FRÉDÉRIC RASIC,
DIRECTEUR GÉNÉRAL
JOËL LAMBILLOTTE,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

« IL EST IMPORTANT DE RÉENCHANTER NOTRE PROJET DE MUTUALISATION ET DE CO-PRODUCTION »

Alain DEPRET,
Secrétaire de rédaction

En plus de onze années, l'intercommunale iMio est devenue un partenaire incontournable en Région wallonne. Pour rappel, iMio a pour objectif de promouvoir et de coordonner la mutualisation de solutions informatiques métiers en déployant un cadre d'interopérabilité entre tous les partenaires wallons, quels qu'ils soient. iMio compte aujourd'hui 387 pouvoirs locaux membres, dont 240 villes et communes. La parole est ici donnée à Frédéric Rasic, Directeur général et Joël Lambillotte, Directeur général adjoint, qui détaillent plus amplement les défis informatiques annoncés. Mais pour eux, aujourd'hui, le message est clair : iMio doit rappeler ses fondements. En matière d'eGouvernement, il est aussi de plus en plus indispensable d'adopter une stratégie cohérente et coordonnée concernant les données en Wallonie.

Monsieur Rasic, pouvez-vous tout d'abord nous rappeler quelles sont les missions d'iMio ?

Frédéric Rasic : iMio, c'est avant tout une intercommunale. Il faut donc rappeler à nos membres qu'iMio est leur outil et que nous sommes leurs partenaires. C'est une intercommunale qui est la continuité du service informatique des communes, avec pour objectif de développer des projets de mutualisation et de co-production de logiciels. Les fondements d'iMio sont restés les mêmes depuis sa création : mutualiser les besoins, les ressources et bonnes pratiques, coproduire des outils informatiques, accompagner les pouvoirs locaux en matière d'e-gouvernement et de simplification administrative et mettre en place un cadre d'interopérabilité. C'est aujourd'hui une structure de mutualisation avec un portefeuille de plus d'une dizaine de produits qui ont été construits avec nos membres et qui appartiennent à nos membres. Nous sommes donc les garants et les gestionnaires d'un patrimoine informatique. Il ne faut pas nous voir comme une société privée, ni comme des vendeurs de logiciels.

Quel est donc exactement votre cœur de métier ?

Frédéric Rasic : Nous fournissons aux pouvoirs locaux des produits et services en développant quelques activités principales : la mise à disposition de solutions métiers dé-

veloppées « in house » ou acquises via marché public, avec pour objectif de constituer et gérer un patrimoine de logiciel appartenant aux pouvoirs locaux, l'accompagnement organisationnel, la gestion de projet, l'assistance technique ou l'encadrement via les ateliers thématiques et la mise en place et le déploiement d'un cadre d'interopérabilité entre les solutions des pouvoirs locaux, celles des autres administrations, régionales et fédérales, et celles du secteur privé. iMio c'est donc aujourd'hui 47 collaborateurs et plus de 380 pouvoirs locaux membres servis, dont 240 communes, 99 CPAS, 11 zones de police, 10 zones de secours et 13 intercommunales. C'est aussi plus de 30 000 agents connectés sur un « cloud communautaire » maîtrisé depuis 2007, douze solutions métiers, plus de 1 100 applications gérées au quotidien et une croissance moyenne annuelle de 20 %, avec une centaine de nouvelles implémentations par an. Nous pouvons comptabiliser 1 000 inscriptions par an à notre formation continue des agents et plus de 5 000 demandes de support par an. Notre budget de fonctionnement s'élève aujourd'hui à 5 millions d'euros, couverts à 100 % par nos membres.

Avez-vous l'impression que les communes ont un peu oublié les fondements d'iMio ?

Frédéric Rasic : Oui, je pense, malheureusement. Le bon côté est que nous faisons partie du paysage depuis une dizaine d'années et que nous sommes donc considérés comme un acteur important. Mais la comparaison est rapidement faite entre iMio et une société de services informatiques, et nous sommes donc en concurrence avec les autres structures sur le marché, alors que ce n'est absolument pas le but de la manœuvre. Nous ne sommes pas une entreprise privée, ni une entreprise qui se consacre uniquement à la production et à la vente de logiciels. Nous sommes là pour accompagner les pouvoirs locaux dans le développement de leur informatique en partenariat. Nous créons donc des solutions avec eux, en partant du terrain. Nous avons toujours défendu notre approche « bottom-up » et cela reste dans nos gènes. Il est donc important de réenchanter notre projet de mutualisation et de co-production. Souvent, on minimise cette approche à un simple investissement financier, mais il est important que les pouvoirs locaux comprennent réellement la mission et le projet d'iMio pour que l'on puisse construire des solutions ensemble.

Monsieur Lambillotte, quels sont les produits importants qu'iMio peut offrir actuellement à ses membres ?

Joël Lambillotte : Deux finalités sont présentes depuis la naissance d'iMio. Ce sont à la fois l'amélioration de la gestion interne de la gouvernance de la ville et la digitalisation des rapports entre les citoyens et la ville par le site Internet, les e-guichets, etc. Ces deux thématiques sont toujours présentes, mais, bien sûr, les produits que nous mettons en place maintenant pour les communes sont très différents de ceux d'il y a dix ans. Ils sont beaucoup plus complexes, cela va beaucoup plus loin au niveau de ce que peuvent permettre les différentes plateformes. Nous nous lançons dans des technologies plus récentes, nous essayons de fusionner le site Internet avec l'e-guichet, afin de fournir un outil informatique lié aux outils transactionnels, pour que le citoyen ait une plateforme unifiée vis-à-vis de sa commune. Il y a donc d'énormes investissements réalisés dans ce cadre. En ce qui concerne la gestion interne, c'est la même chose. Cela devient un outil de gestion d'entreprise, de gouvernance, tant pour les petites communes que pour les grandes villes. Nous continuons sur cette ligne de conduite, ce qui fait que, finalement, le patrimoine investi par les pouvoirs locaux à l'origine d'iMio est toujours présent et que nous continuons à le déployer. Nous ajoutons aussi régulièrement de nouveaux produits pour aller vers la dématérialisation complète de la ville.

La gestion de gouvernance de la ville est donc essentielle, en ce qui vous concerne ?

Joël Lambillotte : C'est en effet une évolution future de l'informatique qu'il faut absolument garder en maîtrise chez nous. La collaboration avec d'autres États comme le Luxembourg, avec la Commission européenne et avec d'autres plateformes purement européennes, nous permet d'adopter les formules adéquates et nous pensons que c'est une piste intéressante pour l'avenir. Mais, à nouveau, il faut des moyens et donc, il n'y a que des collaborations entre États qui peuvent, selon moi, régler ce problème.

Pouvez-vous nous en dire plus quant à « www.deliberations.be » ?

Joël Lambillotte : C'est l'aboutissement d'un outil qui a été conçu il y a 17 ans, avant la naissance d'iMio, car les communes souhaitaient une traçabilité importante de leur système décisionnel. Nous savions à l'origine que, grâce à ces plateformes, nous atteindrions un jour le citoyen, et c'est chose faite maintenant. Le décret du 18 mai 2022 relatif à l'extension de la publicité active dans les pouvoirs locaux a été publié au Moniteur belge du 15 juillet 2022. Ce décret impose aux communes de publier de manière systématique les projets de décisions, avant un conseil communal, ainsi que les décisions prises à l'issue du conseil, pour tout ce qui est relatif à l'ordre du jour de la séance publique. L'idée est de faciliter aux citoyens l'accès aux décisions prises par leur commune. Les délais d'entrée en vigueur du décret sont désormais les suivants : le 1er septembre 2022 pour les communes de 50 000 habitants et plus et pour les provinces, le 1er avril 2023 pour les communes entre 12 000 et 49 999 habitants, le 1er octobre 2023 pour les communes de moins de 12 000 habitants. À la demande de nos membres, iMio a donc développé le portail « www.deliberations.be ».

Un portail qui semble avoir son petit succès…

Joël Lambillotte : En effet, ce portail est déjà utilisé par une centaine de communes. Directement connecté à iA.Délib, il permet avec un minimum d'opérations, la publication des projets et des décisions du conseil communal. Le système permet également de déterminer les documents annexes, les décisions ou les séances à publier, de manière à garder la maîtrise totale de la diffusion des informations vers le citoyen. Il est aussi possible de gérer la pseudonymisation des données à caractère personnel. Cela relie, grâce à un logiciel très transparent, le dossier de l'agent communal au monde politique, et ce, jusqu'au citoyen. On est là en plein dans le domaine de l'open source. Tout ceci se fait par un processus complètement digitalisé et automatisé, avec, à certaines étapes, une validation humaine. C'est un beau projet, très intéressant en ce qui concerne la démocratie locale, selon moi.

iMio est également très actif dans le domaine de la cybersécurité…

Joël Lambillotte : En effet. Initialement, ce n'était pas notre métier. Mais un élément déclencheur nous a tout de même menés à une réflexion en ce domaine : la cyberattaque de la Ville de Liège et de plusieurs autres grandes villes. Cela a vraiment été un électrochoc au niveau des pouvoirs locaux. Le Gouvernement wallon a alors confié à iMio la mission de juguler ces attaques en mettant en place un plan d'action et toute une série de mesures. Durant la première phase, une centaine d'audits ont été menés en quelques mois. Nous avons reçu 150 marques d'intérêt. Cet échantillon permettra d'avoir une vision représentative de la maturité des pouvoirs locaux sur le sujet. Cela démontre un véritable engouement et cela témoigne également de la prise de conscience que la cybercriminalité n'est plus seulement le problème des informaticiens, mais que la gouvernance de la ville doit également la prendre en charge.

Quelle sera la deuxième phase ?

Joël Lambillotte : Dans la deuxième phase, qui débutera au deuxième semestre 2023, des outils seront mis en place afin de protéger les communes contre la cybercriminalité et fournir un soutien professionnel aux pouvoirs locaux pour la mise en place et le maintien de leurs programmes de cybersécurité. L'idée est de fournir du matériel de haute qualité et performant, ainsi que tous les accessoires et licences de management nécessaires, pour assurer la protection des systèmes et données des pouvoirs locaux contre les menaces en lignes. Ces logiciels permettront également aux pouvoirs locaux de gérer efficacement leurs programmes de cybersécurité et de maintenir la conformité avec les exigences réglementaires en matière de sécurité des données. Enfin, nous organiserons des formations de qualité pour les agents des pouvoirs locaux afin de renforcer leurs connaissances et compétences en la matière, et ce afin qu'ils comprennent mieux les menaces et qu'ils sachent comment les prévenir et les gérer de manière efficace, contribuant ainsi à renforcer la résilience de l'organisation face aux risques.

Au cours des dix dernières années, vous avez eu l'occasion de prendre le pouls de l'informatique en Wallonie. Selon vous, quel serait aujourd'hui l'avenir de l'informatique locale ?

Frédéric Rasic : Il y a énormément de chantiers et les différentes crises que nous avons vécues nécessitent une numérisation et une digitalisation de plus en plus importantes. Cela doit être accompagné d'une évolution dans le mode de fonctionnement. Je pense que l'évolution naturelle sera la réflexion orientée processus. Le deuxième enjeu est de mettre en place des mécanismes et des démarches permettant aux pouvoirs locaux de s'informatiser de manière plus rapide et agile, en réponse aux solutions mises en œuvre aujourd'hui. La mise en place d'un projet en deux ou trois ans n'est plus réaliste. Parmi les nombreux projets et défis auxquels les pouvoirs locaux vont devoir faire face, la gestion et la diffusion des données passeront par des projets de signature électronique et d'archivage. Il y a de très gros enjeux pour les pouvoirs locaux en matière de données, et pas seulement en matière de diffusion en open data, mais aussi ce qui concerne la maîtrise et la protection des données au sein de l'administration.

Avez-vous l'impression que les différentes crises que nous avons connues ces dernières années ont accéléré ce processus ?

Frédéric Rasic : Oui, indéniablement. Mais pour moi, nous ne sommes vraiment qu'au début. Cela étant, la mentalité des utilisateurs a heureusement changé : le télétravail, les réunions à distance, la possibilité d'avoir un accès à l'information à tout moment et en tout temps. Tout cela implique une transformation digitale des pouvoirs locaux. Le citoyen aussi a évolué : maintenant, il considère qu'il est normal de pouvoir tout faire depuis son domicile, et donc d'avoir aussi accès facilement à l'administration. Il y a donc de nombreuses causes externes qui vont nécessiter, au-delà du fonctionnement et des besoins internes des pouvoirs locaux, une transformation numérique. Le monde de « l'après Covid » repose de plus en plus sur le digital. Cette accélération, on la subit de plein fouet depuis de nombreux mois.

Beaucoup ont cependant misé sur le cloud très tôt. Vous aussi, avec une longueur d'avance, d'ailleurs…

Frédéric Rasic : Nous constatons néanmoins que ce n'est pas suffisant. À distance, l'agent communal ne dispose pas d'accès à tous les documents et informations qui lui sont utiles. Il y a maintenant un besoin massif d'opérer une digitalisation complète de l'administration.

D'autre part, l'accélération de la digitalisation n'a pas que des effets positifs : cela crée des inégalités digitales entre les agents eux-mêmes. Et puis, il y a eu pas mal de mouvement de personnel au sein des administrations, des compétences ont été perdues, de nouveaux agents n'ont pas été correctement formés. Dans l'avenir, nous pensons revenir à l'essence même d'iMio, la mutualisation « bottom-up », un projet commun où tout le monde peut retrouver un cap clair et une feuille de route rassurante.

Pensez-vous que l'ensemble des pouvoirs locaux soient suffisamment armés pour aborder le tournant de l'e-gouvernement ?

Frédéric Rasic : Il faut se méfier de la digitalisation en trompe-l'œil. Ce n'est pas parce que vous externalisez votre informatique sur Office 365 dans le cloud que vous avez réussi votre transformation numérique. Les pouvoirs locaux disposent de nombreux outils et plateformes, mais elles ne sont pas forcément adaptées à un e-gouvernement efficace, répondant aux attentes du citoyen et de l'agent communal. Donc la réponse est plutôt négative, surtout par manque de stratégie cohérente.

Quelles sont, dès lors, les solutions, selon vous ?

Joël Lambillotte : Nous continuons à investir dans l'industrialisation et la modernisation de notre infrastructure « cloud ». Nous devons garder et continuer à développer ce savoir-faire permettant aux pouvoirs locaux de garder la souveraineté et la maîtrise de leurs données et logiciels et permettre à nos plateformes d'échanger des données avec d'autres. Nous nous devons donc de gérer cette vision à long terme au sein de l'e-gouvernement wallon.

Les réglementations qui impactent l'informatique locale se sont succédé ces dernières années. L'on peut songer au RGPD, à l'open data ou à l'accessibilité des sites Internet… Comment iMio s'adapte-t-elle et aide-t-elle ses membres à s'y adapter ?

Frédéric Rasic : Cette réactivité par rapport à des facteurs externes, ou internes d'ailleurs, fait partie des gènes d'iMio. N'oublions pas que nous sommes dans le monde du logiciel libre, ce qui sous-entend une maîtrise de nos outils et un réseau de connaissances et de savoir-faire. Ce réseau est forcément local, mais à l'échelle européenne toutefois. Nous avons des contacts réguliers avec nos pairs en Europe, mais également avec la Commission européenne, via le projet de partage « join up » qui facilite les échanges de logiciels d'e-gouvernement entre pays membres, si possible open source. Le réseau avec nos membres est découplé de ce réseau de savoir, pour des raisons pratiques, car ils ont d'abord un besoin de terrain, en général à court terme, pour qu'ils restent efficaces. Les ateliers, les programmes de formation et cette relation in house permettant la co-production restent les outils essentiels pour les aider à s'adapter aux changements. Et puis, il y a un axe stratégique, suivi depuis la naissance d'iMio, qui consiste à prévoir ces changements. C'est le cas pour l'open data, où nous avons été parmi les premiers contributeurs de la plateforme « odwb.be ». La nouvelle version de nos sites web se base sur des sources uniques de données comme les événements, l'agenda, les annuaires, communs pour toutes les communes, ce qui va faciliter une publication massive de ces données sur « odwb.be ».

Comme vous le pointiez déjà lors d'une interview faite en 2019, la gestion des données est devenue un sujet central depuis quelques années. Comment le pouvoir local peut-il entrer dans la « data-centric era », selon vous ? Pouvez-vous nous parler des démarches faites par iMio à propos de la BAEC et d'autres sources officielles de données, par exemple ?

Joël Lambillotte : Il est effectivement de plus en plus urgent d'adopter une stratégie régionale concernant les données, peu importe par qui elles sont produites. Plusieurs régions et pays proches ont cette vision depuis pas mal de temps, je pense notamment à OSLO (Open standards for local administrations), en Flandre. Nous n'y sommes toujours pas, même si nous avons eu récemment des appels du pied de la Région pour rationaliser les échanges de données entre pouvoirs publics, l'agence du numérique pour l'open data et la BCED pour les sources authentiques fédérales et régionales. Nous avons également des échanges avec la Fédération des notaires, l'UVCW et le cabinet Borsus pour digitaliser les déclarations notariales afin d'accélérer la rédaction des actes notariés. L'intégration de la BAEC dans notre e-guichet fait partie de cette stratégie. Elle était, jusque maintenant, menée avec le Fédéral, parce que la BCED n'avait pas les capacités de nous mettre à dispositions ces données. Ce n'est plus le cas maintenant suite à la nouvelle stratégie de la BCED, qui va mettre ses sources authentiques à disposition des acteurs locaux, notamment par l'intermédiaire d'iMio. C'était une demande urgente de nos membres qui devait permettre d'alléger la charge des agents communaux par une automatisation complète des demandes d'actes par le citoyen. Nous continuerons d'ailleurs dans ce sens avec les extraits de casier judiciaire.

Pour terminer cette interview, parlez-nous de la conférence Plone, cette grande rencontre annuelle de l'open source, organisée cette fois par iMio à Namur l'an dernier. Comment cela s'est-il passé ?

Joël Lambillotte : C'était la première conférence après la pandémie de Covid, où la communauté a pu finalement se réunir. C'était, pour nous, une sorte de consécration. La conférence Plone a lieu chaque année dans une ville prestigieuse différente comme San Francisco, Washington, Tokyo ou Brasilia.

Cette année, elle s'est tenue à Namur et environ 200 personnes venant de plusieurs continents, tels que l'Afrique du Sud, le Japon, l'Inde, l'Amérique du Nord et le Brésil, y étaient réunies. Il y avait un aspect émouvant de voir toute cette communauté internationale, que l'on côtoie depuis 2007, se rendre chez nous pendant une semaine entière pour leur première grande manifestation après le confinement. C'est une petite communauté où tout le monde se connaît et partage les mêmes valeurs, le logiciel libre et une certaine vision multiculturelle. Les partenariats locaux y ont été fructueux : des gourous de la communauté ont ainsi dispensé une formation aux étudiants de l'Hennalux, par exemple, et la Ville de Namur nous a mis à disposition le cadre prestigieux de la Bourse pendant trois jours. Le hashtag « #ploneconf2022 » est révélateur de l'ambiance qui a régné cette semaine-là.

Pour conclure, avez-vous un message particulier à transmettre à vos membres aujourd'hui ?

Frédéric Rasic : Je vais me répéter, mais, pour moi, il faut réenchanter le projet iMio. Je pense que c'est un projet magnifique : ses fondements sont basés sur des valeurs très importantes et nous travaillons donc ensemble dans une démarche de co-production. Je pense que c'est le seul moyen de s'en sortir, compte tenu des enjeux futurs. On doit en effet faire de plus en plus avec de moins en moins de moyens. J'en appelle aussi à la Région wallonne : beaucoup de choses ont déjà été accomplies, il faut le reconnaître, mais il est nécessaire que les niveaux régionaux et locaux puissent mettre en place une véritable stratégie de gouvernance cohérente et coordonnée à laquelle nous participerons tous.

Joël Lambillotte : Cette évolution technologique, parfois chaotique, à la suite de la crise sanitaire, a permis de déterminer un projet commun et de fixer un cap commun entre les villes et communes, iMio et la Région wallonne. Dans les prochains mois, nous allons donc mettre en place des groupes de travail, avec différentes instances communales, afin de fixer ce plan dans l'avenir de l'e-gouvernement. Il est très important que les communes retrouvent ce projet de mutualisation d'origine qui a permis d'élaborer iMio tel qu'elle est aujourd'hui. Nous sommes partis d'un projet « bottom up », nous avons essaimé partout, nous sommes présents quasiment dans tous les pouvoirs locaux et nous nous mettons presque à faire du « top down » aujourd'hui. Et pour cela les pouvoirs locaux doivent à nouveau intervenir dans la boucle pour exprimer leurs souhaits en la matière. Grandir c'est bien, mais à un moment donné, on peut s'y perdre. Je pense qu'il est nécessaire de revenir aux valeurs fondamentales et de repartir de zéro afin de mieux comprendre les missions d'iMio.

Retrouvez un reportage vidéo à ce sujet sur UVCW TV (www.youtube.com/uvcwtv).