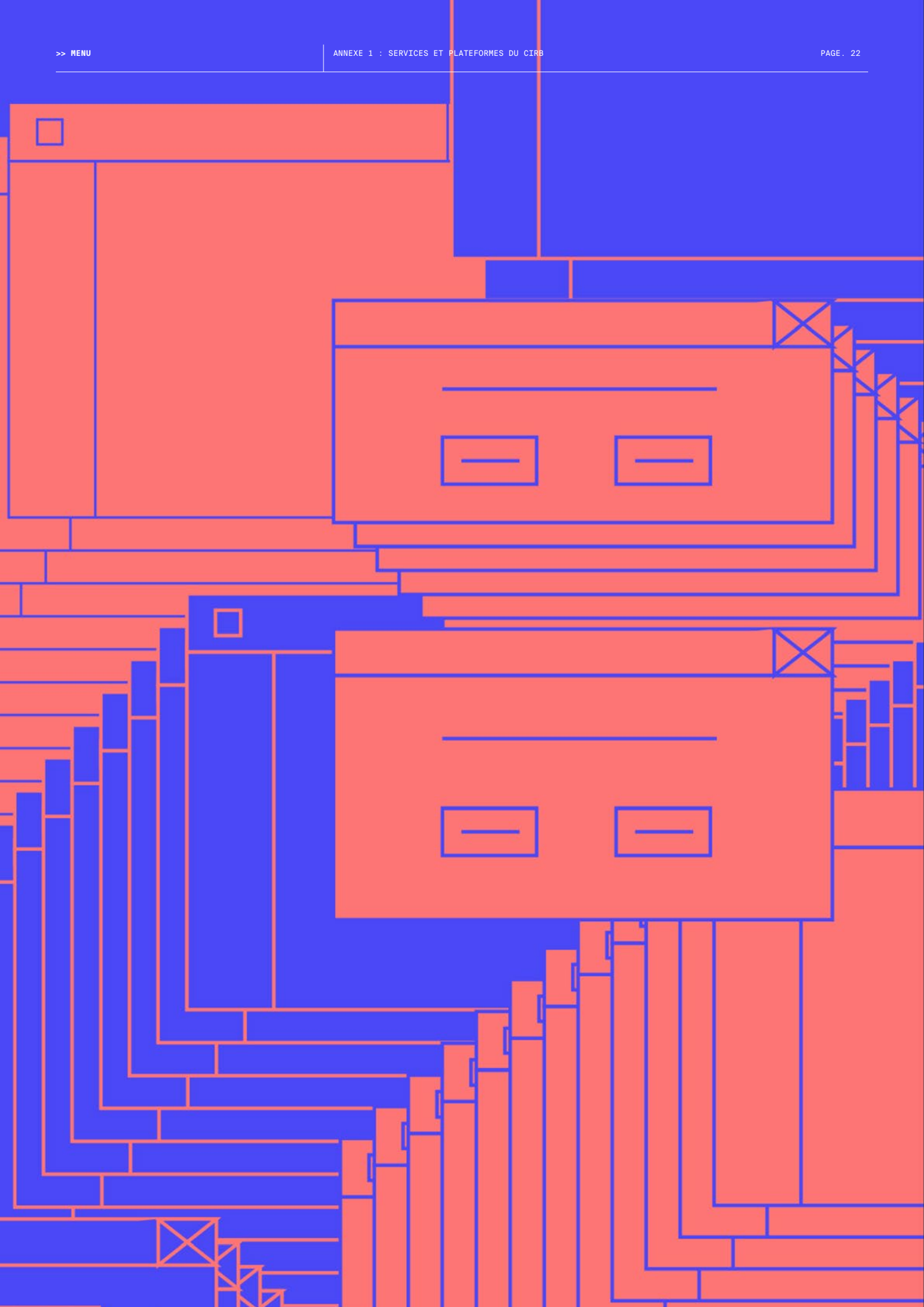
Conformément à la note du Gouvernement régional bruxellois sur la « Nouvelle gouvernance numérique en Région bruxelloise » (mars 2021), un bureau des achats qui centralisera tous les achats informatiques de la Région sera créé au sein du CIRB.

Fidus

Fidus est l'intégrateur de services en Région bruxelloise. Il 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... Grâce à l'échange automatisé de ces données numériques entre administrations, la charge administrative pour les citoyens, entreprises et administrations est fortement réduite.

En 2020, **52 partenaires disposent d'un 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, des administrations communales...

Le nombre global de transactions en 2020 s'élève à 15.232.924 (contre 5.364.487 en 2019).



FixMyStreet

FixMyStreet est le point de contact unique pour que les citoyens signalent tout incident dans l'espace public : éclairage défectueux, marquage effacé, nid de poule, mobilier urbain dégradé, dépôt clandestin d'immondices...

18% de signalements supplémentaires ont été enregistrés en 2020 par rapport à 2019 (70.746 signalements au total). Ce qui amène le total, depuis le lancement de FixMyStreet, à près de 250.000 signalements !

La catégorie « Propreté publique » est la plus utilisée, notamment avec le signalement de dépôts clandestins (+12% par rapport à 2019).

L'application mobile a aussi gagné en précision : l'utilisateur peut désormais spécifier si le lieu de l'incident est le trottoir, la chaussée, la piste cyclable, etc.

60%

6 signalements sur 10 sont le fait de citoyens ; le reste par des professionnels (steward urbain, agent de terrain, impétrant...)

70%

70% des signalements le sont depuis l'application mobile, qui a l'avantage de géolocaliser directement l'incident avec photo

Housing Management System

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

La réponse du CIRB a été la création de Housing Management System (HMS), une interface simple d'utilisation qui offre une gestion uniforme et transversale du parc immobilier, de l'attribution des logements, des factures, des décomptes, des charges, etc.

Grâce à HMS et au travail d'encodage des AIS, plus de 5.000 locataires, 5.400 logements (pour 2.400 immeubles) et 2.600 propriétaires sont repris dans HMS. La vue transversale du parc immobilier facilite la gestion des logements dans le chef des AIS et, par ricochet, au bénéfice des usagers.

IRISbox

Un ordinateur, une connexion Internet, une carte d'identité électronique... et quelque 450 documents et formulaires sont disponibles via le guichet électronique IRISbox, 24 heures sur 24.

La situation sanitaire liée au coronavirus et les nouvelles fonctionnalités du guichet expliquent le record d'utilisation d'IRISbox en 2020.

78.000 nouveaux utilisateurs (contre 38.000 en 2019) ont effectué 387.000 demandes de documents (contre 287.000 en 2019). Les demandes adressées aux administrations communales ont plus que doublé entre 2019 et 2020 (103.957 vs 296.541).

Pour les communes de Forest, Ganshoren, Jette, Molenbeek, Saint-Gilles Uccle et Watermael-Boitsfort, la prise de rendez-vous est désormais possible en ligne. Un exemple de la simplification des démarches et de facilité d'usage réclamée par les citoyens. Près de 8.000 rendez-vous mensuels sont organisés par ce biais !

Nouveautés de 2020, un chatbot pour entrer directement en contact avec les agents communaux et la possibilité d'initier la procédure de changement d'adresse directement en ligne.

Depuis la page d'accueil d'IRISbox, des liens directs sont proposés vers les documents le plus souvent demandés, c'est-à-dire les compositions de ménage, les certificats de résidence, les extraits de casier judiciaire et les certificats de nationalité.

Un trajet par thème (état civil, santé, travail, logement, primes) ou par services (carte de stationnement, changement d'adresse, prise de rendez-vous) facilite l'expérience utilisateur du guichet électronique.

Profil utilisateur

60%

6 utilisateurs sur 10 se connectent à IRISbox avec un ordinateur (les 4 autres via smartphone)

54%

54% des utilisateurs sont des femmes

38%

Les 18-35 ans représentent 38% des utilisateurs

IRISnet

Grâce au réseau IRISnet, la Région bruxelloise dispose d'un **réseau à large bande performant pour soutenir le déploiement de projets et plateformes numériques**. Le réseau multiplie les redondances de telle sorte qu'une panne ou une coupure passe inaperçu pour le client final.

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

Le marché 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 a entamé les préparatifs de cette procédure de marché qui devrait être lancée en 2021, afin de garantir une continuité de services et de prestations auprès de tous les bénéficiaires du marché.

Messagerie régionale

La messagerie régionale compte 37.431 boîtes mails réparties dans 130 administrations et institutions.

La volumétrie de la messagerie régionale n'a cessé d'augmenter : on compte trois fois plus d'adresses mail que de personnel dans les institutions¹³.

Sur l'année 2020, un total de 96,4 millions de courriels ont été échangés.

28,4 millions de mails ont été envoyés : 21,8 millions au sein de la messagerie régionale et 6,6 millions vers l'extérieur.

28 millions de mails ont été identifiés comme « spam » et bloqués.

16.200 messages contenant des virus ont été neutralisés.

Nova, MyPermit et OpenPermits

Nova est la plateforme transversale à toutes les administrations de la Région bruxelloise en charge de la **gestion des procédures d'urbanisme et d'environnement**.

Un tableau de bord, personnalisé par agent utilisateur, et de nouveaux modules « Motifs et dérogations » ont été mis en production, ainsi que quelques extensions de fonctionnalités (création d'un utilisateur, de pièces jointes, etc.).

Les demandes de permis d'urbanisme pour les écoles et les logements sociaux supplémentaires en Région bruxelloise suivront désormais un trajet accéléré. L'objectif est de réagir plus rapidement pour ces nouvelles constructions dont on sait que la Région a grandement besoin.

En 2020, Nova compte 1.643 utilisateurs. **La plateforme a généré plus d'1,5 million de documents pour 783.000 dossiers. Le 1,6 million de pièces jointes** représente un volume de 2.742 Gb.

Fin novembre 2020, lancement de **MyPermit** qui numérise tout le processus des permis d'urbanisme, depuis l'introduction des demandes jusqu'à l'octroi. Ceci **remplace donc le classique dépôt « papier »** et offre une procédure quasi entièrement numérisée.

UrbIS

UrbIS (pour Brussels Urban Information System) est **LA référence en cartographie numérique de la Région de Bruxelles-Capitale**.

Architectes, développeurs web, services d'urbanisme et du cadastre, services de secours, impétrants... ont recours aux outils UrbIS en ligne. De même que le CIRB pour l'ensemble des projets qui s'appuient sur la cartographie (FixMyStreet, Vidéoprotection, Fiber to the School...).

Depuis leur **mise à disposition gratuite via une licence open data**, le nombre de téléchargements des outils UrbIS est en croissance régulière : + 19% en 2020, pour atteindre **41.541 téléchargements**. Les données 3D représentent à elles seules ± 40% des téléchargements.

Le projet Mobile Mapping, qui exploite les données 3D, s'est poursuivi en 2020 pour couvrir l'ensemble du territoire régional. Les données et les images (photos panoramiques et visuels LiDAR¹⁴), collectées via des capteurs embarqués à bord de véhicules, seront intégrées dans une plateforme.

Ce travail comporte aussi le relevé de données qui doit permettre à Bruxelles Mobilité de constituer une base de données d'asset management (entretien et gestion) de la voirie à l'horizon 2021.

Vidéoprotection

Les caméras gérées par la zone de police Bruxelles Nord (Schaerbeek/Saint-Josse/Evere) sont désormais mutualisées au sein de la plateforme vidéoprotection.

Les dernières caméras intelligentes ANPR¹⁵ de la zone de basses émissions (LEZ – Low Emission Zone¹⁶) ont été installées, amenant à 330 le nombre de points de capture répartis sur l'ensemble des voiries de la Région.

Enfin, des analyses ont été initiées par Bruxelles Prévention et Sécurité (BPS), avec le support du CIRB, en vue d'étendre le parc de caméras ANPR en prévision d'un système de taxation kilométrique intelligence.

ANNEXE 2 : LA POLITIQUE SMART CITY DE LA REGION BRUXELLOISE

Dans sa Déclaration de politique générale 2019-2024¹⁷, le Gouvernement a affirmé son ambition de transformer Bruxelles en Smart City et d'organiser un processus décisionnel participatif et inclusif. C'est le Smart City Office qui est assumé le rôle de maître d'ouvrage de cette politique Smart City.



La participation citoyenne au travers de Brussels hacks the crisis

Afin d'interroger les Bruxellois sur comment ils envisagent l'après-Covid, le Smart City Office a lancé le projet de participation citoyenne « Brussels hacks the crisis ».

Les idées innovantes et digitales des citoyens ont été partagées et évaluées (par un vote en ligne) via la plateforme CitizenLab. Les deux idées les plus appréciées ont été développées par des étudiants lors de l'Open Summer of Code¹⁸ en juillet 2020. Les développeurs du CIRB ont repris « Better Bike », le plus viable des deux PoC¹⁹ et l'ont intégré dans l'application mobile « My Brussels ».

Cette application, sortie en décembre 2020, est le guide digital en ligne pour tous les Bruxellois. Démarches administratives, transports en commun, collectes de déchets, infrastructures sportives, structures d'accueil de la petite enfance, agenda... autant d'informations accessibles sur smartphone et personnalisable en fonction de sa commune et de ses centres d'intérêt.

Le portail smartcity.brussels et le positionnement Smart City de la Région à l'échelle internationale

Le Smart City Office publie régulièrement, sur le portail dédié smartcity.brussels, des articles et une newsletter sur toutes les initiatives Smart City en Région de Bruxelles-Capitale et dans le monde. Le Smart City Office est également présent sur les réseaux sociaux : Facebook, Instagram et Twitter. Le positionnement Smart City de la Région bruxelloise est promu en participant à divers événements en Belgique et à l'étranger.

Smart Lunches

Des Smart Lunches visant à promouvoir les initiatives Smart au sein de la Région bruxelloise sont organisés. Des intervenants du monde académique, des entreprises, des pouvoirs publics et des citoyens (ce qu'on appelle la « quadruple hélice ») sont invités partager leurs expériences de Smart City avec les pouvoirs locaux bruxellois.

Vidéo Smart City

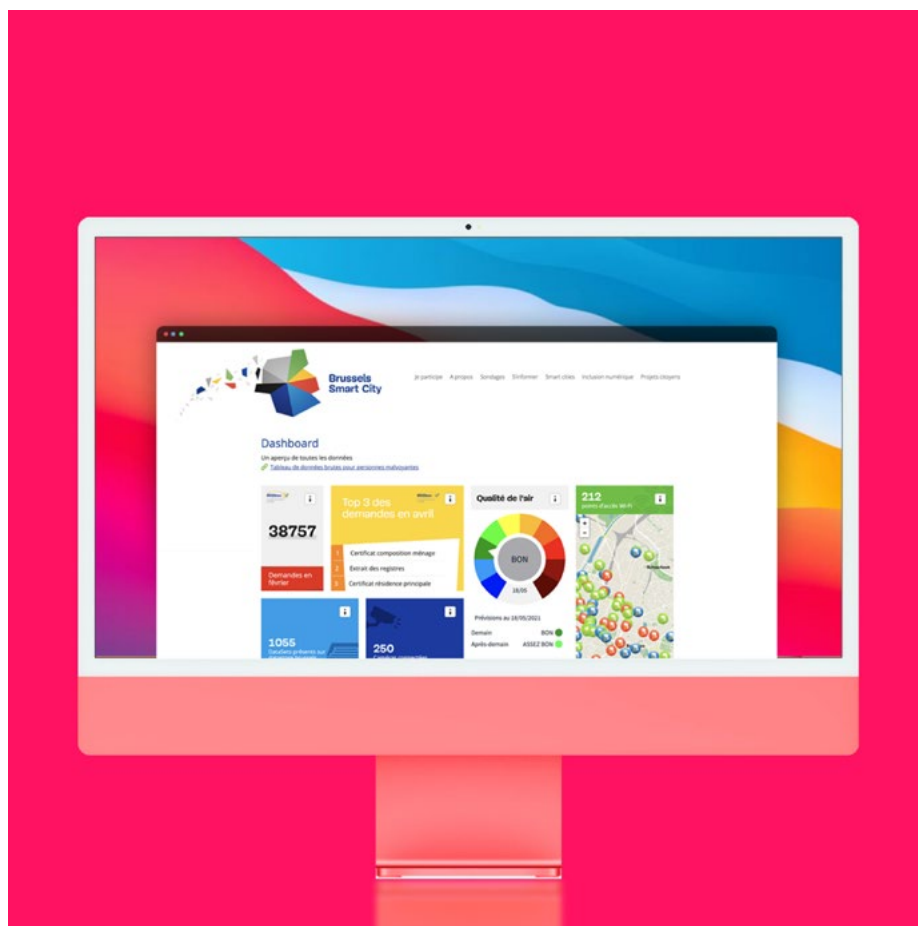
Une vidéo illustrant le positionnement Smart City de la Région bruxelloise est disponible en ligne. On y découvre comment la Région pense son offre de services, sa mobilité, son patrimoine, sa culture, son tourisme, sa gestion des déchets... sous l'angle Smart City.

Brussels Smart City in 2021 (FR) - YouTube

Dashboard Smart City

Le portail smartcity.brussels propose désormais un tableau de bord (Dashboard) qui assure le suivi des objectifs de la Smart City via des indicateurs de performance. La qualité de l'air à Bruxelles, le Top 3 des documents les plus demandés sur IRISbox, le taux d'utilisation des vélos partagés, les informations STIB aux voyageurs, la localisation des points d'accès wifi.brussels... sont autant d'informations accessibles en temps réel sur ce tableau de bord.

<https://smartcity.brussels/dashboard-fr>



Notes et références

- 1 Notre démarche de transformation et de repositionnement du CIRB est explicitée plus en détail dans le chapitre suivant.
- 2 Tous les actions menées avec nos partenaires dans le cadre de cette crise sanitaire sont détaillées en page 10.
- 3 Acronyme anglais pour SWOT Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités) et Threats (menaces), un outil d'analyse stratégique.
- 4 Les réflexions ont été entamées en 2020, mais les aboutissements dont nous parlons ont été présentés en 2021.
- 5 Un label « EPN reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale » est entré en vigueur en 2019. 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, organiser des activités d'accompagnement et des formations aux usages numériques, être ouvert au moins 15h/ semaine à tous publics, etc.
- 6 Notre analyse et les divers scénarios envisagés en concertation avec les pouvoirs locaux sont repris dans notre Cahier n°38 « Un nouveau départ pour l'informatisation des pouvoirs locaux. Comment placer le citoyen au centre de l'action des pouvoirs locaux ? ». Le Cahier peut être téléchargé via le <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/cahiers/ndeg38-un-nouveau-depart-pour-linformatisation-des-pouvoirs-locaux-comment-placer-le-citoyen-au-centre-de-laction-des-pouvoirs-locaux-2018>
- 7 Le CIRB équipe en matériel un EPN par commune bruxelloise.
- 8 L'ensemble du Plan d'Appropriation Numérique est accessible sur la page <https://smartcity.brussels/inclusion-numerique-5-le-plan-d-appropriation-du-numerique-2021-2024>
- 9 Les services et plateformes de l'actuel catalogue de services, leur définition et les chiffres 2020 se trouvent dans l'Annexe 1 du présent rapport, en page 20.
- 10 Le moissonnage est un mécanisme qui permet de récolter des métadonnées sur un catalogue distant (ou sur une base de données distante) et de les stocker sur un espace local (serveur) pour un accès plus rapide.
- 11 A son tour, Datastore est « moissonné » par les portails open data fédéral et européen, rendant ainsi les données régionales accessibles à l'échelle européenne.
- 12 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.
- 13 Ce qui s'explique par des adresses mails telles que info@, contact@, etc. qui s'ajoutent aux adresses personnelles des collaborateurs.
- 14 La technologie LiDAR (pour Light Detection And Ranging) permet la télédétection et la mesure à distance par la lumière, le laser.
- 15 ANPR pour Automatic Number Plate Recognition, lecture automatisée des plaques d'immatriculation.
- 16 Les véhicules les plus polluants sont interdits à la circulation dans le périmètre de la LEZ.
- 17 <http://www.parlement.brussels/wp-content/uploads/2019/07/07-20-D%C3%A9claration-gouvernementale-parlement-bruxellois-2019.pdf>
- 18 <https://osoc.be/>
- 19 Le Proof of Concept est une démarche visant à vérifier qu'un concept, une idée numérique est viable d'un point de vue technique, commercial, etc.

Rédaction et Coordination

Service Communication CIRB

Maquette et mise en page

RCA Group

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
Mail : communication@cirb.brussels
Twitter : @CIRB_CIBG
Facebook : Cirb_Cibg_Bric
Instagram : cirb_cibg

