



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025



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	9

Bruxelles Économie et Emploi	11
Réforme des titres-services et contrôles renforcés	12
Qu'est-ce que l'inspection économique ?	13
Gérer des milliers de paiements annuels	14

Bruxelles Pouvoirs locaux	15
Au cœur de l'installation des conseils communaux bruxellois	16
Comptabilité budgétaire : BPL accompagne les communes et les CPAS	17
Saint-Josse-ten-Noode : mission ciblée pour la continuité des services aux citoyen·nes	18

Bruxelles Synergie	19
La bonne gestion des bâtiments publics : un enjeu pour la Région	20
LiaWeb, nouveau logiciel informatique de gestion des marchés publics	21
Dématérialisation des dossiers du personnel : un levier concret de durabilité	22

Bruxelles Logement	23
Médiation par la Commission paritaire locative	24
Enregistrer les baux pour mieux connaître les loyers bruxellois	25
Fermeture de deux agences immobilières sociales	26

Brussels International	27
Le montage de projets européens : une équipe à votre service	28
Brussels International jette un pont entre l'Europe et la STIB pour un transport sans émissions	29
Agir pour un développement durable et inclusif dans le cadre de l'appel à projets « Sud »	30

Bruxelles Finances et Budget	31
Contrôles administratifs et budgétaires en période de crédits provisoires	32
Concrétisation des dispositions du Code des finances publiques au niveau comptable	33
La gestion budgétaire sous crédits provisoires	34

Bruxelles ConnectIT	35
Cap vers un numérique durable et au service de toutes et tous	36
Déployer l'IA au SPRB : responsabilité, pragmatisme et expérience de terrain	37
Easylab : un laboratoire d'innovation pour aider les administrations à recentrer leurs services sur l'utilisateur	38

Bruxelles Mobilité	39
De nouveaux ponts et passerelles pour améliorer la circulation des piéton·nes et cyclistes	40
Refresh Station : des stations de métro relookées en 2025	41
Exercice de crise grandeur nature dans le tunnel Belliard	42



Quelques mots des secrétaires généraux

Ce rapport annuel revient sur une année particulière pour le Service public régional de Bruxelles. La mise en œuvre de notre plan stratégique « Construire ensemble un avenir durable » était au cœur de nos préoccupations, bien que notre engagement ait été entravé par l'absence de gouvernement et par les défis budgétaires auxquels doit faire face la Région de Bruxelles-Capitale. Malgré ce contexte, marqué par le recours aux crédits provisoires et par l'absence de choix politiques clairement définis, nous sommes restés fidèles à une approche durable et tournée vers l'avenir. Au-delà de la mise en œuvre de démarches spécifiques dans ce

domaine – telles que le Système de Management environnemental, le Plan de Transition climatique ou encore le Plan de Livraison d'Entreprise – la numérisation, la gestion efficace des ressources humaines et l'innovation ont également constitué des piliers essentiels. De telles initiatives rendent nos services plus accessibles aux client·es et usager·ères, même lorsque les budgets sont sous pression. De plus, notre accent mis sur la diversité et la justice sociale est resté fort : l'égalité des chances, des équipes inclusives et une vision ouverte de la société forment la base de toutes nos actions. Plus que jamais, nos procédures de service au public

garantissent la continuité et l'égalité de traitement des usager·ères, dans le respect du principe d'intégrité.

En 2025, la durabilité a été mise en avant de différentes manières au sein de nos activités. Par exemple, le secteur des titres-services a fait l'objet d'une réforme afin de mieux protéger et guider les employé·es. Par ailleurs, par l'intermédiaire de la Commission paritaire locative, des efforts ont été faits pour assurer gratuitement une médiation en cas de loyer excessif. Grâce au financement européen, des actions pour un transport urbain plus écologique ont été concrétisées. Les communes

ont, quant à elles, reçu un soutien pour la préparation de la réforme comptable, incluant l'introduction d'un système informatique adapté. La durabilité est également au cœur de nos opérations internes : un cadre pour l'utilisation de l'intelligence artificielle en garantit un usage éthique et responsable, tandis que la numérisation des dossiers du personnel, l'optimisation de la gestion facilitaire et le traitement plus efficace des marchés publics contribuent à une organisation efficiente.

Nous remercions nos collaborateur·rices pour leur engagement et leur résilience.

Grâce à leur professionnalisme et leur persévérance, nous avons pu continuer à améliorer nos services aux citoyen·nes, dans un contexte d'incertitude politique et financière.

La lecture de ce rapport vous invite à découvrir les différentes activités du Service public régional de Bruxelles et met en lumière comment, malgré les défis, nous maintenons nos efforts en faveur d'un avenir durable pour toutes et tous dans la Région, grâce à l'innovation et à l'engagement.

Julie Fiszman
Secrétaire générale

Gerd Van Den Eede
Secrétaire général adjoint



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

En 2025, le Service public régional de Bruxelles (SPRB) a poursuivi ses projets et franchi des étapes clés venant renforcer l'inclusion et prévenant les discriminations au sein de l'organisation. La finalisation des formations au management inclusif, l'implication renforcée des hauts fonctionnaires, ainsi que la mise en service de la plateforme régionale Brussels Inclusion and Diversity Nexus ont contribué à façonner un service public toujours plus ouvert et diversifié.

Initiées en 2024, les formations au Management inclusif ont été finalisées en 2025. Elles sont destinées à l'ensemble de la ligne hiérarchique, c'est-à-dire en ce compris les fonctionnaires dirigeant·es. La participation de ces dernier·ères a permis de remettre à l'avant plan les enjeux liés à la diversité, à l'inclusion et à la prévention des discriminations, tout en alimentant la réflexion autour du prochain Plan diversité. Le manager Diversité et la Commission interne d'accompagnement ont également tiré de ces formations des constats essentiels, qui seront dès lors intégrés aux axes du Plan diversité 2026-2027. Ce plan vise à poursuivre l'amélioration d'un cadre de travail inclusif, équitable et représentatif de la société bruxelloise.

En parallèle, l'année 2025 a vu l'aboutissement de la plateforme régionale Brussels Inclusion and Diversity Nexus, désormais accessible à toutes les parties prenantes de la fonction publique bruxelloise. Sous l'impulsion du SPRB, d'equal.brussels et de talent.brussels, cette plateforme centralise les ressources et les bonnes pratiques qui viennent en soutien aux acteur·rices bruxellois·es de la diversité.





Nos chiffres

Le Service public régional de Bruxelles s'efforce quotidiennement d'adresser les besoins des Bruxellois·es. L'expertise diverse et variée de nos collaborateur·rices est orientée vers la recherche de solutions pour nos concitoyen·nes et vers l'efficacité dans les services qui leur sont rendus. Nous continuons à remplir au mieux nos missions tout en veillant à une utilisation limitée du budget régional. Découvrez qui se cachait, en 2025, derrière nos équipes, ainsi que la composition de nos sources de financement et nos dépenses.

1 494
AGENT·ES

339
CONTRACTUEL·LES

1 155
STATUTAIRES

RÉPARTITION / ADMINISTRATION

BRUXELLES MOBILITÉ • 476
BRUXELLES CONNECTIT • 28
BRUXELLES FINANCES ET BUDGET • 118
BRUSSELS INTERNATIONAL • 67
BRUXELLES LOGEMENT • 141
BRUXELLES SYNERGIE • 342
BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX • 98
BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI • 224

âge moyen

45

NIVEAU D'ÉTUDES

UNIVERSITAIRE • 721
BACHELIER • 340
SECONDAIRE SUPÉRIEUR • 308
PAS DE DIPLÔME EXIGÉ • 125

1 306

Agent·es
télétravaillant

735
hommes
759
femmes



Les dépenses et les recettes de l'année 2025

Etant donné le maintien d'un Gouvernement en affaires courantes tout au long de l'année, le budget 2025 a été marqué par des cycles successifs de crédits provisoires. Cela signifie que, chaque trimestre, ont été libérés trois douzièmes du dernier budget annuel voté au Parlement (c'est-à-dire le budget de 2024). Cette libération progressive a permis de garantir la continuité du fonctionnement budgétaire de la Région.

Les recettes et les dépenses mentionnées ici reflètent les crédits budgétaires réellement utilisés au sein du Service public régional de Bruxelles (SPRB).



**TOTAL
RECETTES**

€ 5 852 589 968

€ 1 511 998 193

25,83 %
Impôts régionaux

€ 157 066 297

2,68 %
Taxes régionales

€ 1 738 480 679

29,70 %
IPP régional +
mécanisme
solidarité

€ 617 137 513

10,54 %
Compétences
transférées 6ème
réforme de l'Etat

€ 639 865 865

10,93 %
Juste financement
des institutions
bruxelloises

€ 298 061 461

5,09 %
Recettes de
l'Agglomération

€ 889 979 960

15,21 %
Autres recettes

€ 1 106 711 768

16,64 %
Gestion des
institutions
régionales

€ 1 002 473 262

15,07 %
Soutien aux
pouvoirs locaux

€ 1 270 471 039

19,10 %
Emploi et
développement
économique

€ 135 326 739

2,03 %
TIC et recherche
scientifique

€ 1 462 067 326

21,99 %
Mobilité et
transport

€ 720 609 748

10,84 %
Environnement et
propreté publique

€ 6 650 278 211

€ 535 412 236

8,05 %
Aménagement
du territoire

€ 365 196 149

5,49 %
Charge de
la dette

€ 52 009 943

0,78 %
Autres

**TOTAL
DÉPENSES**





Nos engagements en faveur de l'environnement

Depuis déjà quelques années, la politique environnementale du Service public régional de Bruxelles (SPRB) fait partie de son ADN. Il en a certainement été ainsi en 2025, année au cours de laquelle le SPRB s'est efforcé de peaufiner certains aspects de sa politique, de l'améliorer et donc de bâtir un avenir durable.

En 2025, de nombreuses initiatives et collaborations fructueuses ont permis de développer davantage la politique de durabilité du SPRB. Notre organisation gère ses efforts pour l'environnement notamment via son Système de Management environnemental (SME) ambitieux, certifié ISO14001:2015*. C'est à partir de la dynamique créée autour du SME que notre organisation a confirmé son engagement en faveur d'une amélioration continue.

Plus précisément, le Plan de Transition climatique a été poursuivi et mis en œuvre, afin de réduire les émissions de CO₂ du SPRB de 50 % d'ici 2030 et, ce, pour tous ses sites. D'autre part, le SPRB s'est attaché à durabiliser et à rationaliser ses opérations logistiques : le Plan de Livraison d'Entreprise a ainsi vu le jour. Notre institution a en outre adhéré au Green Deal Logistics, un réseau d'entreprises publiques et privées engagées pour accélérer la mise en place d'une logistique à faibles émissions en Région bruxelloise. En parallèle, des actions ponctuelles de sensibilisation et de communication ont donné à nos collègues des occasions de s'approprier la politique environnementale et de participer activement à cet axe transversal essentiel.

** Pour les services d'appui au sein de l'Iris Tower : Bruxelles Synergie, Brussels International et Bruxelles ConnectIT.*

Mark Van Roy - Evi Millecam - Chloé Van Driessche

QUELQUES CHIFFRES ÉTAYENT CE TRAVAIL
COLLECTIF DE LONGUE HALEINE QUE GUIDE
UN ÉVENTAIL DE BONNES PRATIQUES.

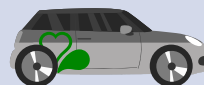
 **CO₂**
244 tonnes
Compensation des émissions de CO₂ dues aux
déplacements professionnels à l'étranger
(+187,06 % par rapport à 2024)

 **2,76**
KG/ETP*
Consommation de papier
respectueux de l'environnement
(-12,66 % par rapport à 2024)

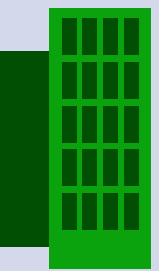
 Consommation de gaz
295,14 KW/H par ETP*
(-44,52 % par rapport à 2024)

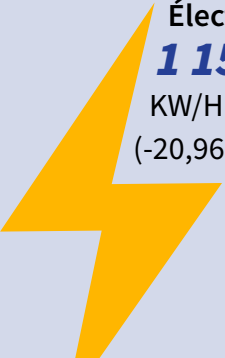
567 884 KM

Parcourus par la flotte de véhicules
(-5,10 % par rapport à 2024)



132 
trajets avec les vélos de service
(+ 6,45 % par rapport à 2024)

 Énergie
100% VERTE
dans nos bâtiments

 Électricité
1 151,25
KW/H par ETP*
(-20,96 % par rapport à 2024)

 Eau
4,75 M³
PAR ETP* (-42,84 % par rapport à 2024)

 Déchets
67,85 KG par ETP*
(-14,66 % par rapport à 2024)

*équivalent temps plein



Bruxelles Économie et Emploi

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

En 2025, Bruxelles Économie et Emploi a implémenté [la réforme des titres-services](#) visant à former et à protéger les travailleur·euses de ce secteur. L'équipe de l'Inspection économique a continué à [effectuer de nombreux contrôles](#), notamment des hébergements touristiques tels que ceux loués via Airbnb. Enfin, [la direction Coordination et Finances a réalisé des milliers d'opérations comptables](#), aidée par une version améliorée de son logiciel de gestion.

Réforme des titres-services et contrôles renforcés

Le 1er janvier 2025, la nouvelle réglementation relative aux titres-services en Région de Bruxelles-Capitale (RBC) est entrée en vigueur. Les équipes de la direction de la Politique de l'Emploi et de l'Inspection régionale de l'Emploi collaborent à la mise en œuvre de cette réforme et au respect de la réglementation.

Améliorer les conditions de travail

En imposant la signature d'une convention entre utilisateur·rices et entreprises de titres-services, la nouvelle réglementation vise à mieux protéger les aide-ménager·ères. Elle rend également leur formation obligatoire. Par ailleurs, la visite préalable des lieux de prestation ainsi qu'un encadrement accru des travailleur·euses contribuent à améliorer leurs conditions de travail.

L'objectif de la réforme est d'assurer la préservation du dispositif qui représente un volume conséquent d'emplois en RBC. Fin 2025, grâce au soutien régional, un accord social portant sur la revalorisation salariale des aide-ménager·ères a été conclu.

Prévenir les dérives

Comme l'explique Léopold d'Hoop de Synghem, « la direction de la Politique de l'Emploi applique les règlements, tandis que les inspecteurs veillent à l'utilisation conforme des fonds publics et à leur récupération en cas de fraude. » Ann De Vries ajoute : « Grâce au travail de prévention et aux contrôles, nous limitons au maximum les abus, ce qui contribue au bien-être des travailleurs. »

Caroline Daux - Léopold d'Hoop de Synghem

Le secteur des titres-services en RBC représentait en 2025 :

- **433** entreprises agréées
- **27 923** travailleur·euses
- **€ 999 926,23** d'aides aux entreprises pour la formation des aide-ménager·ères
- **115 612** utilisateur·rices de titres-services
- **16 026 148** chèques remboursés (1 chèque/1h prestée)
- **€ 310 832 000** de coût total pour le dispositif des titres-services



Qu'est-ce que l'inspection économique ?

La direction de l'Inspection économique veille au respect des législations régionales en matière d'économie. Mais que cela signifie-t-il au quotidien ? La parole est donnée aux membres de l'équipe.

David Ghinet : Nous sommes compétents pour effectuer des contrôles dans un tas de domaines liés aux compétences économiques régionales : contrôle de l'usage des aides aux entreprises, des hébergements touristiques et des agences de voyages. Il y a aussi la certification biologique, les compétences professionnelles, ...

Patrick Michiels : Le contrôle des subventions est le core business historique de la direction. Après une analyse préalable du dossier et des recherches en ligne, nous pouvons mener des contrôles in situ en entreprise. En cas de non-respect des engagements envers la Région, il peut y avoir restitution des aides reçues.

Virginie Rennotte : Le champ d'action du contrôle s'est ensuite étendu vers la compétence régionale pour le tourisme, avec les agences de voyages et les hébergements touristiques. Louer son bien sur Airbnb, ou exploiter un hôtel, ne se fait pas n'importe comment : il y a des règles à respecter et nous sommes là pour y veiller. Nous effectuons ainsi des visites, des auditions et pouvons prendre des mesures, comme ordonner la cessation.

Marco Volpe : Notre travail est varié, combinant terrain et travail de bureau. Sa finalité est fondamentale : assurer une concurrence loyale entre les acteurs économiques et veiller, dans le cas des subventions, à la bonne utilisation des deniers publics.

David Ghinet - Marco Volpe - Virginie Rennotte - Patrick Michiels





Gérer des milliers de paiements annuels

La direction Coopération et Finances de Bruxelles Économie et Emploi (BEE) est notamment responsable du suivi du budget, des dépenses, des recettes et des aspects comptables.

Plus précisément, elle assure l'élaboration du budget initial, le suivi budgétaire en cours d'année ainsi que la réalisation des tableaux pluriannuels des engagements et liquidations.

Elle réserve les fonds (engagements) et effectue les paiements (liquidations) des subventions organiques et facultatives, dotations et marchés publics de BEE. Pour chaque type de flux financier, elle réalise cette gestion dans les délais prévus par la réglementation correspondante.

Concernant les recettes, la direction s'occupe de l'enregistrement des droits constatés ainsi que du suivi des paiements à recevoir et des plans d'apurement.

En 2025, 5 502 déclarations de créance et factures ont été analysées, et 5 451 payées.

Parallèlement, des améliorations techniques ont été implémentées dans l'application informatique de gestion, afin de simplifier et augmenter la rapidité de traitement des flux financiers relatifs aux subventions.

Stéphanie Hayot - Benjamin Bernard - Annick Steens - Stéphane Decoster - Nabila Bendadou - Hanan El Azzouti

Dépenses :

Nombre d'engagements : **4 291**

Pour un montant de **€ 1 116 691 277**

Nombre de liquidations : **5 324**

Pour un montant de **€ 1 123 291 150**

Recettes :

Montant des droits constatés : **€ 13 458 603**

Montant des remboursements : **€ 11 887 837**



Bruxelles Pouvoirs locaux

Nos actions au service des Pouvoirs locaux

En 2025, à la suite des élections communales, Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL) a garanti [une installation efficace des conseils communaux](#), dans le respect du cadre légal et des principes démocratiques. Fidèle à sa mission de soutien aux communes et CPAS, BPL les a également préparés [à accueillir le nouveau système comptable harmonisé](#). Enfin, [la commune de Saint-Josse-ten-Noode a bénéficié d'un accompagnement renforcé](#) afin d'assurer la continuité de ses services, malgré une trésorerie en difficulté.



Au cœur de l'installation des conseils communaux bruxellois

Après les élections d'octobre 2024, les communes bruxelloises ont installé leurs conseils communaux. Bruxelles Pouvoirs locaux (BPL) vérifie la conformité des règles, conseille les communes et les accompagne afin de garantir des procédures démocratiques accessibles aux conseiller·ères et aux citoyen·nes.

Installation et conformité des conseils

À la suite des élections locales d'octobre 2024, les communes bruxelloises ont procédé à l'installation de leurs conseils communaux, étape clé du lancement de la nouvelle mandature. Même en l'absence d'un gouvernement régional pleinement constitué, les communes disposent de tous leurs pouvoirs et continuent de fonctionner en toute autonomie.

Un accompagnement continu

En tant que partenaire, BPL accompagne les communes tout au long du processus : elle conseille en amont sur les incompatibilités, la désignation de suppléant·es, la prestation de serment ou les absences lors de la séance d'installation. Elle répond aussi aux problématiques liées à

l'élection des échevin·es et à la nomination des bourgmestres.

Garantir la conformité et la participation

BPL vérifie également la conformité du Règlement d'ordre intérieur (ROI) des conseils communaux. Des dispositions limitant le droit des conseiller·ères à interpellations ou motions (plus strictes que ce que prévoit la loi) ont été relevées dans certaines communes. BPL a donc accompagné ces dernières pour adapter leur ROI et assurer un accès réel à la participation démocratique.

Par son rôle de conseil, de contrôle et d'accompagnement continu, BPL contribue à un fonctionnement transparent, inclusif et efficace des conseils communaux.

Comptabilité budgétaire : BPL accompagne les communes et les CPAS

À l'horizon 2027, la réforme comptable entrera dans sa phase opérationnelle en Région bruxelloise. En 2025, l'objectif était de faciliter la mise en œuvre des nouveaux plans comptables, de soutenir le déploiement d'un système IT adapté et d'accompagner les pouvoirs locaux, notamment via le développement d'un socle de connaissances partagé entre les services.

La comptabilité, une préoccupation partagée

Tous les services des pouvoirs locaux sont amenés, à un moment donné, à aborder les questions de comptabilité et de finances. Ils doivent comprendre le parcours d'une dépense, de son inscription budgétaire à son paiement, ainsi que les règles encadrant les investissements et l'établissement du budget.

Former au-delà des spécialistes

Des membres de la direction des Finances locales ont animé, à l'ERAP, des formations consacrées aux principes comptables généraux. Destinées à tous les profils, ces formations, organisées en trois demi-journées, visent à créer un socle commun de connaissances facilitant la compréhension des budgets et une gestion plus sereine des services.

Une réforme comptable opérationnelle et utile au quotidien

Dans le cadre de la réforme comptable bruxelloise, un plan comptable harmonisé pour les communes et les CPAS sera bientôt adopté. Partenaire de cette transition, BPL joue un rôle moteur en éclairant les choix, répondant aux questions et accompagnant chaque étape. En collaboration avec la Commission régionale unique de nouvelle comptabilité, BPL contribue à l'élaboration des nouveaux plans comptables et au développement d'outils informatiques adaptés.

Quentin de Launois - Olivier Claeys





Saint-Josse-ten-Noode : mission ciblée pour la continuité des services aux citoyen·nes

Au bord de la cessation de paiement, Saint-Josse-ten-Noode a sollicité en urgence le soutien du Fonds régional bruxellois de Refinancement des Trésoreries communales (FRBRTC) pour restaurer son équilibre financier. Des inspecteur·rices régionaux·ales et les services de tutelle ont évalué la situation et défini des solutions durables.

Diagnostic et intervention rapide

Face à des difficultés de trésorerie persistantes, la commune de Saint-Josse-ten-Noode a bénéficié d'une intervention coordonnée des autorités régionales. À la fin de l'été 2025, le Ministre des Pouvoirs locaux a mandaté des inspecteur·rices régionaux·ales et mobilisé les services de tutelle pour réaliser un diagnostic approfondi et identifier des solutions durables.

Accompagnement et co-construction

Les inspecteur·rices ont accompagné la commune et le CPAS tout au long du processus, en conseillant, en partageant des solutions concrètes et en co-construisant des stratégies pour optimiser la gestion financière. Cette démarche a permis

l'élaboration d'un budget 2025 et d'un plan triennal 2025-2027 crédible, intégrant des mesures structurelles pour rétablir l'équilibre budgétaire.

Garantir la continuité des services

En parallèle, le FRBRTC est intervenu par une avance de trésorerie récupérable afin de répondre aux besoins urgents et éviter la cessation de paiement. Cette action conjointe illustre la réactivité et la coordination des services régionaux pour garantir la continuité des services publics et renforcer durablement la gestion financière de la commune.



Bruxelles Synergie

Nos actions au service d'un fonctionnement efficient

En 2025, plusieurs directions de Bruxelles Synergie ont contribué à inscrire l'administration publique dans une démarche d'efficience environnementale et de durabilité: le service Facilities a ainsi travaillé à [l'optimisation des ressources des bâtiments régionaux](#); les Affaires juridiques ont contribué à [la refonte des processus internes de gestion des marchés publics via LiaWeb](#); et le service Ressources humaines a finalisé la [dématérialisation de 1 600 dossiers du personnel](#).



En 2025, la direction des Bâtiments administratifs du service Facilities comptait **32 collaborateur·rices** chargé·es de gérer **20 bâtiments** régionaux, soit **100 000 m² de bureaux**.

La bonne gestion des bâtiments publics : un enjeu pour la Région

Au sein de Bruxelles Synergie, le service Facilities veille à l'optimisation des ressources consacrées aux bâtiments publics de la Région bruxelloise. En 2025, le service a coordonné la rationalisation du parc immobilier institutionnel, développé des stratégies de réduction des consommations énergétiques et lancé un réseau de partage de connaissances.

En 2025, une nouvelle étape a été franchie dans le cadre du projet OptIRIS Immo visant la rationalisation des espaces de travail régionaux. Deux cabinets ministériels ont en effet intégré des bâtiments occupés par d'autres services publics : le Botanic Building et l'Iris Tower. L'opération générera dès 2026 une économie annuelle de près de 1,5 M€.

En parallèle, les équipes de Facilities ont coordonné plusieurs projets dont l'objectif commun est la réduction de la consommation énergétique des bâtiments : citons la rénovation du [site de Lusambo](#), l'installation de panneaux solaires au [BIP Meeting Center](#) ou encore la récupération de chaleur et l'amélioration de la programmation de l'éclairage à l'Iris Tower. Au-delà de la performance énergétique, ces actions ciblent le confort des utilisateur·rices de ces espaces. Réduire l'impact environnemental au travers d'un usage optimisé des ressources publiques participe à l'amélioration des conditions de travail des occupant·es.

C'est aussi dans cet esprit qu'a été créé le réseau IrisFac. Ce réseau réunit aujourd'hui une trentaine de représentant·es facilitaires d'institutions régionales afin de partager leurs expériences et bonnes pratiques.

LiaWeb, nouveau logiciel informatique de gestion des marchés publics

Avec le concours de Bruxelles ConnectIT (BCIT) et de la direction des Affaires juridiques et de la Chancellerie (DAJ&C), le Service public régional de Bruxelles (SPRB) s'est doté du logiciel de gestion des marchés publics, LiaWeb. Exploiter un unique outil informatique permet d'accroître l'efficacité du SPRB dans la gestion de ses marchés publics.

Modification en profondeur et professionnalisation

Les besoins grandissants de révision des processus et de professionnalisation dans la gestion des marchés ont conduit le SPRB, d'une part, vers l'acquisition de LiaWeb. Ce logiciel permet une exactitude juridique et administrative dans les différentes étapes des marchés publics, notamment grâce aux templates rédigés avec un cabinet d'avocats. D'autre part, chaque administration s'est dotée de gestionnaires de marchés : ils et elles sont les seuls à posséder une licence et à pouvoir accompagner les collègues dans le processus de passation d'un marché.

Une première année d'utilisation

Depuis le 1er janvier 2025, LiaWeb est généralisé à toutes les administrations (hormis Bruxelles Mobilité) et obligatoire pour les marchés de plus de € 3 000 HTVA. Afin d'accompagner la passation des premiers marchés, l'équipe projet – issue de la DAJ&C et de BCIT – a mis en place une formation pour les détenteur·rices de licence, un suivi individualisé ponctuel et une mise en réseau des gestionnaires. Elle a également rendu possible le ticketing via le SSP*.

Reporting et analyses statistiques

LiaWeb répond aux exigences légales de reporting, puisqu'il permet d'extraire des statistiques précises. En outre, il permet les macroanalyses sur la gestion des marchés publics du SPRB.

**Single Service Point: un point central ou une plateforme en ligne permettant de demander des services standardisés.*

Koen De Pauw - Viet-Tan Doan - Sebastien Dutry ▶

Procédures réalisées via LiaWeb en 2025 :

Type de procédure	Montants TVAC	Nombre de procédures
Marché de faible montant	€ 390 202	20
Procédure concurrentielle avec négociation	€ 10 000 000	1
Procédure négociée directe avec publication préalable	€ 723 571	5
Procédure négociée sans publication préalable	€ 1 397 613	11
Procédure ouverte	€ 5 975 685	6
Total	€ 18 487 071	43



Dématérialisation des dossiers du personnel : un levier concret de durabilité

En 2025, le service Ressources humaines (RH) a achevé la dématérialisation de plus de 1 600 dossiers du personnel du Service public régional de Bruxelles (SPRB). Ce projet marque une étape clé dans la modernisation des pratiques RH et s'inscrit pleinement dans la durabilité, entendue à la fois dans ses dimensions environnementale, organisationnelle et de qualité de service.

La suppression des dossiers papier au profit du format numérique permet au SPRB de réduire son empreinte écologique. Cette transition représente en effet une économie significative tant au niveau du cycle de production des dossiers qu'au niveau de leur stockage. La diminution des besoins en matériel et en espace d'archivage physique contribue à une utilisation plus responsable des ressources.

Au-delà de l'impact environnemental, la dématérialisation renforce la durabilité dans le temps des processus RH. Les dossiers numériques garantissent une meilleure traçabilité, une sécurisation accrue des données et une conservation conforme aux exigences légales. Les processus RH sont plus fluides et moins exposés aux risques liés à la perte ou à la détérioration des documents papier.

Tant les membres du personnel que les gestionnaires de dossiers profitent de cette transition grâce à un accès plus rapide aux informations, à la réduction des délais de traitement et une fiabilité accrue des données.

Par cette initiative, le SPRB confirme que la digitalisation est un levier concret de durabilité qui concilie responsabilité environnementale, efficacité administrative et amélioration continue du service aux client·es.



Bruxelles Logement

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

En 2025, Bruxelles Logement (BL) a dressé un premier bilan des travaux de [la Commission paritaire locative, un organisme bruxellois qui offre une médiation gratuite en cas de loyer abusif avéré](#). Grâce à [l'enregistrement des baux bruxellois, désormais rendu obligatoire](#), la grille des loyers sera actualisée, offrant ainsi une meilleure connaissance du marché locatif régional. Enfin, BL a accompagné [la fermeture inévitable de deux agences immobilières sociales](#), en veillant à la continuité de logement des familles impliquées.

En 2025, la CPL a reçu 124 demandes d'avis.
74 dossiers ont pu aboutir :

Décision	Nombre
Abusif	15
Pas abusif	43
Pas d'unanimité sur la justesse du loyer	16
Total	74

Médiation par la Commission paritaire locative

En Région bruxelloise, **les loyers abusifs** sont interdits. Toute personne qui s'interroge sur le caractère raisonnable d'un loyer peut demander gratuitement l'avis de la Commission paritaire locative (CPL). Anatole Renier et Jonas Mart, juristes responsables du secrétariat de la CPL, et Rebecca Bosch, coordinatrice de la cellule Politique générale du Logement, expliquent le fonctionnement de la CPL et ses premiers résultats.

Comment évaluez-vous un an et demi de fonctionnement de la CPL ?

Rebecca Bosch : En 2025, nous avons reçu 124 demandes. La CPL commence donc à se faire connaître.

Anatole Renier : Au début, nous recevions principalement des demandes relatives au marché locatif haut de gamme. Il a donc fallu travailler sur la communication avec les professionnels du logement, mieux placés pour expliquer le fonctionnement à leur public cible.

Que doivent savoir les Bruxellois-es à propos de la CPL ?

R.B. : La Commission fonctionne de manière indépendante et impartiale. Elle rend un avis

gratuit et non contraignant sur la justesse d'un loyer. A cet égard, la médiation joue un rôle central : si elle juge un loyer abusif, la Commission tente de parvenir à un loyer raisonnable par le dialogue entre le bailleur et le locataire.

Qu'est-ce qui vous a le plus marqué lors du traitement des dossiers ?

Jonas Mart : Dans 15 dossiers, la CPL, composée de représentants des locataires et des bailleurs, a jugé le loyer comme étant trop élevé. Nous adressons là un message aux Bruxellois et Bruxelloises : les bailleurs ne peuvent pas fixer n'importe quel loyer.

Le site internet de [la Commission paritaire locative](#) contient de plus amples informations.

▲ Anatole Renier - Jonas Mart

Enregistrer les baux pour mieux connaître les loyers bruxellois

L'enregistrement en ligne des nouveaux baux, via Irisbox, fournit des données fiables et aide à actualiser la grille des loyers en Région de Bruxelles-Capitale (RBC). Explications avec Quentin Mages, chef de projet, et David Branle, responsable opérationnel.

D'où est né le projet d'enregistrement des baux locatifs bruxellois ?

Quentin Mages : A Bruxelles, les loyers de référence sont basés sur la grille des loyers. Pour être représentatives, les données doivent être actualisées : c'est exactement l'objectif de ce projet. Posséder une référence fiable et précise permet de mieux lutter contre des loyers abusifs.

Quels ont été les étapes et les partenaires clés du projet ?

Q.M. : La rédaction de l'ordonnance a débuté en 2023. Parallèlement, Paradigm et Bruxelles ConnectIT ont collaboré aux développements techniques du formulaire, au sein d'Irisbox. Paradigm a notamment créé des connexions vers les logiciels immobiliers, permettant aux agences et aux grands propriétaires un encodage automatiques des baux. Perspective apporte son expertise statistique et

de terrain et met à jour la grille des loyers. Depuis le 1er janvier 2025, tout nouveau bail signé en RBC doit être enregistré via Irisbox.

Quels ont été les principaux challenges rencontrés ?

David Branle : Concilier les aspects juridiques, techniques et de protection d'accès liés aux données. Tout en respectant les obligations du législateur, il fallait faciliter l'enregistrement de plus de 40 données.

Quels sont les résultats après cette première année ?

D.B. : Le formulaire est bien compris des citoyens et citoyennes et est fonctionnel. Nous sommes satisfaits des données récoltées, hormis les quelques erreurs de frappe : un logement situé au 100ème étage... Un autre de 5 000m²... Ou un autre qui dénombre 12 salles de bain... !

Quentin Mages - David Branle



En 2025 :

- **19 500 enregistrements de bail :**
 - 42 % de façon automatique (logiciels immobiliers)
 - 57 % via le formulaire Irisbox
 - 0,8 % via un formulaire papier.
- **15 % des baux sont enregistrés par un bailleur public.**
- **Le loyer médian est de € 1 000.**
- **31 % sont signés pour un an, 39 % pour 3 ans, 19 % pour 9 ans et 3 % à durée illimitée.**

Fermeture de deux agences immobilières sociales

En 2025, l'agence immobilière sociale (AIS) d'Anderlecht-Cureghem et celle de Saint-Josse ont dû cesser leurs activités. Bruxelles Logement (BL) a coordonné le processus de fermeture et assuré une continuité de logement aux ménages concernés.

Rôle des AIS

Les [AIS](#) louent des logements confiés par des propriétaires à des ménages à revenus modestes. En échange d'un loyer inférieur au marché, les propriétaires bénéficient d'avantages tels que le paiement garanti du loyer ou l'exonération du précompte immobilier.

Possible redressement ou cessation d'activités ?

Face à l'incapacité des deux AIS à payer le loyer dû à plusieurs propriétaires, BL a lancé un processus d'évaluation du risque de faillite et de possibilité de restructuration de ces agences. BL s'est également appuyée sur l'expertise d'un prestataire externe.

L'analyse a révélé qu'un redressement de ces deux AIS était impossible. Celles-ci ont donc pris la décision de cesser leurs activités.

Continuité de logement garantie

La priorité a dès lors été de maintenir les familles dans leur logement grâce à la reprise d'un maximum de baux par d'autres AIS. Un appel à la solidarité a ainsi été lancé avec l'appui de [la Fédération des AIS](#), sachant que de tels transferts sont laborieux pour les agences : visite de logements, négociations avec les propriétaires, mise à jour des contrats, etc. BL a, de son côté, adapté ses procédures afin d'encourager les reprises volontaires et d'assurer la continuité du soutien régional.



An aerial photograph of Brussels, Belgium, taken at sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the city. Several tall skyscrapers are visible, including the Atomium structure in the distance. A white rounded rectangle is overlaid on the left side of the image, containing the title and main text. On the far left edge, there is a vertical bar with colored squares and a small logo of two hands holding a heart.

Brussels International

Nos actions au service des relations extérieures

Pour Brussels International, 2025 marque le lancement du [service d'appui au montage de projets européens par les administrations régionales](#). Cette année signe également une avancée majeure dans [la transition vers un transport urbain plus durable](#), grâce à un financement européen. La durabilité se joue également au sein des régions partenaires de la Région de Bruxelles-Capitale notamment via [l'appel à projets « Sud »](#) qui vise un développement durable et inclusif au Sud global.

Le montage de projets européens : une équipe à votre service

Au sein de Brussels International, la direction Europe offre un appui aux administrations de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) qui souhaitent se lancer dans la recherche de fonds européens. Céline Manac'h et Guillaume Deleuze, chargées de projet, nous éclairent sur cet accompagnement.

Comment monter un projet européen et quels services offrez-vous dans ce domaine ?

Céline Manac'h et Guillaume Deleuze : Outre les fonds européens structurels (FEDER et FSE+), l'Union européenne soutient la collaboration entre Etats membres via les programmes Horizon Europe (recherche), Life (environnement), Erasmus+ (formation), Interreg (développement territorial), etc. Monter un projet européen permet

de bénéficier de financements supplémentaires, de développer son réseau, ses compétences et son impact. Notre rôle est d'informer les administrations intéressées, favoriser l'échange de bonnes pratiques et aider à concevoir le projet pour maximiser les chances de sélection.

Avez-vous quelques bons conseils à partager ?

C.M. et G.D. : Nous recommandons de préparer le dossier

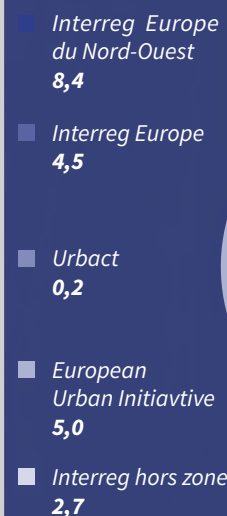
bien en amont, nous contacter le plus tôt possible et, surtout, cibler ses priorités ! Pour une première collaboration européenne, nous conseillons de s'intégrer plutôt comme partenaire et/ou d'échanger d'abord entre pairs comme le proposent les programmes Interreg Europe et European Urban Initiative.

... et des success stories ?

C.M. et G.D. : On peut mentionner le projet Cities4Co-housing

porté par Bruxelles Logement via URBACT, qui vise à rendre le logement urbain abordable. Ou encore les revues des dépenses et des recettes, pilotées par Bruxelles Finances et Budget via le Technical Support Instrument, visant à améliorer l'efficacité des politiques et l'optimisation des fonds publics.

Subsides UE (2021-2027) reçus en RBC - Programmes Interreg (en M€)



Valérie Dussart, Marie-Noëlle Wasseige, Geert De Roep, Céline Manac'h, Guillaume Deleuze

Brussels International jette un pont entre l'Europe et la STIB pour un transport sans émissions

Bruxelles met le cap sur un avenir sans émissions. Grâce à la [Facilité pour la Reprise et la Résilience](#)* (FRR) ainsi qu'à la coordination assurée par Brussels International (BI), la flotte de la STIB fait l'objet d'un verdissement inédit. Ces investissements européens, de plusieurs millions d'euros, sont déjà visibles aujourd'hui dans les transports bruxellois.

Pour Bruxelles, transition écologique et efficacité urbaine vont de pair

Au sein de BI, les directions FEDER et Europe assurent la coordination de la FRR et veillent à la mise en œuvre des 23 projets régionaux initiés dans ce contexte. L'une des réalisations les plus visibles est le verdissement accéléré des transports en commun de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC).

La voie vers une flotte de bus plus verte

La transition vers une ville durable nécessite des investissements considérables. Dans le cadre de la FRR, près de 82 millions d'euros ont été utilisés pour l'achat de bus électriques ainsi que pour l'infrastructure de recharge associée. Ces investissements se traduisent directement par l'amélioration de la qualité de l'air et la réduction

de la pollution sonore pour les Bruxellois-es. Grâce à l'étroite collaboration entre l'Europe, la Région et la STIB, l'ambition d'exploiter une flotte de bus exempte d'émissions après 2035 devient aujourd'hui une réalité.

** La Facilité pour la Reprise et la Résilience a été lancée en 2020 à la suite de la pandémie de coronavirus, afin de redynamiser les économies et favoriser la résilience des Etats membres face aux crises. Elle se clôture en 2026.*

Le budget total de la FRR pour la RBC s'élève à **341 millions d'euros**, répartis sur **23 projets**.

Dont +/- **62 millions d'euros** pour financer l'achat de **80 bus électriques** et **20 millions d'euros** pour financer l'infrastructure de recharge de ces bus.

Après 2035, **100 %** de la flotte de bus de la STIB devra être exempte d'émissions.





Agir pour un développement durable et inclusif dans le cadre de l'appel à projets « Sud »

L'équipe Coopération au Développement de Brussels International (BI) a lancé, en 2025, la 13e édition de l'appel à projets « Sud » : un programme de financement axé sur la coopération dans les zones prioritaires de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC).

Soutenir l'Agenda 2030

Les projets financés visent un développement économique, durable et inclusif, en ligne avec les Objectifs de Développement durable des Nations Unies. BI a ainsi réaffirmé son engagement dans la mise en œuvre de [l'Agenda 2030](#).

Des initiatives concrètes dans trois régions du sud global

En 2025, neuf candidatures ont été sélectionnées. Les activités prévues sont situées dans les trois régions identifiées comme prioritaires par la RBC : Kinshasa (RDC), Rabat-Salé-Kénitra (Maroc) et le Territoire palestinien occupé. À Kinshasa,

par exemple, un projet soutient la formation des femmes en restauration, afin d'augmenter leurs revenus professionnels. En Cisjordanie, 35 initiatives d'économie sociale et solidaire sont soutenues dans le but de stimuler l'entrepreneuriat et l'innovation verte. Au Maroc, des jeunes et des femmes sont accompagnés afin de favoriser leur réinsertion professionnelle.

Un impact durable et inclusif

Ces projets contribuent au renforcement du tissu économique local et de l'autonomie des publics vulnérables. Ils favorisent aussi la transition vers des modèles circulaires et solidaires, gages d'une durabilité et d'un impact accrus sur le long terme.

Bruxelles Finances et Budget

Nos actions au service des finances régionales

2025 fut une année hors du commun pour Bruxelles Finances et Budget. La direction du Budget a traité [plus de mille demandes d'examen technique](#) en période de crédits provisoires. L'Ordonnance portant le Code des finances publiques est également entrée en vigueur et a nécessité [la mise en œuvre concrète de plusieurs actions](#), au sein du périmètre régional. Enfin, le Directeur du Budget nous livre son vécu en termes de [gestion des processus, fortement complexifiée par la succession de crédits provisoires](#).



Contrôles administratifs et budgétaires en période de crédits provisoires

Au sein de Bruxelles Finances et Budget, la direction du Budget assure entre autres, pour le ministre du Budget, l'examen technique préalable des dossiers nécessitant son accord budgétaire.

En 2025, la direction du Budget a traité plus de 1 000 demandes d'examen technique dans le cadre du contrôle administratif et budgétaire. Le contexte des affaires courantes — imposant notamment la règle des douzièmes provisoires* — a complexifié le traitement des dossiers. Malgré cela, la direction est parvenue à faire face à cet afflux de demandes, dans des conditions maîtrisées, grâce à l'adaptation continue des procédures de contrôle administratif et budgétaire.

Ce résultat témoigne de la capacité de l'administration à garantir le bon déroulement des processus, même en cas de conjoncture exceptionnelle.

**Les douzièmes provisoires sont une technique budgétaire prévue lorsqu'un parlement est dans l'impossibilité de voter un budget initial proprement dit. Dans le cas d'un gouvernement sortant, par exemple, le parlement vote des crédits provisoires calculés en douzièmes du dernier budget initial voté, afin d'assurer la continuité du service en période d'affaires courantes. En 2025, le Gouvernement bruxellois sortant a déposé des budgets provisoires couvrant chaque fois une période de trois mois.*

Koen Van De Vyver



A portrait of Joeri Gyssens, a man with short brown hair, wearing a dark blue jacket over a teal sweater. He is standing outdoors with trees and a building in the background.

Concrétisation des dispositions du Code des finances publiques au niveau comptable

L'Ordonnance portant le Code des finances publiques de la Région de Bruxelles-Capitale (i.e. le Code) du 4 avril 2024 est entrée en vigueur le 1er janvier 2025. Dans ce cadre, plusieurs projets ont été réalisés par l'Entité du Comptable régional, comme nous les décrit Joeri Gyssens, Comptable régional suppléant et Comptable des services du Gouvernement :

L'Entité du Comptable régional s'est tout d'abord attelée à l'élaboration de plusieurs arrêtés d'exécution du Code. Ces arrêtés portent, notamment, sur la forme et le contenu de l'annexe au compte annuel, ainsi que sur le modèle du compte d'exécution du budget et de son annexe.

De plus, dans le cadre du projet pilote d'audit coordonné prévu par le Code, l'Entité a travaillé en étroite collaboration avec l'Institut des Réviseurs d'Entreprises, la Cour des comptes et les organismes administratifs autonomes relevant du périmètre de cet audit.

Enfin, le référentiel comptable a été mis à jour et migré vers un nouveau SharePoint. Dans ce cadre, une fiche plus détaillée quant au suivi comptable des subventions non européennes a été élaborée et mise à disposition des entités comptables régionales. Plusieurs séances d'information ont en outre été organisées sur ces thématiques.

Ces projets ont permis d'apporter un soutien supplémentaire aux différentes entités comptables régionales, afin de faciliter l'uniformisation des processus au sein du périmètre de consolidation.

✦ Joeri Gyssens

La gestion budgétaire sous crédits provisoires

Le Directeur du Budget de Bruxelles Finances et Budget, Dominick Torfs, soutenu par toute son équipe, a fait face en 2025 à une gestion budgétaire pour le moins complexe. Il nous livre son ressenti et ce qu'il en retire.

Comment vous et votre équipe avez-vous vécu cette année si particulière ?

L'absence de formation d'un nouveau Gouvernement après les élections de juin 2024 nous a obligé à gérer le budget de toute l'année 2025 via une succession de crédits provisoires. Nous avons dû lancer cinq processus budgétaires distincts, chacun avec ses propres contraintes et délais. Cela a nécessité une adaptation continue, une grande réactivité et une implication renforcée dans les groupes de travail inter-cabinets.

Malgré la charge de travail liée à ces processus budgétaires successifs, nous avons pu mener à bien nos autres tâches récurrentes dans le cadre de la gestion budgétaire. Nous avons veillé à fournir un reporting budgétaire ponctuel et de qualité à différents acteurs, traité plus de 1 000 dossiers budgétaires et enregistré 560 ventilations ou dépassements dans l'application Bru-Budget.

Quelles leçons tirez-vous de cette expérience ?

Même si le cycle budgétaire classique n'a pas pu être appliqué, nous avons réussi à maintenir la qualité du pilotage budgétaire et à assurer la transmission des informations essentielles auprès des décideurs politiques. Les quatre tranches de crédits provisoires ont toutes été publiées dans les délais au Parlement et au Moniteur belge.

Cette expérience a confirmé la nécessité de formaliser et de standardiser davantage nos procédures pour renforcer la résilience de la gestion financière régionale et garantir une gestion budgétaire robuste, prévisible et homogène.

Dominick Torfs

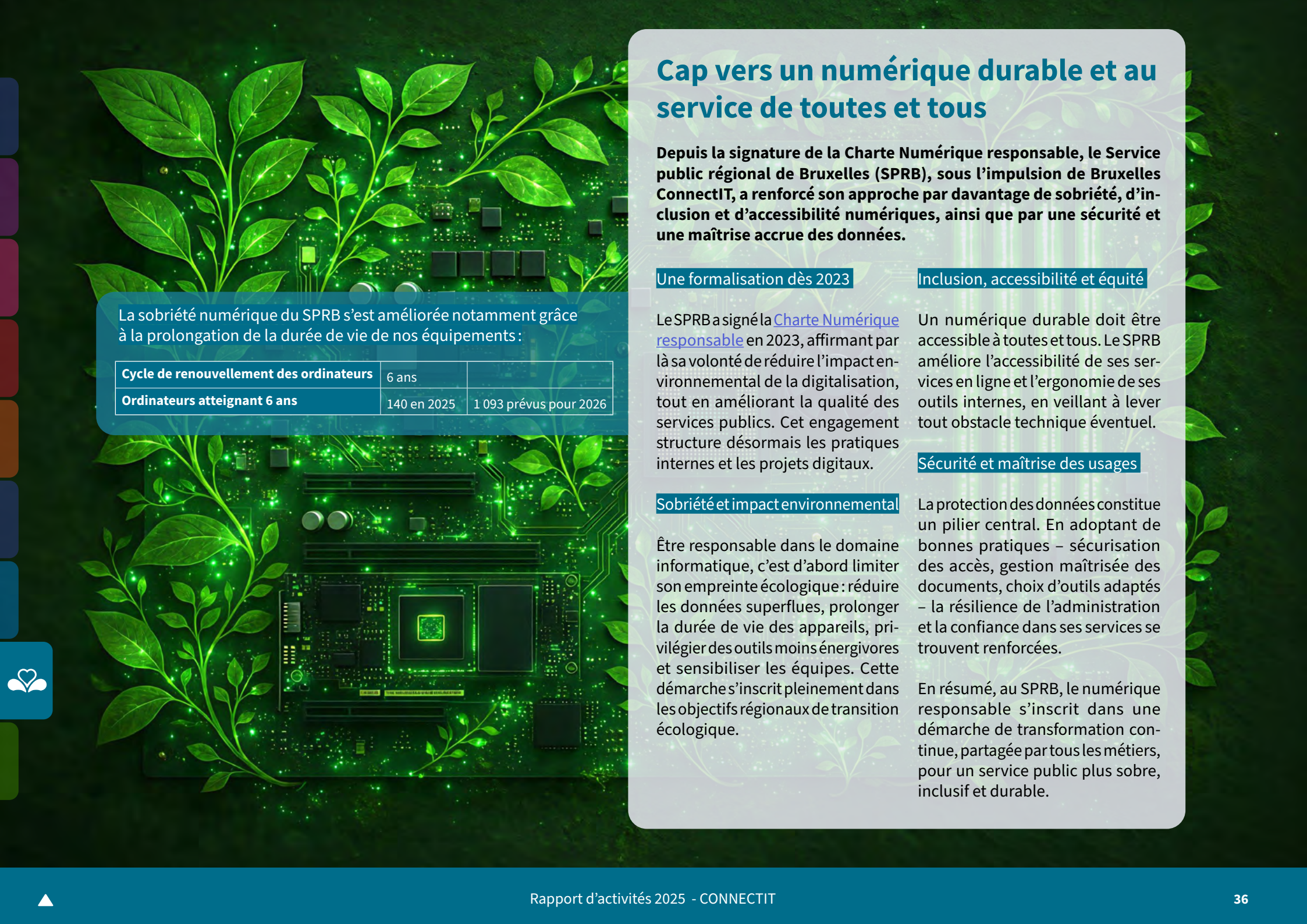


Bruxelles ConnectIT

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

Tout au long de 2025, Bruxelles ConnectIT a travaillé à faire progresser [la responsabilité et l'inclusivité numériques du Service public régional de Bruxelles \(SPRB\)](#). C'est également au cours de cette année qu'un [cadre d'utilisation de l'intelligence artificielle au SPRB](#) a été défini, dans le respect de critères éthiques, sécuritaires, sociaux et environnementaux. Un autre grand projet fut le lancement de [l'easylab: le laboratoire d'innovation au service des administrations régionales](#). L'accompagnement offert via cette méthode permet de (ré)orienter les services publics vers l'amélioration de l'expérience citoyenne.





Cap vers un numérique durable et au service de toutes et tous

Depuis la signature de la Charte Numérique responsable, le Service public régional de Bruxelles (SPRB), sous l'impulsion de Bruxelles ConnectIT, a renforcé son approche par davantage de sobriété, d'inclusion et d'accessibilité numériques, ainsi que par une sécurité et une maîtrise accrue des données.

Une formalisation dès 2023

Le SPRB a signé la [Charte Numérique responsable](#) en 2023, affirmant par là sa volonté de réduire l'impact environnemental de la digitalisation, tout en améliorant la qualité des services publics. Cet engagement structure désormais les pratiques internes et les projets digitaux.

Sobriété et impact environnemental

Être responsable dans le domaine informatique, c'est d'abord limiter son empreinte écologique : réduire les données superflues, prolonger la durée de vie des appareils, privilégier des outils moins énergivores et sensibiliser les équipes. Cette démarche s'inscrit pleinement dans les objectifs régionaux de transition écologique.

Inclusion, accessibilité et équité

Un numérique durable doit être accessible à toutes et tous. Le SPRB améliore l'accessibilité de ses services en ligne et l'ergonomie de ses outils internes, en veillant à lever tout obstacle technique éventuel.

Sécurité et maîtrise des usages

La protection des données constitue un pilier central. En adoptant de bonnes pratiques – sécurisation des accès, gestion maîtrisée des documents, choix d'outils adaptés – la résilience de l'administration et la confiance dans ses services se trouvent renforcées.

En résumé, au SPRB, le numérique responsable s'inscrit dans une démarche de transformation continue, partagée par tous les métiers, pour un service public plus sobre, inclusif et durable.

La sobriété numérique du SPRB s'est améliorée notamment grâce à la prolongation de la durée de vie de nos équipements :

Cycle de renouvellement des ordinateurs	6 ans	
Ordinateurs atteignant 6 ans	140 en 2025	1 093 prévus pour 2026

Déployer l'IA au SPRB : responsabilité, pragmatisme et expérience de terrain

Attaché Data Intelligence et personne ressource sur l'intelligence artificielle (IA) pour le Service public régional de Bruxelles (SPRB), Valéry Tamgnoue Guimfacq nous livre son témoignage.

En 2025, en tant qu'attaché Data Intelligence et personne ressource IA, j'ai pu accompagner les premiers tests de Copilot, l'IA générative autorisée par défaut au sein de nos administrations. Ces essais, effectués début 2025, ont servi à identifier les usages réellement pertinents pour les équipes, tout en maintenant un haut niveau d'exigence en termes de sécurité de l'information, de lutte contre le *shadow IT**, d'anonymisation des données et de respect du Règlement général de Protection des Données. J'ai également contribué au développement d'un cadre d'utilisation sécurisé, éthique et écologique pour le SPRB, cadre qui est à l'origine des directives publiées sur les plateformes internes et reprises dans la charte d'utilisation de l'IA au SPRB.

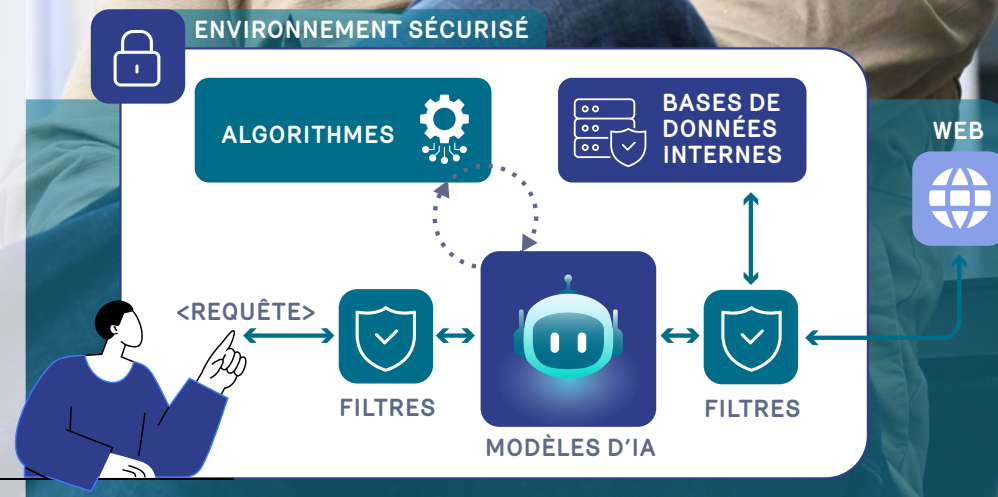
Ce cadre d'utilisation ne renvoie pas qu'aux aspects techniques : il inclut aussi des critères sociaux et environnementaux. Nous évaluons les risques de biais, la diversité des usages et l'impact écologique des outils numériques pour garantir une IA responsable et durable. Le SPRB s'est en effet engagé à réduire ses émissions de CO₂ d'ici 2030.

En parallèle, j'ai piloté un projet avec fari.brussels** dont le déploiement est prévu pour 2026. Ce projet explore les possibilités de l'IA non générative en soutien aux services publics. Aller dans ce sens nous permettrait d'automatiser de manière ciblée, transparente et éthique certains éléments tout en améliorant la qualité du service offert aux citoyen·nes.

* Utilisation d'applications, de logiciels ou d'outils numériques au sein d'une organisation sans autorisation ni supervision du service IT.

** L'institut de recherche FARI est une initiative conjointe des universités bruxelloises ULB et VUB pour faire avancer les connaissances en matière d'IA en Région de Bruxelles-Capitale.

Valéry Tamgnoue Guimfacq



Easylab : un laboratoire d'innovation pour aider les administrations à recentrer leurs services sur l'usager·ère

Porté par [easy.brussels](#), l'easylab accompagne les administrations bruxelloises dans l'aménagement de services pensés à partir des besoins des usager·ères. Grâce à une approche fondée sur le *design thinking*^{*}, l'easylab permet de clarifier les objectifs, structurer les démarches et améliorer l'expérience citoyenne. Julie Etienne, Lucie Retailleau, Stéphanie Dheur et Alexander Hof, qui forment l'équipe projet, nous en parlent.

Quelle est la mission de l'easylab ?

L'idée est de revenir aux besoins réels des usager·ères. Beaucoup d'administrations souhaitent améliorer leurs services mais ont du mal à conserver la perspective des usager·ères. L'easylab les aide à recentrer leurs projets sur l'expérience vécue par ces dernier·ères.

Comment accompagnez-vous les administrations ?

Nous leur proposons trois formules : une formation, un accompagnement ponctuel ou des ateliers coanimés avec leurs propres équipes. Un·e de nous, éventuellement rejoint·e par d'autres collègues, coordonne le projet. La dynamique collective permet d'apprendre ensemble, d'avancer au même rythme et de structurer les informations efficacement.

Quels enseignements tirez-vous du projet pilote ?

Un premier test a été mené avec le département Relation citoyenne d'Anderlecht, dans le cadre de la création d'antennes de proximité. Cinq ateliers et deux consultations citoyennes ont permis de dégager des solutions basées sur les besoins réels. Nous retenons, de cette expérience, que définir un objectif clair dès le départ évite bien des digressions.

Vous développez un service ou retravaillez une procédure ? [Contactez](#) [easy.brussels](#) !

**Méthode de résolution de problèmes qui consiste à comprendre d'abord le point de vue de l'utilisateur, puis à concevoir et améliorer des solutions de manière progressive.*

Lucie Retailleau - Julie Etienne - Alexander Hof



Pourquoi la méthode easylab ? Pour répondre aux constats révélés par plusieurs études :

- **60 % des coûts** d'un service sont liés à la gestion des erreurs et des plaintes. ([Lou Downe, 2020](#))
- Des formulaires clairs permettent de **réduire de 40 %** les erreurs éventuelles. ([European Union, 2019](#))
- Une procédure coconstruite avec les usager·ères apporte **trois fois plus** de satisfaction. ([Service Design in Government, 2021](#))
- **70 % des citoyen·nes** abandonnent une démarche jugée trop complexe. ([Eurostat, 2021](#))



Bruxelles Mobilité

Nos actions au service d'une meilleure mobilité

En 2025, la mobilité durable a fait un bond à Bruxelles, grâce à [l'installation de deux nouveaux ponts cyclo-piétons](#). Les stations de métro ne sont pas en reste puisque [plusieurs d'entre elles ont été relookées](#). Parmi les missions de Bruxelles Mobilité (BM) figure également la sécurité routière: dans ce cadre, BM a coordonné une [simulation d'accident automobile dans un des tunnels les plus empruntés de la capitale](#).



De nouveaux ponts et passerelles pour améliorer la circulation des piéton·nes et cyclistes

Bruxelles Mobilité s'engage pour créer un réseau plus durable, sécurisé et convivial, consolidant les liaisons entre quartiers et encourageant les modes de déplacement actif, comme le démontre les chantiers suivants :

Un nouveau pont sur le canal à Saintelette

En septembre 2025, un pont de 37 mètres de long pour 95 tonnes a été placé entre la Place de l'Yser et l'Avenue du Port.

Nicolas Malingreau, responsable du projet : « L'ajout de cette passerelle (nord) en 2025 et d'une deuxième passerelle (sud) en 2026 permet d'élargir la place Saintelette et donc d'améliorer le lien entre les quartiers de part et d'autre du canal. »

Le chantier se poursuivra jusqu'à mi-2027, avec la modernisation des rails de tram par la STIB et la transformation complète de l'espace public.

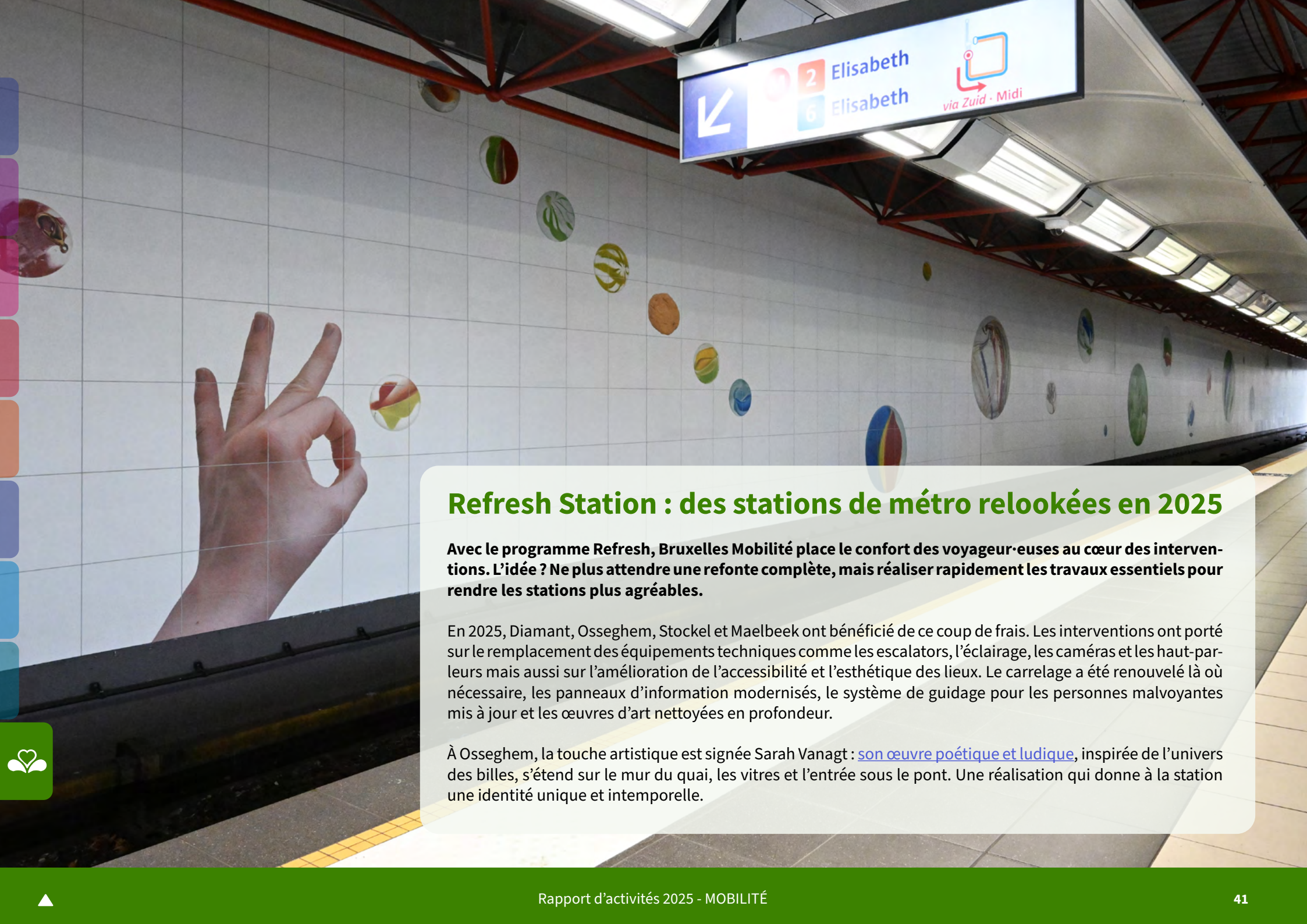
Une passerelle cyclo-piétonne surplombant l'A12

En août 2025, dans le cadre de la reconversion de la fin de l'A12 en boulevard urbain, une passerelle cyclo-piétonne de 46 mètres de long pour 125 tonnes, a été installée au rond-point du Gros Tilleul, au moyen de trois grues. La passerelle s'intègre à une vélo-route continue.

Hugues Convent, responsable du projet : « Le réaménagement qui s'achève ce printemps 2026 transforme la façade ouest de Neder-Over-Heembeek, jusqu'ici occupée par une autoroute urbaine. Cette métamorphose libère de l'étreinte du trafic automobile près de 170 000 m² d'espace vert. C'est également un cheminement cyclo-piéton qui permet de relier directement les parcs de Laeken au Heysel. »

Nicolas Malingreau - Hugues Convent





Refresh Station : des stations de métro relookées en 2025

Avec le programme Refresh, Bruxelles Mobilité place le confort des voyageur·euses au cœur des interventions. L'idée ? Ne plus attendre une refonte complète, mais réaliser rapidement les travaux essentiels pour rendre les stations plus agréables.

En 2025, Diamant, Osseghem, Stockel et Maelbeek ont bénéficié de ce coup de frais. Les interventions ont porté sur le remplacement des équipements techniques comme les escalators, l'éclairage, les caméras et les haut-parleurs mais aussi sur l'amélioration de l'accessibilité et l'esthétique des lieux. Le carrelage a été renouvelé là où nécessaire, les panneaux d'information modernisés, le système de guidage pour les personnes malvoyantes mis à jour et les œuvres d'art nettoyées en profondeur.

À Osseghem, la touche artistique est signée Sarah Vanagt : [son œuvre poétique et ludique](#), inspirée de l'univers des billes, s'étend sur le mur du quai, les vitres et l'entrée sous le pont. Une réalisation qui donne à la station une identité unique et intemporelle.





Exercice de crise grandeur nature dans le tunnel Belliard

Organisé par Bruxelles Mobilité avec safe.brussels et d'autres partenaires, cet exercice visait à tester en situation réelle la coordination et l'efficacité des services de secours en cas d'incident de grande ampleur en milieu urbain. Brecht Debusschere, coordinateur de l'exercice pour le Centre de Mobilité, nous en dévoile tous les aspects.

Comment se déroule une opération de ce genre ?

Dès 22h, la circulation a été temporairement interrompue. Un périmètre sécurisé a été installé et les déviations activées. Nous avons simulé un carambolage dans le tunnel Belliard, avec 30 carcasses de voitures et de nombreuses évacuations. 300 participants, dont plus de 100 bénévoles, ont été mobilisés. Nos équipes spécialisées assuraient la coordination depuis le Centre de Crise régional.

Pourquoi l'organiser ?

Le tunnel Belliard est emprunté chaque jour par 40 000 automobilistes. Cet exercice permet de tester les procédures d'intervention en cas d'accident ou d'incendie. Nous

avons aussi pu tester la réactivité et la coordination des équipes de Bruxelles Mobilité, du SIAMU, de la zone de police Bruxelles Capitale-Ixelles, du SPF Santé publique, de la Croix-Rouge de Belgique et de safe.brussels.

Quels enseignements en tirez-vous ?

La collaboration a été exemplaire. L'exercice a confirmé l'importance de tester les plans d'urgence en situation réelle. Nous avons également identifié des pistes d'amélioration : renforcer la formation en planification d'urgence, augmenter le nombre de Plans d'Urgence de Mobilité et investir dans des outils de gestion dynamique du trafic en situation de crise.

◀ Brecht Debusschere

Titre de l'ouvrage :

Rapport d'activités 2025 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, 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



BRUXELLES ÉCONOMIE ET EMPLOI
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUXELLES POUVOIRS LOCAUX
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUXELLES SYNERGIE
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUXELLES LOGEMENT
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUSSELS INTERNATIONAL
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUXELLES FINANCES ET BUDGET
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUXELLES CONNECTIT
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



BRUXELLES MOBILITÉ
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES