

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024



SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Contenu

Quelques mots des secrétaires généraux	3
Nos engagements en faveur de la diversité et de l'inclusion	4
Nos chiffres	5
Nos engagements en faveur de l'environnement	8

Bruxelles Économie et Emploi 10

Nos actions au service d'une économie durable et de l'emploi	10
Réforme sur les autorisations de travail	11
Déménagement dans l'Iris Tower	12
Un accompagnement sur mesure pour le secteur agroalimentaire bruxellois	13

Bruxelles Pouvoirs locaux 14

Nos actions au service des Pouvoirs locaux	14
La formation, un rôle pour les agent-es de Bruxelles Pouvoirs locaux	15
Les prestations de serment des bourgmestres : un acte symbolique et légal	16
Le SPRB, garant du bon déroulement des élections communales bruxelloises	17

Bruxelles Synergie 18

Nos actions au service d'un fonctionnement efficient	18
Centrale d'achat régionale pour les traductions	19
SAP-HR: une plateforme de gestion des ressources humaines régionalisée	20
Optimisation des bâtiments régionaux : un levier d'économies	21

Bruxelles Logement 22

Nos actions au service de logements de qualité pour tous-tes	22
Une première régionale : un bien immobilier vacant est pris en gestion publique	23
La Commission Paritaire Locative est née	24
20 ans de la DURL : une lutte continue pour un logement digne	25

Brussels International 26

Nos actions au service des relations extérieures	26
Inauguration d'Usquare	27
La présidence belge de l'UE, un succès pour la Région	28
20 ans d'existence pour la cellule Licences	30

Bruxelles Finances et Budget 31

Nos actions au service des finances régionales	31
Mise en place d'un processus de gestion et de suivi des investissements publics	32
L'accessibilité des outils à destination des ordonnateur-rices et des gestionnaires de dossiers	33
Un nouveau Code des finances publiques	34

Bruxelles ConnectIT 35

Nos actions au service d'une stratégie informatique et numérique globale	35
Notre histoire régionale a de l'avenir	36
La voix des usager-ères au cœur des préoccupations des administrations	37
SAP-HR : témoignage d'un embarquement réussi	39

Bruxelles Mobilité 40

Nos actions au service d'une meilleure mobilité	40
La nouvelle ligne de tram 10 inaugurée à Neder-Over-Heembeek	41
My Bike, un outil supplémentaire contre le vol et le recel de vélos	42
Mobilité partagée et Mobility Hubs	43



Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous sommes fier-ères de vous présenter le rapport annuel 2024 du Service public régional de Bruxelles (SPRB). L'année écoulée, marquée par un contexte électoral et institutionnel particulier, a posé de nombreux défis à notre institution.

En tant que partenaire essentiel du gouvernement bruxellois, nous avons dû à la fois conclure la législature en cours tout en préparant la suivante. L'absence prolongée d'un nouveau gouvernement, associée à des contraintes budgétaires, a complexifié la situation. Malgré cela, les collaborateur-rices du SPRB ont fait preuve d'un engagement remarquable pour garantir la continuité du service aux citoyen·nes, aux entreprises et aux associations bruxelloises. Nous sommes pleinement conscient·es de la situation difficile que traversent les habitant·es et acteurs·rices économiques de notre région

À travers ce rapport annuel, nous vous invitons à découvrir quelques-unes des réalisations majeures de l'année écoulée. Parmi celles-ci, la réforme de la réglementation sur les permis de travail et les cartes professionnelles pour les ressortissant·es non européen·nes, le soutien au secteur agro-alimentaire bruxellois, ou encore la mise en place d'un nouveau processus de gestion et de suivi des investissements publics.

Le SPRB a également pris part à des événements majeurs, tels que la Présidence belge du Conseil de l'Union européenne, où la Région a joué un rôle clé, ainsi qu'au bon déroulement des élections

communales et à la prestation de serment des bourgmestres.

Dans le domaine du logement, nous avons intensifié nos efforts pour lutter contre l'inoccupation, réguler les loyers et garantir des conditions de vie décentes pour tous et toutes. En matière de mobilité, l'inauguration de la ligne de tram 10 constitue une contribution majeure en faveur de la mobilité durable tout comme les actions menées pour promouvoir la mobilité partagée et multimodale.

Nous avons également pris plusieurs initiatives pour améliorer notre fonctionnement interne : création d'une centrale régionale d'achat pour les traductions, lancement d'une plateforme régionale SAP Ressources humaines, et déploiement du programme OPTIris Immo. Par ailleurs, des efforts ont été menés pour moderniser la gestion des données et des services numériques, tout en améliorant l'expérience utilisateur.

Enfin, nos engagements en faveur de la transition climatique, de la diversité et de l'inclusion se sont poursuivis grâce au Plan de Transition climatique et aux formations au management inclusif proposées à tous les niveaux de la hiérarchie.

Ce rapport témoigne de notre engagement collectif à construire une Région plus résiliente, inclusive et tournée vers l'avenir.

Nous vous souhaitons une excellente lecture.

Julie Fiszman
Secrétaire générale

Gerd Van Den Eede
Secrétaire général adjoint



Nos engagements en faveur de la diversité et de l'inclusion

La diversité, sous toutes ses formes, est un enjeu central à Bruxelles. Précarité, migration, inclusion, multiculturalisme, lutte contre les discriminations, égalité des genres, droits LGBTQIA+ ou encore accessibilité en milieu professionnel alimentent le débat public. Ces thématiques mobilisent les acteur·trices administratifs, sociaux et politiques, soulignant l'urgence d'actions concrètes pour une société plus équitable et inclusive.

Bruxelles est un véritable vivier de talents aux profils et parcours divers. En tant qu'institution au service des Bruxellois·es, le Service public régional de Bruxelles (SPRB) a un rôle clé à jouer pour promouvoir la diversité et l'inclusion.

Au sein de l'organisation, un manager Diversité est responsable de déployer la politique de promotion de la diversité et de l'inclusion, tout en veillant à prévenir les discriminations, en étroite collaboration avec la Commission d'Accompagnement Diversité.

En 2024, le SPRB a dispensé une formation sur le management inclusif à l'ensemble de sa ligne hiérarchique, du premier échelon au top management. Cette initiative s'inscrit pleinement dans son engagement contre les discriminations et les inégalités, conformément aux actions définies dans [son plan diversité](#).

Elle vise à fournir aux managers les outils nécessaires pour jouer un rôle actif dans la lutte contre les discriminations et promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux.

Par ailleurs, en 2024, le SPRB a encadré et contribué à la création d'une plateforme régionale dédiée à la mise en œuvre d'une politique de diversité et d'égalité des chances en région bruxelloise. Cette plateforme centralise les ressources et outils essentiels afin d'accompagner et d'optimiser le travail des responsables de la diversité et de l'égalité des chances au sein de la fonction publique bruxelloise.



Nos chiffres

Le Service public régional de Bruxelles œuvre chaque jour pour répondre aux besoins des Bruxellois-es en mettant son expertise au service de la région. Grâce à l'engagement de nos collaborateur·rices, nous menons des actions dans divers domaines. Pour garantir des services de qualité et une gestion efficace des ressources, nous veillons à une utilisation rigoureuse du budget régional. Découvrez nos équipes ainsi que le budget de l'année 2024.

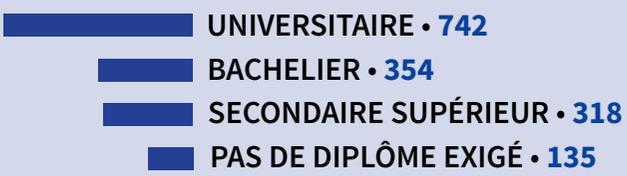




âge moyen
43



NIVEAU D'ÉTUDES



373

CONTRACTUEL·LES



1 176

STATUTAIRES



1 339

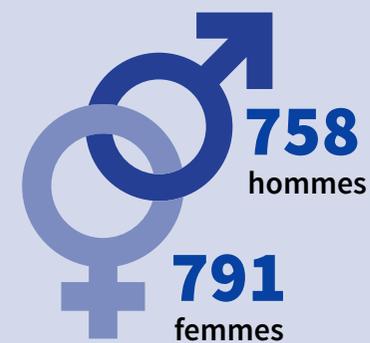
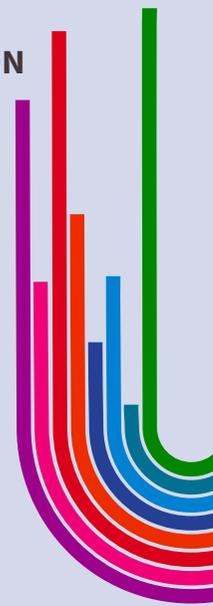
Agent·es télétravaillant

1 549

AGENT·ES

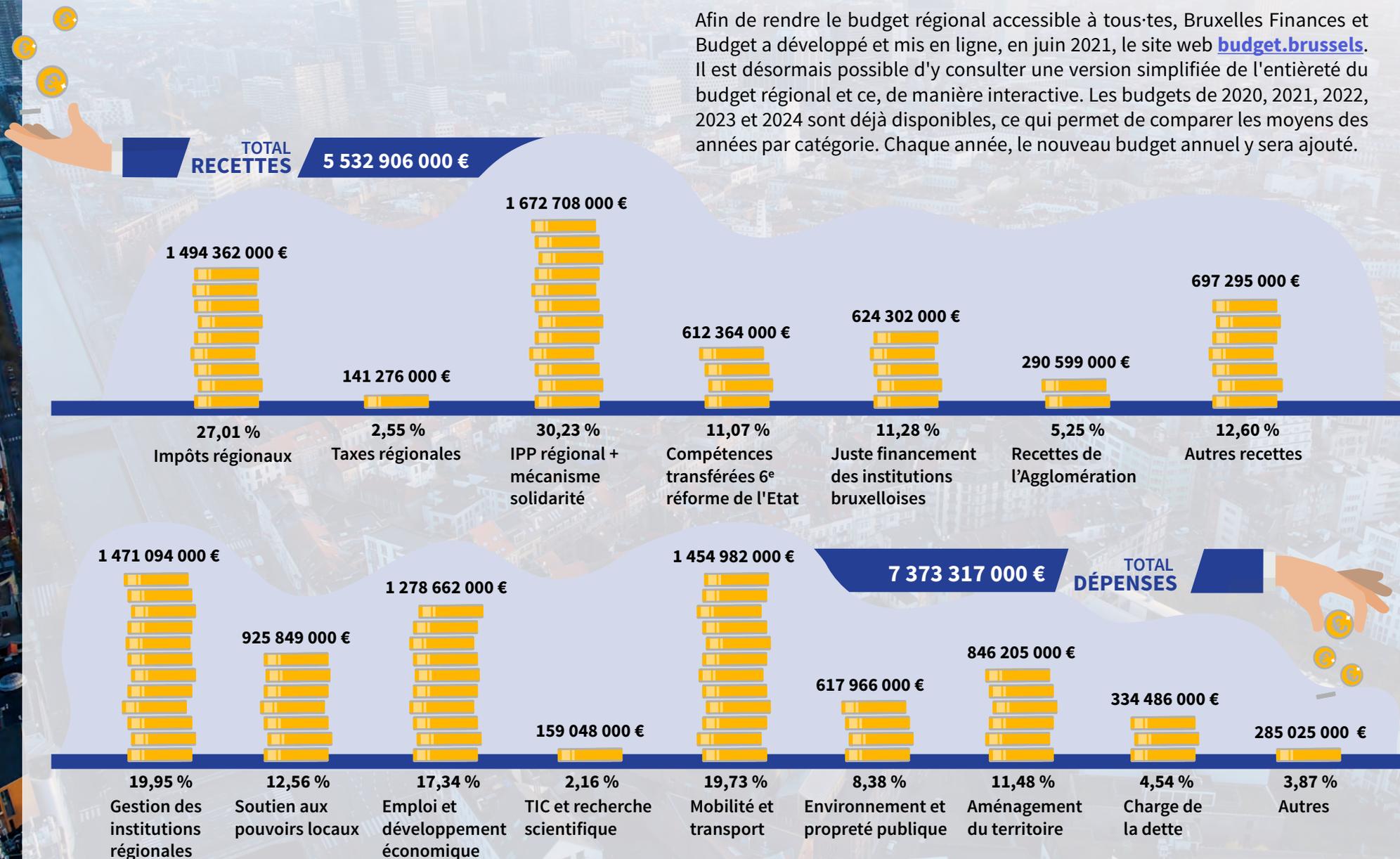
RÉPARTITION / ADMINISTRATION

- BRUXELLES MOBILITÉ • 487
- BRUXELLES CONNECTIT • 32
- BRUXELLES FINANCES ET BUDGET • 122
- BRUSSELS INTERNATIONAL • 71
- BRUXELLES LOGEMENT • 147
- BRUXELLES SYNERGIE • 354
- BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX • 101
- BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI • 235



BUDGET.BRUSSELS

Afin de rendre le budget régional accessible à tous·tes, Bruxelles Finances et Budget a développé et mis en ligne, en juin 2021, le site web budget.brussels. Il est désormais possible d'y consulter une version simplifiée de l'entièreté du budget régional et ce, de manière interactive. Les budgets de 2020, 2021, 2022, 2023 et 2024 sont déjà disponibles, ce qui permet de comparer les moyens des années par catégorie. Chaque année, le nouveau budget annuel y sera ajouté.





Nos engagements en faveur de l'environnement

2024 est l'année du lancement du Plan de Transition climatique du Service public régional de Bruxelles (SPRB). Celui-ci vise à réduire les émissions de carbone, pour l'ensemble des sites du SPRB, d'au moins 50 % d'ici 2030 (par rapport à 2021). Le plan se concentre principalement sur les principaux facteurs d'émissions: la gestion énergétique, la mobilité, le matériel informatique, mais aussi l'empreinte de la cafétéria. Les objectifs listés, soutenus par l'ensemble des acteur-rices internes concerné-es, tracent la voie vers la décarbonisation du SPRB.



LE PLAN TRANSITION CLIMATIQUE 2030 ET LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE DU SPRB S'APPUIENT NOTAMMENT SUR UN SUIVI ASSIDU DE DIVERS CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX, UN EFFORT COLLECTIF CONTINU ET UNE ANALYSE POUSSÉE AFIN D'AMÉLIORER NOS RÉSULTATS POUR CES CRITÈRES.

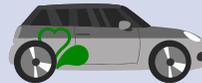
CO₂
85 tonnes
Compensation des émissions de CO₂ dues aux déplacements professionnels à l'étranger
(+8,87 % par rapport à 2023)

3,16 KG/ETP*
Consommation de papier respectueux de l'environnement
(+14,91 % par rapport à 2023)

532 kw/h par ETP*
Consommation de gaz
(+59,64% par rapport à 2023)

598 399 km

Parcourus par la flotte de véhicules
(-32,73 % par rapport à 2023)



124
trajets avec les vélos de service
(+ 49,4 % par rapport à 2023)



100 % VERTE
Énergie dans nos bâtiments

1 456,59 kw/h par ETP*
Électricité
(-1,13 % par rapport à 2023)

79,51 kg par ETP*
Déchets
(+8,82 % par rapport à 2023)

8,31 m³ PAR ETP*
Eau
(+51,64 % par rapport à 2023)

*Équivalent temps plein



Bruxelles Économie et Emploi

Nos actions au service d'une économie durable et de l'emploi

En 2024, Bruxelles Économie et Emploi a travaillé sur [une réforme des autorisations de travail](#) visant à simplifier les procédures et à clarifier les appellations. Parallèlement, [l'administration a rationalisé ses espaces de travail](#) à la suite du projet OPTIris. Enfin, [un accompagnement renforcé est proposé au secteur agroalimentaire bruxellois](#), via le laboratoire BRUCEFO, qui offre analyses et formations aux entreprises.

Réforme sur les autorisations de travail

Depuis le 1^{er} octobre 2024, la réglementation en matière d'autorisations de travail et de cartes professionnelles pour les ressortissant·es non-européen·nes en Région bruxelloise a changé. Une explication de la direction de la Migration économique (DME).

« Notre équipe a amorcé une planification minutieuse de cette réforme dès fin 2020. Il s'en est suivi plusieurs moments de concertation avec les autres régions et avec l'Office des Étrangers afin de dégager une ligne politique. Mais nous avons également tenu de nombreuses réunions internes pour peaufiner les textes et

évaluer l'impact concret sur notre fonctionnement », explique **Jeroen Maes**.

Fabienne Driscart : « En outre, nous avons organisé, dans nos bureaux de l'Iris Tower, quatre séances d'information pour les employeurs bruxellois afin de leur permettre de se préparer à temps à l'évolution de la réglementation ».

« L'équipe communication de Bruxelles Économie et Emploi a également été mobilisée pour des mailings ciblés et surtout pour l'adaptation de quelque 130 pages en trois langues sur le site web », ajoute **Wim Van den Steen**.

Brigitte Deprit : « Concrètement, la procédure a été généralement simplifiée et les appellations ont été clarifiées. Ainsi, le « permis de travail B » a disparu pour faire place à « l'autorisation de travail de courte durée » ou « l'autorisation de travail de longue durée ». L'autorisation de travail est désormais envoyée directement à l'employeur, qui doit la remettre au travailleur pour qu'il puisse demander un visa. Le calcul du salaire se fait de manière plus fluide et la grande majorité des demandes sont faites en ligne. Par conséquent, la simplification administrative a également été prise en compte ! »

▼ Jeroen Maes - Brigitte Deprit - Fabienne Driscart - Wim Van den Steen - Philippe De Ridder

CHIFFRES CLÉS 2024

Permis unique (pour les salarié·es) :

- 9 474 demandes d'autorisation déposées : dont 7 795 demandes de permis unique
- 9 167 décisions ont été prises, représentant 7 720 attributions

Carte professionnelle (pour les indépendant·es) :

- 1 180 demandes de carte professionnelle
- 815 cartes professionnelles ont été accordées à des ressortissant·es non-européen·nes de plus de 50 nationalités et de secteurs très divers

Déménagement dans l'Iris Tower

Le projet OPTIris prévoyait, dans le cadre de la rationalisation des bâtiments, que Bruxelles Économie et Emploi (BEE) soit installé sur deux étages de l'Iris Tower au lieu de trois, d'ici janvier 2024.

La perte de cet espace de bureaux représentait évidemment un défi. Mais grâce à un change management adapté et à l'application des mêmes règles pour tous et toutes en termes de télétravail, d'activity based working et de clean desk, BEE a réussi à atténuer les inconvénients de ce changement.

Il s'est avéré que la localisation de la direction Coordination et Finances sur deux étages était la seule option permettant de minimiser l'impact pour l'ensemble de l'administration. Le déménagement proprement dit a été précédé d'une « semaine test des espaces partagés », suivie d'une enquête. Pas moins de 130 des 210 collaborateur·rices concernés·es ont saisi cette occasion pour faire part de leur feedback. Ce feedback a ensuite été pris en compte pour la mise en œuvre du projet.

Dans les open spaces, des « nids » ont été créés pour chaque équipe afin de maintenir la cohésion. D'un point de vue pratique, des casiers et des armoires supplémentaires ont été mis à disposition. Tous·tes les directeur·rices ont également ouvert leur propre bureau pour le transformer en espace collaboratif.

En mettant l'accent sur la transparence et le bien-être des collaborateur·rices, l'ensemble du processus, depuis le déménagement jusqu'à l'introduction des New Ways of Working (NWOW), s'est déroulé de manière extrêmement harmonieuse.

Stéphane Decoster - Stéphanie Sauvage - Amina Riad - Siham Benhammadi - Stijn De Geest ▶



Un accompagnement sur mesure pour le secteur agroalimentaire bruxellois

Bruxelles Économie et Emploi (BEE) est surtout connue pour ses aides aux entreprises bruxelloises. Mais saviez-vous que BEE dispose également de son propre laboratoire ? Jurgen Denys, directeur de BRUCEFO, explique.

Qu'est-ce que BRUCEFO ?

Le « [Brussels centre for food expertises](#) » est au service de toutes les entreprises du secteur alimentaire. Nous aidons les start-ups, les PME et les grandes entreprises à mettre sur le marché des aliments de qualité. En plus d'un accompagnement personnalisé, nous proposons une large gamme d'analyses de laboratoire pour vérifier la qualité, la durée de conservation, l'authenticité, la

composition ou la conformité des produits alimentaires ou pour optimiser l'étiquetage. Notre laboratoire est d'ailleurs accrédité par BELAC (l'Organisme belge d'Accréditation).

En quoi consiste exactement l'accompagnement ?

L'équipe de BRUCEFO fournit des conseils sur mesure. Nous informons les clients sur la législation en vigueur, nous formulons des recommandations ou nous les orientons vers les primes PME. Nous contribuons ainsi activement à l'optimisation des produits, à la santé (financière) des entreprises et, dans un contexte plus large, à [la stratégie Good Food](#) de la Région. Nous organisons également de temps à autre des webinaires

et, en 2024, nous avons même lancé notre propre formation !

Pouvez-vous nous en dire plus sur cette formation ?

L'objectif est d'informer les jeunes entreprises sur les exigences administratives et techniques avant qu'elles ne lancent leurs produits. Pour ce faire, nous organisons [des formations gratuites](#) spécifiquement destinées aux entreprises bruxelloises du secteur agroalimentaire. Les formations en français et en néerlandais portent sur des sujets tels que l'administration, la durabilité, l'étiquetage, les allergènes, la durée de conservation, l'HACCP (Hazard Analysis - Critical Control Point), ...



CHIFFRES CLÉS 2024

- **4 100** analyses pour des clients bruxellois
- de l'accompagnement pour **160** startups et entreprises

Jurgen Denys ▶

Bruxelles Pouvoirs locaux

Nos actions au service des Pouvoirs locaux

En 2024, Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL) a continué à jouer un rôle essentiel dans la vie démocratique et institutionnelle bruxelloise. Que ce soit en assurant [la formation des acteur·rices du secteur public](#), en encadrant [les prestations de serment des bourgmestres](#) ou [en garantissant le bon déroulement des élections communales](#), BPL veille à la transparence, à la légalité et à l'efficacité des processus administratifs.



La formation, un rôle pour les agent·es de Bruxelles Pouvoirs locaux

Au sein de la direction des Finances locales de Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL), la cellule Cultes est chargée de la supervision financière et du financement des institutions de culte bruxelloises. En plus de ces missions, elle participe également à la formation d'acteur·rices du secteur. Wouter Marcoen partage son expérience en tant que formateur et explique l'importance de ce rôle au sein de l'administration.

« Dans le cadre de notre mission, j'ai eu l'opportunité de co-animer, avec un collègue de la direction des Affaires juridiques, des journées de formation destinées aux administrateurs des institutions de culte. L'objectif de ces sessions était de leur apporter des éclaircissements sur les aspects financiers et juridiques de la nouvelle législation entrée en vigueur en 2023. Au cours de ces formations, nous avons abordé des points essentiels pour permettre aux administrateurs de mieux comprendre comment gérer leurs finances : de la réalisation de leurs recettes et dépenses à la soumission de dossiers financiers conformes. Je suis heureux de constater que cette approche a eu un réel impact : de nombreuses interrogations portaient sur les modalités de financement régional et sur la procédure à suivre. L'inquiétude des administrateurs face à ces nouvelles règles était palpable. Grâce à notre formation, nous avons pu les rassurer : la nouvelle ordonnance ne constitue pas un obstacle pour le bon fonctionnement quotidien de leurs institutions, ni pour la conservation de leurs bâtiments de culte. Je suis convaincu qu'il sera bénéfique de renouveler cette formation. Les retours positifs que nous avons reçus montrent à quel point ce type de sessions est utile et contribue à une meilleure gestion des institutions bruxelloises. »

Wouter Marcoen ▶





Les prestations de serment des bourgmestres : un acte symbolique et légal

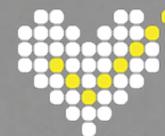
La prestation de serment est un acte solennel et symbolique. Par ce geste, les bourgmestres s'engagent à exercer leurs fonctions dans le respect de la loi et des principes éthiques. Cet engagement marque le début de leur mandat et souligne l'importance de leurs responsabilités au service de la collectivité. Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL) joue un rôle clé dans les aspects officiels de ces entrées en fonction.

Après les élections communales, et leur validation par le Collège juridictionnel, BPL est chargée, entre autres, de préparer les dossiers de nomination des bourgmestres.

En Région de Bruxelles-Capitale, le bourgmestre est nommé par le gouvernement. Par délégation, c'est le-la ministre ayant les Pouvoirs locaux dans ses attributions qui nomme les bourgmestres et

reçoit leur prestation de serment. BPL prépare dès lors les arrêtés ministériels de nomination et les procès-verbaux de prestation de serment.

À l'issue des prestations de serment, BPL prend également en charge les démarches administratives, telles que la publication des actes de nomination des bourgmestres au Moniteur belge.



Le SPRB, garant du bon déroulement des élections communales bruxelloises

Le 13 octobre 2024, lors des élections communales, de nouveaux-elles bourgmestres ont été élu-es. Saviez-vous que derrière cet événement démocratique, le Service public régional de Bruxelles (SPRB), et plus précisément Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL), a joué un rôle clé ?

En collaboration avec les communes bruxelloises, BPL veille au bon déroulement des scrutins, de leur préparation à la publication des résultats. Elle fixe le cadre légal, conçoit et valide les applicatifs nécessaires au vote informatisé, garantissant un processus électoral transparent, sécurisé et conforme à la législation en vigueur, avec un haut niveau d'expertise inspirant pour d'autres régions ou pays.

Une mobilisation collective pour un scrutin sans accroc

Pour orchestrer cette journée, BPL a pu compter sur le soutien de Bruxelles ConnectIT et du Service Facilities de Bruxelles Synergie. Chacun-e a joué un rôle clé : project manager, juristes, chargé-e de communication, équipes logistiques et IT (tant pour le développement que pour le maintien des outils numériques).

Un centre de coordination au sein de l'Iris Tower

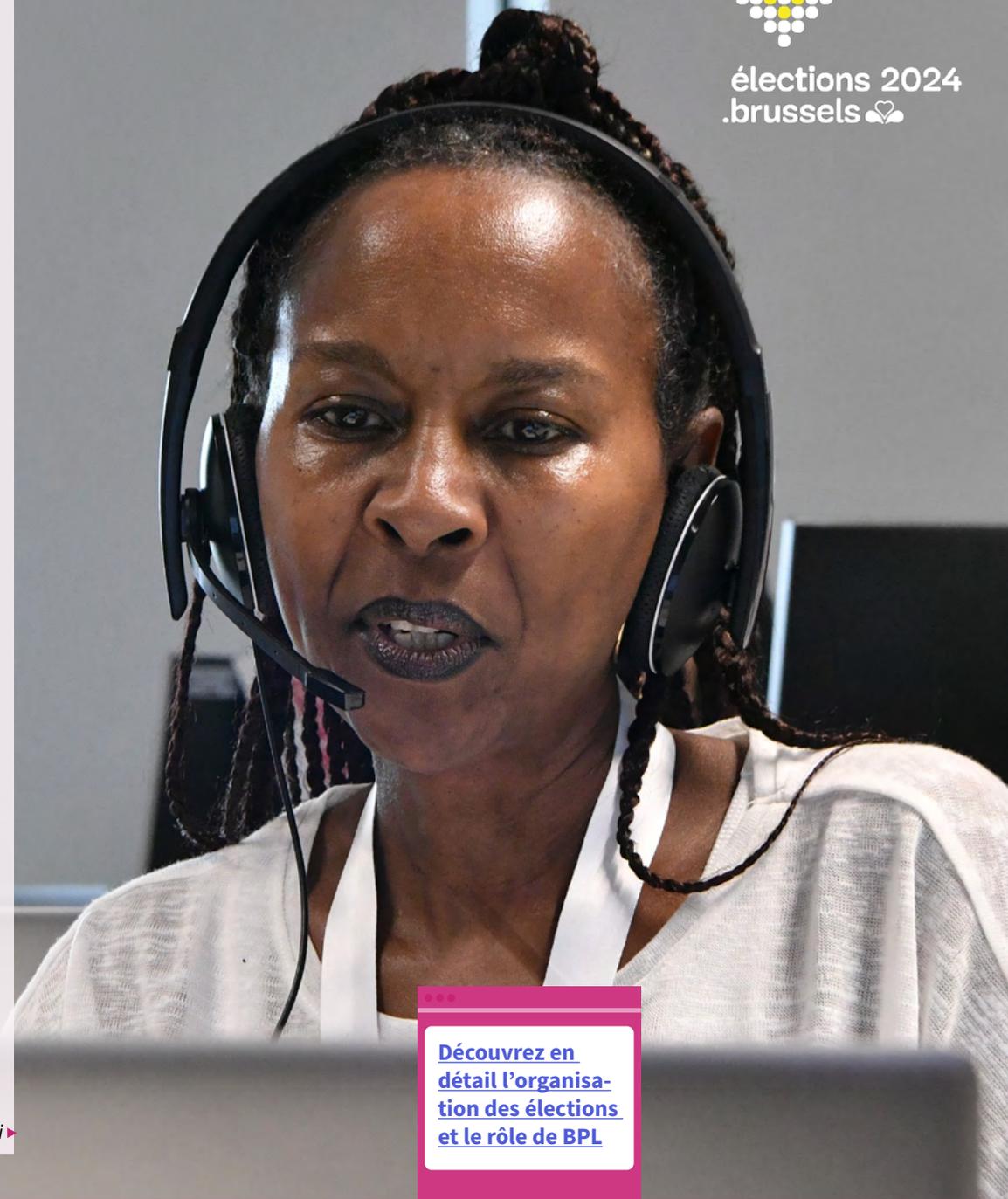
L'installation d'un helpdesk centralisé à l'Iris Tower a représenté une avancée majeure, offrant aux communes un support immédiat et efficace. Ce dispositif a permis de répondre aux questions relatives aux procédures électorales et de résoudre les incidents techniques, garantissant ainsi la fluidité du scrutin.

Cette organisation a permis de tirer des enseignements précieux, appliqués dès début 2025 pour le second scrutin à Saint-Josse-ten-Noode.

ADELE : une innovation significative

Développée par BPL, ADELE (Application Digitale pour les Élections Locales Électroniques) a révolutionné l'organisation. Elle centralise, optimise la gestion des bureaux de vote, réduit les risques d'erreur et facilite le suivi en temps réel. Une avancée pour la modernisation du processus électoral bruxellois et une référence pour l'avenir.

Yasmine Rahamatali ▶



[Découvrez en détail l'organisation des élections et le rôle de BPL](#)



Bruxelles Synergie

Nos actions au service d'un fonctionnement efficient

En 2024, Bruxelles Synergie a mené une série d'initiatives au service d'une administration régionale plus performante. Parmi celles-ci figuraient notamment [la création d'une centrale d'achat régionale pour les traductions](#), [le lancement d'une plateforme régionale SAP Ressources humaines](#), et le programme Optiris Immo qui repense [l'occupation des bâtiments administratifs pour une gestion plus efficace et durable](#).



Centrale d'achat régionale pour les traductions

Cette année, la toute première centrale d'achat régionale pour l'externalisation des traductions a été lancée. Pas moins de 16 institutions régionales font à présent usage d'un seul contrat.

La centrale d'achat a été implémentée en trois phases :

- Tout d'abord, pour la rédaction du texte du cahier des charges, des concertations ont eu lieu entre les 25 entités régionales potentiellement concernées, sous la direction de l'équipe projet OPTIris au sein du Service public régional de Bruxelles (SPRB). 16 d'entre elles ont approuvé le résultat final et ces dernières ont signé une charte d'adhésion.
- Ensuite, le SPRB a géré l'ensemble du processus de passation, depuis l'avis de l'Inspection des Finances sur le cahier des charges à publier jusqu'à la notification de la décision d'attribution.
- Enfin, l'exécution effective du marché est gérée de manière totalement autonome par chaque institution (adhérente budget, commandes, etc.).

Cette approche a permis deux types d'avantages :

- D'une part, en prenant en charge la rédaction du texte et l'ensemble de la procédure de passation, le SPRB a allégé la charge administrative des 15 autres institutions.
- D'autre part, grâce au volume commercial intéressant du marché, les soumissionnaires sélectionnés ont pu proposer des prix particulièrement compétitifs.

Il s'agit d'un beau succès dans le cadre du programme OPTIris !

Viet-Tan Doan - Ewein Maene - Louka Barkati ▶





SAP-HR: une plateforme de gestion des ressources humaines régionalisée

Depuis 2013, Bruxelles Synergie et Bruxelles ConnectIT ont progressivement développé une plateforme liée à la gestion des ressources humaines pour le SPRB, et utilisée également par Urban.brussels, talent.brussels et les Cabinets ministériels, soit 2200 collaborateur·rices. Depuis 2023, le SPRB met à disposition des autres entités régionales qui le souhaitent, un module de gestion de la paie.

Sur la base des succès précédents et des années d'expérience, le SPRB a mis en place une stratégie de mise en commun des compétences (IT & HR Skills) pour permettre à d'autres institutions bruxelloises d'utiliser cette plateforme, à l'instar de la plateforme régionale SAP pour les finances.

Dans ce cadre, plusieurs acteurs régionaux ont manifesté leur intérêt à participer à cet environnement. Fin 2023, le SPRB a lancé une étude préliminaire pour examiner la faisabilité technique pour Innoviris, l'organisme public qui finance et soutient la recherche et l'innovation en Région de Bruxelles-Capitale. Elle a ensuite donné lieu au développement d'[un projet de mise en œuvre entre Innoviris et le SPRB](#) en 2024, qui a été lancé avec succès sur la plateforme régionale RH le 1er janvier 2025.

D'autres études préliminaires ont démarré en 2024 pour analyser les possibilités d'intégration de Bruxelles-Propreté et du Service d'incendie et d'aide médicale urgente de la Région de Bruxelles-Capitale (SIAMURBC). Spécifiquement pour cette dernière, l'embarquement sur la plateforme est prévu pour le 1er janvier 2027.

◀ David De Ridder

Optimisation des bâtiments régionaux : un levier d'économies

Le service Facilities a été mandaté par le Gouvernement régional pour identifier des pistes d'économies sur les bâtiments administratifs régionaux, dans le cadre du programme Optiris Immo. L'objectif est d'optimiser l'occupation des espaces et des ressources liées à la gestion des bâtiments pour une gestion immobilière efficace et durable.

La mise en œuvre du programme, échelonnée selon les échéances des contrats de location des bâtiments régionaux, ambitionne des économies de 15 à 20 millions d'euros par an.

En 2024, l'arrivée de Paradigm et de talent.brussels, au sein de l'Iris Tower, a permis de réduire les coûts de plus d'1 million d'euros par an. A cela s'ajoute un effort accru sur la mutualisation des ressources qui devrait amplifier ces économies.

Un projet phare prévoit également le regroupement des huit cabinets ministériels de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) sur un site unique d'ici 2029, avec à la clé des économies annuelles estimées à plus de 4 millions d'euros.

Ces économies ne compromettent en rien le bien-être des fonctionnaires régionaux, bien au contraire ! Une « reconexion intrarégionale » s'appuyant sur l'utilisation de bureaux vacants (dus au télétravail et aux nouvelles méthodes de travail), ainsi que sur l'optimisation et le regroupement des services sur des sites principaux, représente une véritable opportunité pour améliorer notre fonctionnement tout en garantissant des services de haute qualité.



CHIFFRES CLÉS 2024

- **30 institutions concernées** par le projet
- Entre **10 et 15 sites** potentiellement libérables
- Plus de **12 millions d'économies** potentielles à terme pour la RBC

Bruxelles Logement

Nos actions au service de logements de qualité pour tous·tes

L'accès à un logement décent à Bruxelles reste un enjeu majeur pour Bruxelles Logement. Pour lutter contre l'inoccupation, garantir des loyers raisonnables et assurer des conditions de vie dignes, plusieurs avancées ont marqué l'année 2024. D'une part, la Région a appliqué pour la première fois [le Droit de Gestion Publique pour réhabiliter un bien vacant](#). D'autre part, la création de [la Commission Paritaire Locative](#) offre aux locataires et bailleur·euses un cadre de médiation sur la justesse des loyers. Enfin, la [direction de l'Inspection Régionale du Logement célèbre ses 20 ans](#) de combat pour améliorer le parc locatif bruxellois.

Découvrez les résultats et projets en matière de logement dans [le rapport d'activités 2024 de Bruxelles Logement](#).

Une première régionale : un bien immobilier vacant est pris en gestion publique

En octobre 2024, la Régie foncière régionale a appliqué pour la première fois le Droit de Gestion Publique (DGP), marquant une avancée majeure dans la lutte contre les logements inoccupés. À l'initiative de Bruxelles Logement, un logement privé resté inoccupé depuis dix ans a été pris en gestion publique.

Le droit de gestion publique : un instrument puissant contre l'inoccupation

Le droit de gestion publique permet aux communes, CPAS et à la Région de gérer temporairement des logements inoccupés depuis au moins douze mois, avec ou sans accord du propriétaire, pour les louer à des personnes en difficulté après rénovation.

D'un bien inutilisé à un foyer accueillant

Le logement situé à Woluwe-Saint-Pierre était inoccupé depuis 2014. Malgré plusieurs amendes administratives, le propriétaire

n'avait pas pris de mesures pour le réhabiliter. Grâce à cette prise en gestion publique, le bien sera rénové et mis à disposition d'une famille en collaboration avec l'Inspection Régionale du Logement.

Le logement sera loué pour une durée minimale de neuf ans, qui peut être prolongée le temps pour la Région de récupérer les frais de rénovation via les loyers perçus.

Une rénovation portée par la cellule Réhabilitation

La cellule Réhabilitation du service des Logements Inoccupés a joué un rôle crucial dans ce projet. Elle a identifié l'immeuble inoccupé, mené les inspections et élaboré un plan de rénovation. En outre, elle peut octroyer un prêt à la Régie foncière régionale, financé par le Fonds de Droit de gestion publique. Ce fonds est alimenté par les amendes liées aux logements inoccupés.

Rendez-vous sur be.brussels pour plus d'informations sur [le droit de gestion publique](#).

La Commission Paritaire Locative est née

La Commission Paritaire Locative (CPL), créée au sein de Bruxelles Logement en 2024, est un organe consultatif indépendant offrant des avis gratuits et non contraignants sur la justesse du loyer des baux d'habitation en Région de Bruxelles-Capitale.

Ces avis, rendus dans un délai de deux mois, se basent sur les loyers de référence et les éventuels défauts du logement. Si une révision du loyer est recommandée, la CPL propose également une médiation entre les parties.

Dirigée par un président indépendant, qui ne participe pas aux délibérations, la CPL est composée de manière paritaire : quatre représentant-es des bailleur-euses et quatre représentant-es des locataires. Seuls les baux de logements privés sont concernés. Les contrats conclus avec un opérateur immobilier public ou une agence immobilière sociale, dont les loyers sont réglementés par une ordonnance ou un arrêté, sont exclus de son champ de compétence.

Les demandes peuvent être introduites par les locataires, les bailleur-euses ou d'autres parties prenantes, qui peuvent également se faire représenter lors de l'audience.

Pour plus d'informations sur la procédure, consultez [le dépliant](#) ou visitez la rubrique « Logement » sur le site be.brussels.

20 ans de la DIRM : une lutte continue pour un logement digne

Depuis 20 ans, la direction de l'Inspection Régionale du Logement (DIRL) veille à garantir des conditions de logement décentes pour les locataires bruxellois-es. Rencontre avec Pol Wala, responsable d'encadrement, et Sophie Grégoire, directrice, qui reviennent sur les évolutions, les défis rencontrés et les ambitions pour l'avenir.

Quel regard portez-vous sur ces deux décennies d'existence de la DIRM ? Quels ont été les principaux accomplissements et défis ?

Pol Wala : Notre principal défi a été de nous forger une crédibilité en tant que garants du respect des normes techniques touchant au quotidien de centaines de milliers de Bruxellois. Il nous

a fallu gagner la confiance et le respect des locataires, des bailleurs, ainsi que de leurs organisations représentatives. Nous pouvons aujourd'hui estimer avoir atteint cet objectif, grâce à une bonne collaboration avec le Parquet, les communes et bien d'autres partenaires.

Le droit à un logement décent est un enjeu crucial. Quels sont les plus grands obstacles pour le garantir aujourd'hui à Bruxelles ?

Sophie Grégoire : La crise du logement qui frappe Bruxelles, comme d'autres grandes villes européennes, complique énormément notre tâche. Beaucoup de locataires hésitent à porter plainte car ils redoutent de ne pas trouver un autre logement. Cela rend la lutte contre les logements insalubres particulièrement exigeante.

Mais avec de l'acharnement et une collaboration étroite avec tous nos partenaires, nous continuons à avancer.

Quelles sont vos perspectives et ambitions pour les années à venir ?

S.G. : De nouvelles exigences techniques entreront en vigueur en 2026, et nous nous y préparons avec enthousiasme. Cette réglementation est le fruit de notre travail collectif. Nos priorités restent claires : renforcer la lutte contre les marchands de sommeil et les logements très dégradés, mais aussi encourager les rénovations nécessaires pour améliorer l'état du parc locatif.

Pol Wala

Rendez-vous sur be.brussels pour plus d'informations sur les compétences de l'Inspection Régionale du Logement.



Brussels International

Nos actions au service des relations extérieures

2024 a été une année intense pour Brussels International. [L'inauguration d'Usquare](#) a marqué un nouveau chapitre pour la recherche scientifique à Bruxelles. Dans le même temps, la Région de Bruxelles-Capitale a joué un rôle clé lors de [la présidence belge du Conseil de l'Union européenne](#), et [la Cellule licences a célébré son vingtième anniversaire](#), deux décennies de dévouement, d'expertise et de résilience dans un contexte géopolitique et réglementaire en constante évolution.



Inauguration d'Usquare

La synergie inédite entre les principaux acteurs bruxellois de l'enseignement et de la recherche a donné naissance au pôle interdisciplinaire ULB-VUB, [usquare Brussels](#), inauguré en février 2024.

La première phase de réhabilitation, comprenant les six bâtiments situés le long du boulevard Général Jacques et le Manège, a été rendue possible

grâce à un important subside [FEDER](#), complété par des budgets supplémentaires apportés par les deux universités et par la Région de Bruxelles-Capitale.

Ce nouveau pôle se concentrera sur la recherche en développement durable, de l'éducation, de la diffusion des connaissances, de l'entrepreneuriat et de l'innovation.

La Région et les universités ont fixé des objectifs ambitieux pour ce nouveau quartier, tant en termes de mise en valeur du patrimoine qu'en matière de construction circulaire axée sur le réemploi des matériaux.

L'équipe FEDER, qui après avoir choisi de rédiger le programme 2021-2027 au sein de sa direction, a également assuré sa mise en œuvre. Cela inclut le

lancement des appels à projets, l'analyse des candidatures et la présentation des propositions de sélection au gouvernement, le tout dans le contexte d'une année électorale. En parallèle, l'équipe a également géré la clôture des projets 2014-2020 ! Ce travail témoigne de l'engagement exceptionnel de tous et toutes au sein de la direction FEDER.

La présidence belge de l'UE, un succès pour la Région

La Région de Bruxelles-Capitale a joué un rôle clé lors de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne (UE) en 2024. Manoëlle Wasseige, directrice faisant fonction de la direction Europe, partage les initiatives et résultats concrets obtenus.

Quel rôle la Région de Bruxelles-Capitale a-t-elle joué ?

Elle a notamment présidé le Conseil Environnement de l'UE et coordonné la politique urbaine. Nous avons privilégié

des thèmes pouvant avoir un impact sur le futur de la politique européenne, comme l'adaptation au changement climatique et le développement urbain durable. C'était une opportunité unique de positionner la Région comme un modèle européen.

Quels sont les résultats concrets obtenus ?

La Région a largement contribué à l'adoption de la loi sur la restauration de la nature et le règlement sur les eaux

urbaines usées. Sur le plan urbain, la **Déclaration des maires européens**, signée par plus de 170 villes, a été entendue par la nouvelle Commission européenne. Je prends comme exemple la désignation d'un commissaire à la ville ou encore d'avoir intégré le logement dans le programme de la Commission.

Et sur le plan culturel et touristique ?

Bruxelles a été mise en avant grâce à l'installation, *L'Aire d'un Souffle*, devant le Parlement européen, à l'exposition

Should I stay or should I go ou encore avec l'événement **EU Dialogue** soulignant l'importance de la meetings industry.

Quel bilan en tirez-vous ?

Ce fut intense, mais extrêmement enrichissant et gratifiant pour l'équipe de la direction Europe et la Région a démontré qu'elle avait un rôle à jouer sur la scène européenne.

▼ Une partie des équipes en charge du volet bruxellois de la présidence belge





34 accords politiques en trilogue* et **15 orientations générales** pour le COREPER II**.



42 accords politiques en trilogue et **15 orientations générales** pour le COREPER I.

5 000

Plus de **80 événements** gérés par la représentation permanente, auxquels ont participé **plus de 5 000 invité-es**.



5 sommets de l'UE aboutissant à des résultats stratégiques pour l'avenir de l'Europe.



26 réunions du Conseil des ministres dans le cadre du COREPER II.



5 traités internationaux entre l'UE et les partenaires internationaux signés par la Belgique pendant sa Présidence du Conseil.



Au total, **2 250 réunions** ont eu lieu.



+100 communiqués de presse expliquant toutes les décisions et accords et des milliers de publications et d'articles sur les réseaux sociaux.



1 sommet social tripartite,
1 sommet industriel,
4 conférences intergouvernementales consacrées aux négociations d'adhésion, y compris l'ouverture des négociations d'adhésion avec l'Ukraine et la Moldavie.

* Dans le contexte d'une procédure législative ordinaire de l'Union européenne, un trilogue est une négociation interinstitutionnelle informelle qui réunit des représentants du Parlement européen, du Conseil de l'Union européenne et de la Commission européenne.

** Le terme COREPER désigne le « Comité des représentants permanents des gouvernements des États membres de l'Union européenne ». Il s'agit de la principale instance préparatoire du Conseil.

20 ans d'existence pour la cellule Licences

Depuis sa création en 2003, la cellule Licences de Brussels International a connu une évolution marquée par des défis majeurs et des réussites significatives. Elle a dû s'adapter à des réglementations de plus en plus complexes et à un contexte géopolitique en perpétuel changement. Cataldo Alu, Premier ingénieur responsable de la Cellule licences, revient sur les succès et les perspectives de celle-ci.

Comment a-t-elle évolué au cours des vingt dernières années ?

Lors de la régionalisation de la compétence, en août 2003, la cellule était composée de membres du SPF Economie, chargé de l'octroi des licences pour l'ensemble des entreprises belges. Par la suite, ils ont progressivement été remplacés par de nouveaux agents. L'évolution de la réglementation, des procédures et de la situation géopolitique a rendu la matière plus complexe mais aussi plus enrichissante.

Quels ont été les principaux défis ?

Le défi principal est de gérer l'ensemble des missions avec un effectif plus réduit que celui des partenaires européens et

régionaux. Les nombreuses concertations nécessitent de fixer certaines priorités dans l'accomplissement des tâches de la cellule Licences. Toutefois, elle sait faire entendre sa voix pour défendre les intérêts des entreprises bruxelloises, tout en respectant la réglementation en vigueur.

Quelles sont ses réussites ?

Malgré un effectif limité, elle a été la première entité régionale à proposer un système digital d'octroi de licences, via [la plateforme Irisbox](#). Bien que cela n'ait pas rencontré le succès escompté, cette initiative reste une avancée majeure. Elle a également mis en place un guide méthodologique clair et didactique reprenant l'ensemble des procédures applicables.

Quel est son avenir ?

Il s'annonce prometteur. Entre la mise à jour de l'Ordonnance sur les armes et le développement d'une nouvelle plateforme digitale pour les licences, les défis ne vont pas manquer ! Mais l'équipe est motivée et expérimentée et ces défis seront relevés avec enthousiasme.

Cataldo Alu ▶

La cellule Licences traite les dossiers relatifs à l'octroi des licences d'importation, d'exportation et de transit d'armes, biens et technologies à double usage, compétence dévolue aux Régions depuis 2003.

Bruxelles Finances et Budget

Nos actions au service des finances régionales

En 2024, Bruxelles Finances et Budget a mis en place [un processus de gestion et de suivi des investissements publics](#) mais a également travaillé à [l'accessibilité des outils à destination des ordonnateur·rices et des gestionnaires de dossiers](#) ainsi qu'à [un nouveau Code des finances publiques](#).



Mise en place d'un processus de gestion et de suivi des investissements publics

Pour assurer une gestion budgétaire et financière optimale de la Région de Bruxelles-Capitale, Bruxelles Finances et Budget (BFB), en collaboration avec Bruxelles Synergie et Bruxelles Mobilité, lance un projet ambitieux.

Ce projet vise à instaurer un processus global de gestion et de suivi des investissements publics au niveau régional. Il a pour objectif d'améliorer la gestion de ces investissements en mettant en place un processus structuré et efficace, soutenu par des outils et des méthodologies adaptés.

Grâce à cette initiative, BFB s'efforce d'apporter au processus de gestion des investissements existants davantage d'harmonisation, d'objectivité et de transparence afin d'assurer une meilleure gestion des finances publiques pour la Région de Bruxelles-Capitale.





L'accessibilité des outils à destination des ordonnateur·rices et des gestionnaires de dossiers

Pour améliorer la qualité des dossiers provenant des entités régionales régies par le Code des finances publiques et réduire la charge administrative, Bruxelles Finances et Budget (BFB) lance un projet ambitieux : la création d'un lieu unique de partage d'outils.

Cela vise à mettre à disposition des check-lists, templates, vade-mecum, manuels, ainsi que la création d'un point de

contact unique (de type SSP pour les questions thématiques) pour tous nos partenaires institutionnels.

Ce projet s'inscrit dans une démarche globale visant à optimiser les processus administratifs et à responsabiliser les acteur·rices impliqué·es. A l'aide de différents outils, BFB souhaite faciliter le travail des ordonnateur·rices et des gestionnaires de dossiers. Cela

permettra d'améliorer d'emblée la qualité des dossiers ainsi que de réduire les retards et la charge administrative.

La première phase consiste à dresser l'inventaire des outils existants. Ensuite, il s'agira de recenser les outils à développer, de planifier leur élaboration et de les mettre à disposition.

Alice Fransolet - Anne Defaweux ▶



Un nouveau Code des finances publiques

Depuis le 4 avril 2024, la Région de Bruxelles-Capitale dispose d'un nouveau [Code des finances publiques](#), réunissant toutes les règles budgétaires, comptables et de reporting applicables aux entités régionales. En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2025, il remplace [l'ordonnance organique du 23 février 2006 \(OBBCC\)](#). Explications avec Leila Abdelqaoui, qui a coordonné ce projet de réforme.

des investissements publics. La réforme a nécessité des adaptations informatiques importantes.

A qui s'applique-t-il ?

À l'ensemble des services du gouvernement et des organismes administratifs autonomes (OAA), en distinguant les différentes catégories d'organismes et en fixant un seuil de matérialité pour certains.

Quel est son objectif ?

Il met à jour la législation pour intégrer les évolutions institutionnelles et réglementaires des 18 dernières années. Il vise à simplifier et structurer le texte, faisant du Code une référence unique pour le budget, la comptabilité et le contrôle. La réforme a également inclus des articles de la loi de 1954 sur les organismes d'intérêt public.

Quid du processus d'élaboration ?

Cette réforme est avant tout une initiative politique portée par le cabinet du ministre des Finances et du Budget. Elle a vu le jour grâce à la collaboration des métiers de Bruxelles Finances et Budget (BFB) qui ont élaboré, depuis 2022, le Code des finances publiques et ses principaux arrêtés d'exécution. Bruxelles Synergie a également participé activement à la rédaction d'articles liés au contrôle interne, à l'audit interne et aux biens. Les acteurs concernés au sein des différents services du gouvernement et des OAA ont également collaboré à ces travaux.

Quels sont les principaux changements ?

Le nouveau Code simplifie et structure la législation financière régionale. Il introduit de nouveaux outils comme l'audit coordonné et facilite la gestion

Leila Abdelqaoui

Bruxelles ConnectIT

Nos actions au service d'une stratégie informatique et numérique globale

En 2024, Bruxelles ConnectIT a poursuivi ses efforts pour [moderniser la gestion des données et des services numériques](#). L'administration a avancé sur l'archivage électronique, intégré [la voix des usagers](#) dans l'amélioration des services publics et renforcé la mutualisation des outils RH avec l'élargissement de [la plateforme SAP-HR](#) (gestion de la paie).



Notre histoire régionale a de l'avenir

Dans une société où les données numériques se multiplient, l'e-Archiving apparaît comme essentiel pour assurer leur pérennité. Rencontre avec Tommy De Ganck, archiviste au sein de ConnectMemory, le service régional des Archives, l'une des directions de Bruxelles ConnectIT (BCIT). Il co-dirige également le projet « Proof of Concept » sur l'archivage électronique, mené en collaboration par BCIT et Bruxelles Mobilité autour de la plateforme Osiris.

Qu'est-ce que l'e-Archiving ?

L'e-Archiving englobe les actions visant à préserver durablement les informations numériques. Il prévient l'inaccessibilité due à l'obsolescence technologique, à la dégradation des supports ou au manque de contexte. En combinant les outils informatiques et des règles de gouvernance relatives au principe d'« [Archiving by design](#) », promu par la Commission européenne, nous assurons la pérennité et la gestion efficace des données dès la conception des systèmes numériques.

Pourquoi un projet d'e-Archiving au sein d'Osiris ?

Osiris est le système informatique qui coordonne les travaux sur la voie publique en Région de Bruxelles-Capitale. Il permet aux entreprises, administrations, services publics et aux acteurs institutionnels de planifier et gérer ces interventions afin d'assurer la sécurité et la fluidité du trafic

Depuis sa mise en service en 2014, la quantité d'informations stockées dans Osiris a considérablement augmenté,

◀ Tommy De Ganck

soulevant défis de gestion, de performance et de de conservation des données historiques et administratives. Osiris a donc été choisi comme cas d'étude pour tester les méthodes et outils d'archivage électronique.

En quoi consiste cette collaboration entre administrations ?

En 2024, un groupe de travail réunissant les experts de ConnectMemory et d'Osiris ont collaboré pour sélectionner les dossiers de ce test grandeur nature, déterminer leur valeur historique, leur durée de conservation et identifier les étapes et livrables nécessaires à leur archivage numérique. Avant le déploiement en 2025, nous avons été à la rencontre des fonctions transversales liées à la gestion et à la sécurité des données au niveau régional afin de prendre en compte leurs besoins et recommandations dans nos livrables.

Quelles sont les prochaines étapes ?

La sélection fine des données à préserver, l'établissement d'une liste d'exigences à respecter pour leur livraison et la détermination des processus qu'Osiris doit opérationnaliser pour se conformer aux principes de l'« Archiving by design ».

Nous réaliserons ensuite un premier test pour vérifier la faisabilité et ajuster le projet avant d'élaborer une gouvernance et une feuille de route pour l'implémentation de l'archivage électronique régional.



La voix des usager·ères au cœur des préoccupations des administrations

Après l'étude menée en 2023 sur [une stratégie d'accueil en Région de Bruxelles-Capitale](#), [easy.brussels](#), l'Agence régionale bruxelloise pour la Simplification administrative et la Relation Usager, l'une des directions de Bruxelles ConnectIT a soumis une fiche projet au programme régional OPTiris afin d'optimiser l'expérience usager. Élaborée en collaboration avec Actiris, cette fiche inclut l'évaluation et l'intégration de la voix de l'utilisateur. Quelles avancées ont été réalisées en 2024 et quelles perspectives se dessinent pour 2025 ? Julie Etienne, gestionnaire de projet chez [easy.brussels](#), nous éclaire à ce sujet.

Entendre la voix des usager·ères, qu'est-ce que cela signifie ?

Les administrations doivent optimiser leurs services en tenant compte des besoins et attentes des usager·ères. Pour être réalistes et objectifs, il est essentiel de collecter des informations sur leurs habitudes et fonctionnement.

L'implication des usager·ères est indispensable au développement de nouveaux services : interviews qualitatives ou quantitatives pour comprendre leurs attentes, ateliers de co-création ou tests pour valider une proposition de service. Des enquêtes de satisfaction,

des observations ou l'analyse des plaintes peuvent également garantir l'amélioration continue des services existants.

Collecter (et entendre) cette voix n'est pas toujours simple. Notre projet, en collaboration avec Actiris, vise à aider les administrations bruxelloises à récolter régulièrement les retours des usager·ères afin de développer ou d'améliorer le service proposé.

Comment s'est déroulé le projet ?

Lancé en 2024, le projet a débuté par un état de lieux des pratiques au sein de la Région bruxelloise. L'objectif était d'identifier les difficultés, obstacles, attentes et besoins des administrations sur le sujet. Pour cela, un groupe de travail composé de 16 administrations* aux profils variés a été constitué.

Quelles sont les prochaines étapes ?

En 2025, nous poursuivrons cette phase d'analyse et définirons plus en détail l'approche régionale visant à soutenir au mieux les administrations avec des outils, un accord-cadre, des bonnes pratiques, des partages d'expérience ou encore des sources d'inspiration.

*Bruxelles Logement, Bruxelles Mobilité, Bruxelles Fiscalité, [urban.brussels](#), STIB, Actiris, Bruxelles Environnement, Bruxelles Propreté, Bruxelles Économie et Emploi, [hub.brussels](#), [parking.brussels](#), Paradigm, [perspective.brussels](#), IBSA, Ville de Bruxelles, Bruxelles ConnectIT ([easy.brussels](#))

Cathy Marcus - Julie Etienne



LA VOIX DES USAGER·ÈRES

Une procédure administrative mal pensée ou mal utilisée peut mener à une situation où les usager·ères ne comprennent pas ou ne peuvent pas réaliser une démarche, introduisent un dossier incomplet, abandonnent la procédure ou finissent par contacter les services de support.

Tous ces éléments ont un impact sur les coûts et l'image de nos administrations, comme en témoignent ces quelques chiffres :



SAP-HR : témoignage d'un embarquement réussi

Dès 2013, le Service public régional de Bruxelles a développé une plateforme SAP HR (Human Ressources), pour ses besoins et pour ceux d'autres services gouvernementaux, intégrant l'internalisation du calcul de la paie (SAP HR Payroll) depuis janvier 2023. Forts de cette expérience, Bruxelles ConnectIT (BCIT) et Bruxelles Synergie (BS) ont défendu une stratégie de mutualisation (IT et HR-skills) afin d'étendre SAP HR aux autres organismes régionaux intéressés. Fin 2023, Innoviris a souhaité intégrer la plateforme SAP HR et son premier calcul de paie, en janvier 2025, s'est déroulé avec succès. Découvrez les témoignages d'Oky Grosdent, Rafael Valenzuela Espinoza et Valérie Goret.

Pourquoi avoir fait appel à BS et BCIT?

Innoviris souhaitait un nouveau logiciel RH pour faciliter le travail du service RH et améliorer la qualité des services fournis aux membres du personnel. Nous avons sollicité BS et BCIT pour bénéficier de leur expertise technique et de leur expérience dans la gestion de la paie, en tenant compte des particularités du statut du personnel de la Région de Bruxelles-Capitale.

Leur maîtrise des procédures administratives et leur esprit d'équipe ont été des atouts précieux pour la mise en place d'une solution performante, sécurisée et conforme aux exigences recherchées.

Quels défis ont été rencontrés et comment s'est déroulée la collaboration avec nos administrations ?

L'intégration du nouveau système de gestion de la paie avec les différents processus et logiciels existants a représenté un travail complexe. Les enjeux de migration des données et de mise en conformité avec les obligations légales ont été particulièrement exigeants. Cependant, la collaboration avec BS et BCIT a été constructive. Grâce à une communication régulière et un suivi rapproché, nous avons pu surmonter ces défis et adapter le système de manière optimale tout en respectant les délais.

Si vous deviez résumer la collaboration en une phrase ?

Une collaboration productive, détendue et agile, marquée par un échange constant d'expertise, permettant de réussir l'intégration du nouveau système de gestion de la paie dans les meilleures conditions.

David De Ridder - Rafael Valenzuela Espinoza - Oky Grosdent - Valerie Goret



Bruxelles Mobilité

Nos actions au service d'une meilleure mobilité

En 2024, Bruxelles Mobilité a œuvré pour une mobilité plus durable avec [l'inauguration de la ligne de tram 10](#) et [la participation à la plateforme mybike.belgium.be](#) pour lutter contre le vol de vélos. L'administration a également travaillé à la promotion de [la mobilité partagée et multimodale](#).



La nouvelle ligne de tram 10 inaugurée à Neder-Over-Heembeek

Depuis le lundi 23 septembre 2024, la nouvelle ligne de tram 10 reliant l'Hôpital Militaire (Neder-Over-Heembeek) jusqu'à Churchill (Uccle) est fonctionnelle.

Ce **nouveau tracé de 5,5 km** (sur une ligne de 15 km) comprend 10 nouveaux arrêts entre l'Hôpital Militaire et Heembeek. Ces nouveaux arrêts et pôles de correspondances sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite, grâce à une hauteur de quai adaptée et à l'installation de bords fusibles le long des bordures de quais pour réduire l'espace entre le quai et le véhicule. La pose d'éléments podotactiles permet aux personnes déficientes visuelles de se repérer plus aisément.

Olivier Druet de la direction Infrastructure Transport Public, témoigne : « au-delà d'une extension du réseau tram, le projet a permis de réaménager la voirie de façade à façade, d'installer un nouvel éclairage led moderne et de renouveler les câblages des concessionnaires. Un travail d'équipe et de partenariat avec la STIB, la ville de Bruxelles, les concessionnaires et les entreprises. »

Les travaux de Bruxelles Mobilité, pour l'aménagement des voiries, ont en effet permis de requalifier l'espace public sur tous le parcours. Citons la végétalisation de plusieurs rues du centre de Neder-Over-Heembeek et dans les zonings près de l'Hôpital Militaire, la création d'un jardin sur la place du Zavelput et d'un espace verdurisé devant l'entrée du stade Mandela, les aménagements pour faciliter et sécuriser les déplacements des piéton·nes et cyclistes, notamment le long du complexe sportif du Petit Chemin Vert.

Le tronçon a également bénéficié d'un renouvellement complet de l'éclairage public et de la réfection des trottoirs.



Olivier Druet ▶



CHIFFRES CLÉS 2024

- **23 millions** : budget des aménagement de façade à façade (hors STIB, qui a réalisé les caténaires et les voies)
- **794** nouveaux arbres

L'axe « rue Léon Theodor - Cimetière de Jette » et le bd. De Smet De Naeyer entièrement rénovés

My Bike, un outil supplémentaire contre le vol et le recel de vélos

Chaque année, près de 100 000 vélos sont volés en Belgique. Actuellement, des milliers de vélos retrouvés par la police, sans propriétaire identifié-e, sont stockés dans des dépôts.

Depuis avril 2024, la plateforme d'enregistrement des vélos mybike.brussels, lancée en 2019 par Bruxelles Mobilité (BM), fait désormais partie de la nouvelle plateforme fédérale mybike.belgium.be.

BM remercie les 50 000 Bruxellois-es ayant enregistré leur vélo sur mybike.brussels, contribuant ainsi à poser les bases de la plateforme nationale.

Dorénavant, l'ensemble des propriétaires de vélos en Belgique peut enregistrer son vélo sur mybike.belgium.be et l'identifier grâce à un sticker unique. Cette évolution représente un progrès important pour réduire les risques de vol et de recel, tout en augmentant les chances de retrouver un vélo volé, les services de police ayant désormais accès à ce registre.



BE24A1B2C3D

mybike.belgium.be

mybike



Mobilité partagée et Mobility Hubs

Bruxelles Mobilité (BM) a remporté en 2024 un prix pour son projet « Step-by step – Shared micromobility dropzones ». Entretien avec Martin Lefrancq, conseiller Nouvelles Mobilités, au service Planification de BM.

Comment ce projet s'inscrit-il dans le plan régional de mobilité ?

Via les Smart Mobility Awards, le SPF Mobilité soutient les solutions innovantes dans le domaine de la mobilité intelligente. Notre projet s'inscrit dans la vision du plan régional de mobilité, accompagnant le développement de la mobilité partagée et faisant la promotion d'une mobilité multimodale et intégrée. Plus de 2 200 dropzones pour trottinettes et vélos partagés ont été déployées à grande échelle et de manière efficiente en à peine plus d'un an. À côté de l'infrastructure et du marquage sur la route, une couche « digitale » permet de fournir aux opérateurs la localisation et la taille de l'ensemble des dropzones dans le but de mieux les faire respecter par les usagers.

Grâce au plan de relance européen Next Generation, BM a également défini la stratégie pour le déploiement des « mobility hubs ». Pouvez-vous nous en dire plus ?

Pour accompagner les citoyens dans la transition de leur mix de mobilité, il est important de faire connaître l'offre de services et des alternatives de mobilité et surtout d'en faciliter l'accès. Dans le cadre du grand plan de relance financé par l'Europe, nous avons développé **Mobility-as-a-Service (MaaS)** dans lequel **une étude stratégique** a été faite pour le déploiement dans les prochaines années. En 2024, nous avons travaillé avec une agence de design pour définir une identité visuelle et le look de ces nouvelles infrastructures. Restez attentifs, les premiers mobihubs apparaîtront bientôt dans les rues. Soyez curieux et allez tester ça !

Martin Lefrancq ▶

Next Generation

Titre de l'ouvrage :

Rapport d'activités 2024 du Service public régional de Bruxelles

Coordination et rédaction :

Direction Communication, SPRB

Bruxelles Synergie
Bruxelles ConnectIT
Brussels International
Bruxelles Finances et Budget
Bruxelles Pouvoirs locaux
Bruxelles Mobilité
Bruxelles Logement
Bruxelles Économie et Emploi

Nous tenons à remercier l'ensemble des collègues ayant participé à la rédaction et à la réalisation de ce rapport d'activités.

Relecture, harmonisation des textes et mise en page :

Direction Communication et direction Traduction, SPRB

Photos :

©Yannick Coppens, SPRB

Traduction :

Direction Traduction, SPRB

Ce rapport n'existe qu'au format digital. N'imprimez ce document que si nécessaire.

Plus d'informations : dircom@sprb.brussels

Service public régional de Bruxelles (SPRB)
Place Saint-Lazare 2, 1035 Bruxelles

