

Frédéric Rasic

Directeur général d'IMIO



« Adhérer à IMIO, c'est participer à la philosophie de mutualisation et de bonne gouvernance »



Alain Depret
Secrétaire de rédaction

Les lecteurs assidus du Mouvement communal auront remarqué combien l'Union des Villes et Communes de Wallonie suit de près l'évolution de l'intercommunale IMIO depuis sa naissance en décembre 2011. Pour l'UVCW, initiatrice de l'expérience Communes Plone, la Wallonie reconnaissait alors, et enfin, officiellement la prise en mains, par les pouvoirs locaux, de leur avenir technologique. Puis, le Mouvement communal rencontra une seconde fois IMIO en fin 2013 alors que celle-ci fêtait deux années de mutation marquées par un travail intensif et salué. Nous voici en 2015, le moment de revenir vers l'intercommunale et d'interroger Frédéric Rasic, le Directeur général depuis maintenant presque deux ans. Alors IMIO, comment va ?

Monsieur Rasic, comment va votre intercommunale ?

Moins de trois ans après sa création, nos résultats sont largement positifs. IMIO a acquis l'expérience et la maturité qui lui permettent de relever les nombreux défis qui lui sont soumis. Plus de 230 pouvoirs locaux ont décidé de nous faire confiance et tous les objectifs fixés dans le business plan ont été atteints. Nous pouvons collectivement nous réjouir de la décision

prise d'oser, il y a trois ans, le pari d'IMIO. Lorsque le projet de rassembler des acteurs publics vers une structure régionale est né, le monde public était dubitatif. L'utopie réfléchie des précurseurs est aujourd'hui récompensée par une reconnaissance qui doit se poursuivre encore. Et c'est tout aussi collectivement qu'il faut continuer à soutenir et faire évoluer cette entreprise afin de garantir aux pouvoirs locaux wallons le meilleur niveau de service pour promouvoir et coordonner la mutualisa-

tion de solutions organisationnelles, de produits et services informatiques.

Le monde de l'informatique communale et régionale a pourtant largement changé de visage depuis la création d'IMIO. Quel regard portez-vous sur ces changements ?

En effet, ces dernières années, l'informatique publique évolue vers un profession-

PURO[®]
Fairtrade Coffee
saving the rainforest

Nous croyons en des salaires équitables pour les agriculteurs qui cultivent notre café. Puro s'engage également à protéger les forêts tropicales. Pour chaque tasse de café que vous dégustez, nous donnons une contribution financière à l'organisation de conservation de la nature World Land Trust pour protéger durablement des parties menacées de la forêt tropicale en Amérique du Sud.

10 ans PURO

FAIRTRADE

www.purocoffee.com - 0800/44 0 88

nalisme qui vise une plus grande efficacité partagée, une plus grande réactivité et des exigences métiers bien maîtrisées afin d'améliorer le service, tout en diminuant les coûts. L'intercommunale IMIO peut être considérée comme précurseur en la matière et elle se retrouve naturellement dans ce courant innovant. Les méthodes ont changé, le service public se responsabilise et suit des plans stratégiques industriels. Par ce fait, la pression du public vis-à-vis des prestataires informatiques est plus grande et la communication entre les secteurs est devenue primordiale pour valider les choix. Néanmoins, les ressources restent limitées et nous subissons la pression exercée par le citoyen pour bénéficier d'un service en temps réel. Nous pressentons déjà cette évolution. C'est la raison pour laquelle le service que nous offrons est déjà adapté et permet de tendre vers une « organisation 2.0 », ouverte aux échanges et aux interactions avec le citoyen, en dotant les agents du service public d'outils numériques performants pour faciliter leurs missions quotidiennes.

Comment s'articule aujourd'hui la stratégie d'IMIO ?

Notre stratégie continuera à s'articuler autour de sept piliers : mutualiser les besoins, les ressources et les bonnes pratiques, poursuivre et amplifier nos services aux communes tout en maîtrisant la croissance, mettre en place un cadre d'interopérabilité à destination des pouvoirs locaux pour le compte de la Région, accompagner les pouvoirs locaux en matière d'e-gouvernement et de simplification administrative dans la continuité de la vision régionale, développer les synergies avec les autres niveaux de pouvoir et le secteur privé pour générer notre écosystème, étendre la couverture de notre territoire d'intervention et maîtriser les coûts pour tendre vers l'autonomie financière.

Pouvez-vous nous dire comment a évolué IMIO ces deux dernières années ? Quelles ont été les nouveautés pour l'intercommunale ?

L'industrialisation des solutions et l'intégration de celles-ci dans le monde des applications de gestion administrative

sont les fers de lance de l'aspect collaboratif régional de ces dernières années. IMIO a donc continué à innover dans le sens de l'interopérabilité des solutions, la veille technologique permettant de garder l'intégration de « l'innovation continue ». Nos solutions se sont ainsi continuellement enrichies en fonction des besoins et des attentes de nos membres. Notre portefeuille de solutions s'est aussi agrandi. J'en veux pour preuve des sites web plus interactifs responsives, comprenez adaptés aux smartphones, loin de l'aspect « vitrine » des premières années, une solution de gestion des activités extrascolaires et des garderies, une solution de gestion de courriers, un portail de cartographie numérique, une solution de gestion de projets adaptée au PST communaux et une nouvelle version du Guichet Téléservice, permettant la dématérialisation de nombreuses démarches administratives. Nous accompagnons également de plus en plus les pouvoirs locaux, en tant que référent technique, pour les projets de modernisation qu'ils mettent en œuvre avec leurs partenaires privés.

L'interopérabilité reste donc votre fer de lance. A ce propos, où en sont vos dossiers, en collaboration avec les institutions régionales et communautaires ?

La collaboration devrait être encore plus forte pour qu'IMIO soit véritablement considéré comme l'intermédiaire technologique des pouvoirs locaux avec les autres institutions régionales. La volonté d'IMIO reflète la demande de nos membres et nous devons donc être présents aux tables de discussion technologique et organisationnelle, afin de représenter les 230 membres de l'intercommunale, c'est-à-dire plus de 3 500 000 Wallons. Les collaborations avec la Région sont cependant complexes à mettre en place car elles touchent en général les interactions sensibles entre pouvoirs publics : les données à caractère personnel ou la dématérialisation des permis d'urbanisme, par exemple. D'autre part, il n'y a jamais eu de précédent de synergie à cette échelle. Nous sommes donc sur un terrain vierge où tout est à inventer, aussi bien au niveau juridique que pratique. Il faut aussi concilier les agendas et intérêts des institutions régionales et locales, ce qui n'est pas le plus simple.

Mais vous avez cependant lancé plusieurs pistes de collaboration avec d'autres institutions...

En effet. Certaines s'avèrent d'ailleurs très fructueuses. Notre logiciel de gestion de courrier, par exemple, est commun avec celui développé par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La Région considère aussi, de plus en plus, IMIO comme un acteur à part entière dans ses projets de simplification administrative avec les pouvoirs locaux. eWBS accompagne IMIO dans le cadre de la dématérialisation des permis d'urbanisme, en ce qui concerne le suivi électronique de la demande introduite par le citoyen depuis le formulaire figurant dans l'espace personnel du site « wallonie.be » jusque dans l'outil de gestion de la commune. IMIO est également membre de plusieurs groupes de travail dans le cadre du suivi de l'application de la DPR gouvernementale. Mais, IMIO est aussi membre du groupe stratégique géomatique, visant à déterminer les orientations du Gouvernement wallon en matière de géomatique, et participe aux Assises du Numérique organisées par l'Agence du Numérique. Ces Assises s'inscrivent dans la perspective de l'élabo-

ration d'un plan global pour le numérique en Wallonie porté par le Gouvernement wallon et le Ministre du numérique. Nous avons également plusieurs dossiers de collaboration avec le DTIC. Tout cela est, au final, pour moi, très positif. Le chantier est encore fort vaste, mais tous les signaux sont au vert.

Avez-vous pu, ces dernières années, mieux répondre aux demandes de vos membres ? Ceux-ci sont-ils plus nombreux qu'avant ?

Je pense que oui, bien qu'il faudrait plutôt poser la question à nos membres. Nous nous sommes ainsi attachés à professionnaliser et industrialiser nos offres pour toujours améliorer la qualité de nos services. Nous organisons régulièrement des groupes de travail pour collecter les attentes des pouvoirs locaux et les mettre en œuvre dans nos solutions. Nous nous remettons continuellement en question. Cela nous a permis, par exemple, d'acquiescer la confiance des grandes villes qui, maintenant, collaborent toutes avec nous. Cela est également très révélateur de notre évolution et de la confiance acquise. Nous sommes ainsi passés, en trois ans, de dix membres fondateurs à plus de 230 membres. 80 % sont des villes et communes et 15 % des CPAS. Nous prévoyons de dépasser les 250 membres d'ici la fin de cette année.

C'est plutôt fulgurant, non ?

Je pense que oui. Certains chiffres sont d'ailleurs révélateurs. IMIO c'est 300 % de croissance en deux ans, plus de 500 solutions hébergées en mode SaaS (Software as a Service) et plus de 20 000 utilisateurs en permanence sur nos serveurs.

Quelles sont, selon vous, aujourd'hui, les motivations de vos membres lors de leur adhésion ? Que peuvent attendre désormais les communes d'IMIO ?

Je pense que nos membres sont motivés par le fait de faire partie d'une communauté d'utilisateurs publics qui partagent une même volonté de progrès, de bonne gestion de coûts et de simplification administrative. Adhérer à l'intercommunale, c'est participer à la philosophie de mutualisation et de bonne gouvernance. Mais c'est également être épaulé par un assistant technique public qui lui fournit notamment une

confiance technologique et une garantie de pérennité. Car, ce patrimoine de solution IT leur appartient complètement. En général, ils sont à la recherche d'une solution pragmatique, étudiée avec le terrain, afin d'optimiser un service et d'alléger la charge de travail de leurs agents. Malgré tout cela, ils attendent, ne l'oublions pas, des solutions professionnelles qui répondent à leurs besoins. Notre travail se poursuivra donc dans cette direction, mais avec de plus en plus d'interaction avec la Région pour permettre une simplification administrative accrue et une plus grande interaction avec le citoyen.

Les communes vivent actuellement une grande période de crise financière. Certains de vos outils leur permettraient de gagner de l'argent. Pensez-vous qu'elles en soient conscientes ?

Sans être exhaustif, la collaboration intersectorielle, la mise en commun d'outils et les démarches communautaires sont autant de moyens qui permettent d'envisager de gagner de l'argent tout en faisant mieux pour l'administration et pour le citoyen. Je pense que les communes en sont conscientes, mais qu'elles ont beaucoup de difficultés à estimer le gain réel de l'informatisation. D'autres paramètres interviennent aussi et brouillent parfois les pistes, comme le manque de sécurité du Cloud qui fait peur... Mais, pour nous, de bons outils adaptatifs, c'est plus d'efficacité, plus de transversalité et plus de bonnes pratiques sans gestion de changement intrusive. Par exemple, notre logiciel Plonemeeting permet une économie de 40 % de charge bureautique.

Comment faire toujours plus et mieux malgré une plus grande incertitude face aux moyens ?

Je suis convaincu qu'IMIO est au cœur du dispositif à mettre en place pour solutionner cette difficile équation. Mutualisons nos ressources et nos moyens, partageons nos bonnes pratiques et favorisons les synergies entre les pouvoirs locaux et les autres niveaux de pouvoirs. Je ne doute pas que le travail déjà réalisé et les résultats engrangés auprès de 230 pouvoirs locaux démontrent l'impérieuse nécessité d'une structure comme IMIO, ainsi que son efficacité. IMIO n'a nullement l'ambition de devenir une structure lourde, notre objectif est de créer un écosystème

avec des partenaires privés et publics qui permettent de réaliser notre mission en souplesse, mais avec rapidité et efficacité.

L'UVCW a toujours été attentive à l'évolution d'IMIO. Cela vous paraît important de continuer à garder de bons contacts avec nous ?

L'UVCW est l'un de nos partenaires importants, assurément. L'UVCW est un lien avec les pouvoirs locaux qui nous donne une autre vision de leurs attentes. Notre collaboration doit être efficace, comme doivent être nos rapports avec la tutelle ou les autres organismes provinciaux et régionaux susceptibles de faire avancer les choses. Il y a maintenant des projets de partenariat concrets avec l'UVCW. Une analyse conjointe est, par exemple, menée dans le cadre du PST afin d'adapter le produit IMIO aux besoins des institutions wallonnes. C'est très important pour nous.

Quels seront les grands défis à venir pour IMIO ?

Les projets vont dans le sens de la reconnaissance de la maîtrise de notre sujet. IMIO doit continuer à fournir le meilleur service à tous les pouvoirs locaux sans discrimination. Elle s'engage donc à contribuer, dans son métier, à la transversalité des solutions et des bonnes pratiques visant à améliorer sans cesse l'image du secteur public. IMIO doit gérer sa croissance et son ampleur régionale, tout en respectant les stratégies de tutelle. La transition vers le « tout digital » est, par ailleurs, un enjeu vital pour les pouvoirs publics. Cette prise de conscience les amène à forcer l'allure. Dans un contexte économique difficile, les projets de mutualisation tels que ceux mis en place par IMIO ont le vent en poupe. Le taux d'adhésion est d'ailleurs éloquent à ce sujet. Il est donc essentiel, pour une telle structure relativement réduite, composée de moins de 25 personnes, de trouver des solutions afin de ne pas décevoir.

Cela entraîne donc une remise en question permanente...

En effet, nous devons sans cesse veiller à optimiser nos ressources et nos services, ce qui entraîne des remises en question permanentes. La démarche qualité permettant de maîtriser l'évolution de nos

applications sur le long terme : la mise en place d'un hébergement communautaire et l'industrialisation de nos solutions sont des éléments que l'on avait mis en place très tôt, en 2007, en réponse à cette évolution pressentie. Néanmoins, il faudra assurer leur évolution tout en respectant les normes de plus en plus exigeantes, en matière de sécurité et de fiabilité, notamment. IMIO peut heureusement se reposer sur un réseau de PME technologiques possédant le savoir-faire indispensable à ce type de problématiques. Nous aurons également à faire face à de nombreux défis technologiques : évolution du Cloud, signature électronique, sécurité de l'information...

Quels seraient vos souhaits pour qu'IMIO puisse atteindre aujourd'hui ses pleins objectifs ?

Nous devons mieux communiquer et faire valoir nos différences. Nous devons être considérés comme un acteur public pour le public, sans discrimination et sans concurrence. Cette communication qui tend à améliorer notre notoriété auprès des pouvoirs publics est un chantier en cours. Notre écosystème de partenaires privés est également en place et continue à s'étendre. Cette approche est maintenant totalement intégrée dans notre fonctionnement. Les organismes privés doivent nous considérer comme une opportunité d'accès au marché wallon et comme un interlocuteur industriel compétent, par le biais duquel les technologies innovantes peuvent engendrer une meilleure gouvernance. IMIO est une entité publique pure et, bien que notre finalité soit la mise en place de solutions pour les pouvoirs locaux, il est indispensable que nous ayons une reconnaissance régionale en tant que partenaire public pour le public, dans le cadre d'une stratégie régionale commune. Cette mission doit être renforcée et clairement communiquée.

Vous voyez cela comment ?

Notre participation à la mise en œuvre de normes de simplification, à la définition d'un cadre d'interopérabilité wallon et aux choix technologiques est indispensable si l'on veut assurer une stratégie commune globale, intégrant le niveau local et régional. Dans ce cadre, IMIO pourrait collaborer avec le DTIC et l'eWBS, dont la complémentarité est évidente et déjà largement éprouvée dans des dossiers en cours. Par sa

présence sur le terrain, par sa connaissance des besoins, des contraintes et du quotidien des pouvoirs locaux, IMIO peut participer à la remontée d'informations cohérentes en étant associée à des groupes de travail régionaux validant les stratégies concernant les pouvoirs locaux.

Il y a donc encore beaucoup de pain sur la planche, heureusement pour vous...

Certes, tout n'est pas fait ! Beaucoup reste à faire, mais la direction prise est bien celle voulue par le Gouvernement wallon lors de la création de l'intercommunale. Il est certain que la pression financière sur les pouvoirs locaux ne fera que s'accroître dans les prochaines années. La nécessité pour ceux-ci de se doter d'outils informatiques abordables et performants dans leurs démarches de bonne gouvernance, de simplification administrative et d'automatisation des processus métiers ne fera donc que s'accroître.

POUR TOUTE INFORMATION :

Administratif :

Sandrine Fresnault
065 32 96 70
contact@imio.be

Direction :

Frédéric Rasic
065 32 96 70
frederic.rasic@imio.be

Infos produits :

- Joël Lambillotte
065 32 96 78
joel.lambillotte@imio.be
- Thierry Mayence
065 32 96 70
thierry.mayence@imio.be

Localisations :

- Site de Mons
Avenue Thomas Edison, 2
7000 Mons (Siège social)
065/32.96.70
contact@imio.be
- Site de Mornimont
Zoning Industriel, 34
5190 Mornimont
065/32.96.77
contact@imio.be