

Rapport d'activité

iMio – Comptes 2025

Conseil d'administration du 24 mars 2026

Contenu

Introduction.....	3
iMio en chiffres — 2025.....	4
L'intercommunale en un coup d'œil.....	4
Quelques faits marquants de l'année.....	4
Administration générale et juridique.....	5
Un pilier de gouvernance, de conformité et de bonne gestion.....	5
Gouvernance et transparence.....	5
Sécurisation juridique et adaptation réglementaire.....	5
Structuration et sécurisation des procédures internes.....	6
Gestion rigoureuse des marchés publics.....	7
Perspectives pour 2026.....	7
Communication.....	8
Renforcer la visibilité et la compréhension des missions d'iMio.....	8
Activités et réalisations majeures en 2025.....	8
Enseignements et défis.....	9
Perspectives pour 2026.....	10
Ressources humaines.....	11
Structurer et accompagner le développement du capital humain d'iMio.....	11
Activités et réalisations majeures en 2025.....	11
Enseignements et défis.....	12
Perspectives pour 2026.....	13
Département SaaS.....	14
Garantir la fiabilité, la sécurité et l'évolution des plateformes numériques mutualisées.....	14
Activités et réalisations majeures en 2025.....	14
Enseignements et défis.....	15
Perspectives pour 2026.....	15
Département Conseil.....	16
Accompagner les Pouvoirs locaux dans la maîtrise et la modernisation de leurs infrastructures numériques.....	16

Activités et réalisations majeures en 2025.....	16
Enseignements et défis.....	17
Perspectives pour 2026.....	17
Département Gouvernance et Dématérialisation.....	18
Accompagner la transformation numérique des processus décisionnels des Pouvoirs locaux.....	18
Activités et réalisations majeures en 2025.....	18
Enseignements et défis.....	19
Perspectives pour 2026.....	20
Département Relation citoyenne et AES.....	21
Développer des services numériques accessibles et utiles aux citoyens.....	21
Activités et réalisations majeures en 2025.....	21
Enseignements et défis.....	22
Perspectives pour 2026.....	23
Département Cadre de Vie et Vision.....	24
Accompagner les Pouvoirs locaux dans le pilotage stratégique et la gestion du territoire	24
Activités et réalisations majeures en 2025.....	24
Défis et enseignements.....	25
Perspectives 2026.....	25
Perspectives globales pour iMio en 2026.....	26
Cap sur l'innovation et la consolidation.....	26
Priorités stratégiques transversales 2026.....	26

Introduction

L'année 2025 a été marquée, pour iMio, par une dynamique forte de croissance, de structuration et d'innovation au service des Pouvoirs locaux wallons.

Dans un contexte de transformation numérique accélérée des administrations publiques et d'exigences réglementaires croissantes, iMio a poursuivi et amplifié son rôle d'opérateur numérique de référence pour les communes, les CPAS et autres entités membres. Nous comptons aujourd'hui 65 collaborateurs pleinement mobilisés pour concevoir, développer et maintenir des solutions mutualisées qui contribuent quotidiennement à la modernisation des administrations locales wallonnes.

L'année 2025 a été celle de nombreux projets structurants. Sans être exhaustif, nous pouvons citer : la migration de notre solution PST vers Vision ; le déploiement du bouclier de protection cyber Cloudflare ; le lancement de Paraphéo, notre nouveau service de signature électronique ; la refonte complète du Portail Parent pour la gestion de l'accueil extrascolaire ; l'introduction d'Omnia, notre solution d'intelligence artificielle ; la migration vers Wallonie Connect pour une authentification unifiée et sécurisée ; l'intégration d'Urban au projet régional NOTICe. Ces avancées témoignent de notre volonté constante d'enrichir notre offre et d'anticiper les besoins de vos équipes.

Ce rapport d'activité vous présente, département par département, les principales actions menées au cours de l'année 2025. Il reflète le travail collectif de nos équipes, leur engagement quotidien en faveur de la qualité des services offerts à nos membres, et la dynamique d'amélioration continue qui anime iMio.

Nous remercions l'ensemble des Pouvoirs locaux membres pour leur confiance renouvelée, leur engagement dans les projets collectifs et leur contribution à la dynamique de mutualisation qui fait la force d'iMio.

Damien Wathelet

Président du Conseil d'administration

Frédéric Rasic

Directeur général

iMio en chiffres – 2025

L'intercommunale en un coup d'œil

65 Collaborateurs	450+ Institutions membres	1 200+ Solutions déployées	400+ Commandes en 2025
7 500 K € Budget de fonctionnement	5 Années d'autonomie financière	14 Années d'existence	5 Départements opérationnels

Quelques faits marquants de l'année

- * Création d'une fonction RH dédiée et renforcement de l'équipe administrative et juridique
- * Élaboration d'une stratégie de communication 2025-2026
- * Déploiement de la protection anti-DDoS via Cloudflare
- * Renforcement de notre équipe SaaS
- * Lancement de Paraphéo, service de signature électronique intégré aux applications iMio
- * Migration PST vers Vision
- * Refonte complète du Portail Parent iA·AES, migrée dans toutes les communes utilisatrices
- * Reconstruction de l'application mobile AES
- * Refonte de la plateforme de participation citoyenne iA·Ideabox
- * Intégration de l'intelligence artificielle Omnia dans les outils iMio
- * Migration vers Wallonie Connect pour l'authentification unique et sécurisée
- * Lancement de la plateforme communautaire My iMio
- * Intégration Projet NOTICE dans Urban
- * De nombreuses évolutions produits

Administration générale et juridique

Un pilier de gouvernance, de conformité et de bonne gestion

Le département Administration générale et juridique constitue un maillon essentiel du bon fonctionnement et de la solidité institutionnelle d'iMio. Il assure la gestion administrative et juridique de l'intercommunale, veille à la conformité de ses actions avec les cadres légaux et réglementaires applicables, et garantit la qualité du fonctionnement des instances de gouvernance.

Ses activités couvrent la gestion administrative et financière de l'organisation, la gestion administrative des ressources humaines et du parc automobile, la gestion comptable, la gestion administrative et juridique des marchés publics, la gestion technique du bâtiment, ainsi que la mise en œuvre et l'amélioration continue des procédures internes.

En septembre 2025, l'équipe s'est renforcée avec l'arrivée d'une employée administrative et d'une juriste. Le département est désormais composé de trois employées administratives et d'une juriste, consolidant la capacité de l'intercommunale à répondre aux exigences administratives et juridiques croissantes liées à ses activités.

Gouvernance et transparence

Le département joue un rôle central dans l'organisation et la sécurisation du fonctionnement des instances décisionnelles de l'intercommunale.

En 2025, le service a assuré la préparation, l'organisation et le suivi de l'ensemble des réunions statutaires d'iMio :

- * 3 assemblées générales ;
- * 6 conseils d'administration ;
- * 2 bureaux exécutifs ;
- * 2 comités de rémunérations.

L'ensemble des décisions adoptées par ces instances est transmis à l'autorité de tutelle et publié conformément aux dispositions légales, assurant ainsi la transparence et la sécurité juridique des actes de l'intercommunale.

Sécurisation juridique et adaptation réglementaire

L'année 2025 a été marquée par un important travail d'adaptation des documents contractuels et des procédures internes aux évolutions du cadre juridique.

Adaptation au nouveau Code civil

Les contrats et marchés publics conclus par iMio ont été adaptés afin d'intégrer les dispositions des Livres 5 et 6 du Code civil, renforçant ainsi la sécurité juridique des relations contractuelles.

Conformité RGPD

Le département a apporté un soutien actif au Délégué à la protection des données (DPO) dans l'adaptation continue des dispositifs liés au RGPD, notamment en ce qui concerne :

- * le site web d'iMio ;
- * les contrats à conclure avec les membres et partenaires ;
- * certaines fonctionnalités des produits ;
- * les règles de conservation des données.

Préparation à la directive NIS2

Dans la perspective de l'entrée en vigueur de la directive NIS2, les bases d'une politique de sécurité de l'information ont été posées afin de préparer la mise en conformité de l'intercommunale en 2026.

Charte relative à l'intelligence artificielle

Dans un contexte d'évolution rapide des technologies, le département a élaboré une charte interne relative à l'utilisation de l'intelligence artificielle, visant à encadrer l'usage de ces outils au sein de l'organisation et à garantir un usage responsable et conforme aux cadres légaux.

Structuration et sécurisation des procédures internes

Afin de renforcer la qualité et la sécurité juridique des décisions, les actes soumis aux organes de gestion ont fait l'objet d'une analyse juridique systématique et d'une motivation renforcée en amont des prises de décision.

Les délégations de compétences du Conseil d'administration vers le Bureau exécutif et la Direction générale ont également été revues et adaptées afin de clarifier les processus décisionnels et d'améliorer la fluidité de la gestion opérationnelle. Ce travail de structuration s'est accompagné de :

- * l'élaboration de procédures internes, notamment en matière de marchés publics ;
- * la création de modèles types de courriers ;
- * la mise à jour des modèles de contrats et de délibérations.

Ces outils contribuent à renforcer la sécurité juridique des actes de l'intercommunale et à garantir l'homogénéité des pratiques administratives.

Gestion rigoureuse des marchés publics

La gestion des marchés publics a également fait l'objet d'une attention particulière afin de garantir une utilisation rigoureuse et transparente des ressources de l'intercommunale.

- * Des modèles types de cahiers des charges ont été développés dans la plateforme 3P, facilitant la préparation et l'harmonisation des procédures.
- * Un suivi renforcé des marchés à partir de 3 000 € HTVA a été instauré.
- * Une procédure de prise de décision fondée sur les délégations de compétences est en cours de mise en œuvre.

Perspectives pour 2026

- * Finalisation des chantiers en matière de procédures internes et de conformité réglementaire
- * Mise en œuvre de la politique de sécurité de l'information dans le cadre de NIS2
- * Accompagnement des équipes dans le développement et l'encadrement des usages de l'IA
- * Appui juridique au développement des solutions numériques destinées aux membres
- * Renforcement des échanges avec l'autorité de tutelle
- * Poursuite de la digitalisation des processus administratifs et mise en place d'une procédure d'archivage renforcée

Communication

Renforcer la visibilité et la compréhension des missions d'iMio

Le département Communication a pour mission de renforcer la visibilité, la compréhension et la crédibilité d'iMio auprès de ses différents publics. Dans un environnement institutionnel et technologique complexe, la communication joue un rôle essentiel pour valoriser les actions de l'intercommunale, expliquer ses missions et soutenir l'adoption de ses solutions par les Pouvoirs locaux.

Les actions de communication s'adressent principalement aux décideurs politiques locaux (bourgmestres, élus, cabinets ministériels), aux administrations locales (directeurs généraux, responsables de services, référents des applications), aux partenaires institutionnels et technologiques, ainsi qu'aux citoyennes et citoyens en tant qu'utilisateurs finaux des services numériques.

Suite au départ de la précédente chargée de communication, un nouveau chargé de communication a été recruté en avril 2025, engageant une phase importante de structuration et de refondation de la fonction.

Activités et réalisations majeures en 2025

Développement de la présence sur les réseaux sociaux

La page LinkedIn d'iMio a fait l'objet d'une animation régulière tout au long de l'année. Les publications ont porté sur les actualités produits, la vie des équipes, les événements et conférences, les recrutements et les contributions aux projets open source.

La communauté LinkedIn d'iMio est passée de 675 abonnés en avril 2025 à 920 abonnés en fin d'année, soit une croissance de plus de 36 % en neuf mois, témoignant d'un intérêt croissant pour les activités de l'intercommunale.

Communication institutionnelle et information des membres

Le site imio.be a été régulièrement alimenté par des actualités et des communiqués relatifs aux activités de l'intercommunale. De nombreuses campagnes e-mail ont été organisées afin d'informer les membres et les utilisateurs des applications iMio des mises à jour, incidents techniques, événements et nouveaux services.

Soutien aux actions RH

Le département Communication a également soutenu l'équipe Ressources humaines dans la promotion des recrutements et l'accueil des nouveaux collaborateurs, notamment par la

diffusion d'offres d'emploi, la publication de messages de bienvenue et la participation aux événements de recrutement.

Élaboration d'une stratégie de communication

Un audit de la communication existante a été réalisé en 2025 afin d'évaluer les pratiques actuelles et d'identifier les axes d'amélioration. Cet audit a permis d'élaborer une stratégie de communication structurée pour la période 2025-2026, articulée autour de trois axes :

- * Ambassadeurs : valoriser les acteurs internes et les membres utilisateurs ;
- * Branding : renforcer l'identité et la visibilité de l'intercommunale ;
- * Communauté : développer les échanges et les interactions avec les membres.

La stratégie a été définie en 2025 et son déploiement opérationnel est prévu pour 2026.

Communication autour des projets et produits

Le département a piloté la communication autour de plusieurs projets majeurs :

- * Migration vers la solution d'authentification unique Wallonie Connect ;
- * Organisation d'un webinaire relatif au projet Tax On Pylons III (TOP 3) ;
- * Communication relative au déploiement de Cloudflare pour la protection des infrastructures ;
- * Lancement du nouveau produit de signature électronique Paraphéo, incluant la création de son identité visuelle ;
- * Communication autour du projet iA·Urban — NOTICe.

Développement d'identités visuelles pour les produits

Une identité graphique complète a été développée pour Omnia, la solution d'intelligence artificielle d'iMio. Cette identité visuelle a été conçue de manière évolutive afin de pouvoir être déclinée dans les différentes applications intégrant des fonctionnalités d'intelligence artificielle.

Déploiement de la plateforme communautaire My iMio

Le département a participé au déploiement de la plateforme communautaire Tracim — My iMio, destinée à devenir un espace de partage d'information et d'échanges entre l'intercommunale et ses membres. La plateforme était opérationnelle en fin d'année 2025 et fera l'objet d'un travail d'animation et de développement en 2026.

Enseignements et défis

L'année 2025 a été marquée par une phase importante de structuration de la fonction communication. L'arrivée du nouveau chargé de communication en avril 2025 a nécessité une période d'appropriation de l'organisation, de ses produits et de ses publics.

- * La communication étant sollicitée par l'ensemble des départements, la nécessité de structurer les processus de priorisation et de planification est apparue clairement.
- * Les cyberattaques survenues en novembre 2025 ont mis en évidence la nécessité de renforcer les dispositifs de communication de crise (mise à jour des listes de contacts, clarification des procédures).
- * L'adoption de la plateforme communautaire par les membres reste encore limitée, ce qui nécessite un travail d'animation et d'accompagnement.

Perspectives pour 2026

- * Mise en œuvre d'une communication plus proactive et planifiée
- * Développement de la plateforme communautaire My iMio et animation de la communauté
- * Lancement d'une newsletter mensuelle à destination des membres
- * Structuration de la communication interne, notamment via l'Intranet
- * Réflexion sur la modernisation de l'identité de marque d'iMio et de ses produits
- * Préparation des actions de communication liées aux 15 ans d'iMio en 2027

Ressources humaines

Structurer et accompagner le développement du capital humain d'iMio

Le département Ressources humaines joue un rôle central dans l'accompagnement de la croissance et de la structuration d'iMio. Dans un contexte de développement rapide de l'intercommunale et d'évolution constante des métiers liés au numérique, la gestion du capital humain constitue un levier stratégique pour garantir la qualité des services rendus aux Pouvoirs locaux membres d'iMio.

Jusqu'à la fin de l'année 2024, la gestion des ressources humaines était assurée directement par la Direction. Dans le cadre du plan stratégique 2024-2026, iMio a souhaité structurer cette fonction en procédant à l'engagement d'une Responsable RH en novembre 2024. Depuis sa création, iMio a connu une croissance significative, passant d'une dizaine de collaborateurs en 2012 à 65 collaborateurs aujourd'hui. Cette croissance rendait nécessaire la mise en place d'une gestion plus structurée et professionnalisée.

Activités et réalisations majeures en 2025

Clarification des rôles et structuration des fonctions

L'un des chantiers majeurs de l'année a été la réalisation d'un travail approfondi sur les descriptions de fonction, s'appuyant sur :

- * une analyse détaillée des réalités de terrain ;
- * des entretiens individuels avec les collaborateurs ;
- * une confrontation entre les pratiques opérationnelles et les référentiels théoriques.

Cette démarche a permis de clarifier progressivement les responsabilités et les périmètres des fonctions au sein de l'organisation. Les descriptions de fonction constituent désormais une base structurante pour la classification des fonctions, la gestion des compétences et la mise en place de mécanismes de transparence salariale. Leur présentation officielle est prévue au Comité de rémunération en 2026.

Structuration progressive des processus RH

L'année 2025 a permis de poser les bases d'une structuration progressive des pratiques RH :

- * structuration de la communication interne et formalisation de notes de service ;
- * mise en place des entretiens de fonctionnement pour l'ensemble des collaborateurs ;

- * structuration d'un processus d'onboarding pour l'accueil des nouveaux collaborateurs ;
- * participation active aux processus de recrutement ;
- * formalisation progressive du suivi contractuel ;
- * accompagnement et coaching RH des responsables de département et des équipes.

Parallèlement, un travail a été engagé afin d'élaborer une politique de formation structurée, qui sera progressivement mise en œuvre.

Accompagnement de l'évolution organisationnelle

Le département RH a joué un rôle important dans l'accompagnement de plusieurs évolutions organisationnelles. Dans le cadre du départ à la pension de l'assistante de direction, un travail de restructuration administrative a été mené, comprenant : l'engagement d'une juriste et d'une employée administrative, l'organisation d'un transfert de connaissances et la mise en place d'un plan d'accompagnement et de coordination. Ce travail a permis d'assurer la continuité administrative et la stabilisation de l'organisation.

La cellule RH a également contribué à la création d'un pôle de développement au sein du département SaaS, constituant une évolution organisationnelle importante pour iMio.

Accompagnement des équipes

Au-delà des aspects organisationnels, l'année 2025 a été marquée par un important travail d'écoute et d'accompagnement des collaborateurs. Des entretiens ont été menés avec l'ensemble du personnel afin d'identifier les besoins et les attentes, de mettre en évidence les axes d'amélioration organisationnels, et de construire un plan d'action partagé. Cette démarche participative contribue à renforcer l'adhésion des équipes et à favoriser une dynamique collective autour des évolutions de l'organisation.

Enseignements et défis

La croissance rapide d'iMio a naturellement généré des pratiques parfois hétérogènes et des besoins d'harmonisation. Plusieurs défis ont été identifiés :

- * la complexification organisationnelle liée à la croissance de la structure ;
- * la transition progressive vers une organisation plus transversale ;
- * la nécessité d'accompagner les équipes dans les évolutions organisationnelles ;
- * l'impact potentiel de nouvelles technologies, notamment l'intelligence artificielle, sur l'évolution des métiers.

L'expérience de l'année 2025 confirme que l'écoute des collaborateurs, la clarification des rôles et une structuration progressive des processus constituent des leviers essentiels pour accompagner le changement.

Perspectives pour 2026

- * Finalisation et implémentation officielle des descriptions de fonction
- * Mise en place d'une classification cohérente des fonctions
- * Déploiement progressif d'une politique de transparence salariale
- * Mise en œuvre concrète d'une politique de formation et montée en compétences des collaborateurs
- * Réussite des recrutements stratégiques et fidélisation des talents
- * Amélioration des outils de gestion de projets et renforcement de la coordination entre pôles

Département SaaS

Garantir la fiabilité, la sécurité et l'évolution des plateformes numériques mutualisées

Le Département SaaS joue un rôle central dans la mise en œuvre et l'exploitation des solutions numériques mutualisées proposées par iMio à ses membres. Il assure la conception, l'hébergement, la supervision et l'évolution technique des plateformes applicatives qui constituent le socle des services numériques utilisés par les Pouvoirs locaux.

Le département est composé de 13 collaborateurs répartis en trois pôles complémentaires :

- * Pôle Développement : chargé de la conception et du développement des composants logiciels ;
- * Pôle DevOps : responsable de l'automatisation des déploiements et de l'intégration continue ;
- * Pôle Infrastructure : chargé de l'hébergement, de la supervision et de la sécurité des plateformes.

L'année 2025 a été marquée par le renforcement du pôle développement, avec l'arrivée de trois nouveaux collaborateurs, permettant d'accroître la capacité d'innovation et d'accompagnement des équipes produits.

Activités et réalisations majeures en 2025

Au quotidien, le département SaaS assure le suivi et la maintenance des projets transversaux en production, le support technique aux équipes produits, la mise à jour régulière des composants techniques, la supervision et l'optimisation de l'infrastructure d'hébergement, ainsi que la veille technologique.

Évolution des plateformes applicatives

- * Migration du produit iA·Vision vers Odoo 18, garantissant une meilleure performance et une pérennité accrue de la solution ;
- * Développement de la nouvelle application mobile associée au produit iA·AES ;
- * Migration du produit iA·Docs vers Plone 6 ;
- * Intégration de nouveaux services applicatifs dans l'écosystème iMio.

Création du service Paraphéo – Signature électronique

L'année 2025 a vu la création du service Paraphéo, permettant l'intégration de la signature électronique dans les différents produits proposés par iMio. Ce service constitue une étape importante dans la digitalisation des processus administratifs des Pouvoirs locaux. Le

renforcement du pôle développement a directement permis la mise en œuvre de cette nouvelle fonctionnalité stratégique.

Renforcement des infrastructures techniques

Plusieurs évolutions structurantes ont été mises en œuvre afin de renforcer la sécurité et la robustesse des infrastructures :

- * Migration de la solution d'authentification unique vers Keycloak, offrant des capacités renforcées d'authentification et de sécurité dans le cadre du projet Wallonie Connect ;
- * Mise en production des plateformes Collabora, Tracim et Langfuse ;
- * Implémentation d'une solution CDN et de protection anti-DDoS basée sur Cloudflare ;
- * Migration progressive des applications vers l'orchestrateur Kubernetes, permettant une meilleure scalabilité et résilience des services.

Rayonnement technologique et open source

Les collaborateurs du département participent activement aux communautés open source internationales. En 2025, iMio a notamment été représenté lors des conférences OCA Days 2025 et Plone Conference 2025, contribuant à la visibilité et au rayonnement technologique de l'intercommunale.

Enseignements et défis

L'année 2025 a confirmé plusieurs facteurs de risques et enjeux fondamentaux. Le contexte géopolitique international entraîne une augmentation significative des tentatives d'attaques informatiques, nécessitant un renforcement constant des dispositifs de sécurité. Par ailleurs, l'émergence rapide des technologies d'intelligence artificielle constitue une transformation majeure pour les métiers du numérique : elle ouvre de nouvelles perspectives d'innovation mais implique aussi une adaptation des pratiques et des infrastructures. La demande croissante en services liés à l'IA entraîne également une augmentation des besoins en capacité d'infrastructure, avec un impact potentiel sur les coûts d'exploitation.

Perspectives pour 2026

- * Implémentation du nouveau produit Mon Territoire
- * Migration technique du produit iA·AES vers Odoo 18
- * Finalisation de l'intégration des produits iMio au service eBox
- * Intégration de Wallonie Connect dans l'ensemble des produits
- * Poursuite de la migration des applications vers Kubernetes
- * Intégration progressive de la solution d'intelligence artificielle Omnia dans les services et produits

Département Conseil

Accompagner les Pouvoirs locaux dans la maîtrise et la modernisation de leurs infrastructures numériques

Dans un contexte de transformation numérique accélérée et de complexification croissante des environnements technologiques, le département Conseil apporte une expertise technique indépendante permettant aux collectivités locales de prendre des décisions éclairées et durables. Il intervient comme tiers de confiance technique, garantissant la cohérence entre les besoins opérationnels des entités locales, les contraintes budgétaires et les exigences technologiques et réglementaires.

Le département Conseil est composé de six collaborateurs spécialisés, réunissant des compétences en matière d'infrastructures informatiques, de réseaux et de cybersécurité. Les activités du département s'articulent autour de trois grands types d'interventions :

- * missions de conseil stratégique — accompagner les Pouvoirs locaux dans la définition de leur stratégie informatique et l'élaboration de plans directeurs à horizon deux à quatre ans ;
- * prestations techniques — analyse, conception et optimisation des infrastructures informatiques, réseaux, télécommunications, messagerie, fibre optique, WiFi, cybersécurité, sauvegarde, systèmes d'appel infirmier ;
- * missions d'assistance à maîtrise d'œuvre (AMO) : coordination et suivi de projets informatiques complexes, depuis l'analyse des besoins jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle.

Activités et réalisations majeures en 2025

Modernisation des infrastructures informatiques

En 2025, le département a accompagné la modernisation complète des infrastructures informatiques de nombreuses entités locales majeures, comprenant des administrations communales, des CPAS et des maisons de repos. Ces projets ont permis d'améliorer la performance, la fiabilité et la pérennité des systèmes informatiques, tout en préparant les entités concernées aux évolutions technologiques futures.

Transition vers des solutions open source

Un chantier structurant a été mené autour de la transition vers la solution de virtualisation open source Proxmox. Cette évolution technologique permet aux Pouvoirs locaux de renforcer leur souveraineté technologique, de réduire leur dépendance à certains éditeurs et de réallouer les économies réalisées sur les licences vers d'autres projets d'innovation ou de sécurisation.

Amélioration de l'ingénierie documentaire

Les plans directeurs informatiques ont été adaptés afin de devenir de véritables outils d'aide à la décision, compréhensibles aussi bien par les responsables techniques que par les décideurs administratifs et financiers. Cette amélioration contribue à renforcer le dialogue entre iMio et les élus locaux.

Structuration des marchés publics informatiques

Le département a poursuivi la consolidation de son catalogue de marchés publics types, en standardisant et en fiabilisant les cahiers des charges techniques. Cette démarche permet de renforcer l'efficacité des procédures et d'améliorer la sécurité juridique et technique des marchés passés par les membres.

Accompagnement des ressources IT locales et transfert de compétences

Les équipes ont accompagné plusieurs Pouvoirs locaux dans la définition des profils et la sélection de collaborateurs informatiques, contribuant ainsi au développement de compétences internes au sein des collectivités. Une attention particulière est également portée au transfert de compétences vers les équipes locales, à travers la documentation des infrastructures et l'accompagnement des référents informatiques.

Enseignements et défis

L'expérience acquise en 2025 met en évidence plusieurs enjeux. La gestion des infrastructures informatiques nécessite souvent un équilibre délicat entre les contraintes techniques et les réalités budgétaires des collectivités. La neutralité et le rôle d'accompagnement du département Conseil doivent parfois être réaffirmés afin de bien distinguer l'action de l'intercommunale de celle des prestataires privés.

Le département constate l'importance pour les Pouvoirs locaux de disposer d'un référent informatique interne. Les enjeux de cybersécurité continuent de croître et nécessitent des investissements réguliers en matière de sauvegarde, de redondance des systèmes et d'authentification renforcée.

Perspectives pour 2026

- * Amélioration continue des méthodes de gestion de projet et de consultance
- * Création d'un modèle de marché public de référence pour les systèmes d'appel infirmier
- * Intégration progressive de l'approche « Secure by Design » dans tous les projets d'infrastructure
- * Veille technologique et réglementaire active pour anticiper les évolutions du secteur

Département Gouvernance et Dématisation

Accompagner la transformation numérique des processus décisionnels des Pouvoirs locaux

Le département Gouvernance et Dématisation assure le développement, le déploiement et l'évolution des solutions numériques permettant de moderniser les processus administratifs et décisionnels des institutions membres. À travers ses applications, le département accompagne les Pouvoirs locaux dans la digitalisation de la gouvernance institutionnelle, la gestion documentaire et la transparence des décisions publiques.

Les principales solutions sont : iA·Délib (gestion des séances délibératoires), iA·Docs (gestion du courrier entrant et sortant) et Délibérations.be (plateforme publique de consultation des décisions et publications officielles).

Activités et réalisations majeures en 2025

Déploiement des solutions — iA·Délib et Délibérations.be

L'année 2025 a été marquée par une activité particulièrement soutenue :

- * intégration de 24 nouvelles institutions ;
- * mise en place d'environ 150 configurations de l'onglet « Publications » sur Délibérations.be ;
- * réalisation de nombreux bons de commande fonctionnels (nouveaux types de séances, développements spécifiques, etc.) ;
- * publication de trois nouvelles versions majeures de l'application.

Les principales évolutions fonctionnelles comprennent : l'intégration d'un nouveau correcteur orthographique, l'amélioration des mécanismes de remise des avis, la mise en place d'étiquettes configurables et l'intégration avec la solution iA·Vision.

Déploiement des solutions — iA·Docs

L'année 2025 a été marquée par :

- * 12 nouvelles mises en production et mise à niveau de clients existants ;
- * 4 reprises de données ;
- * 2 nouvelles versions de l'application publiées.

Parmi les améliorations introduites : gestion améliorée des courriers électroniques entrants, mise en place de tables de routage des e-mails, optimisation du traitement des opérations

lourdes, amélioration des fonctionnalités de publipostage et nouveaux workflows pour les documents à imprimer.

Support et accompagnement des membres

Le département assure un accompagnement continu des institutions utilisatrices via la plateforme support.imio.be, le téléphone et le courrier électronique. Des ateliers utilisateurs et des formations des référents sont régulièrement organisés. Cet accompagnement est essentiel pour garantir la bonne appropriation des outils et soutenir les institutions dans la digitalisation de leurs processus.

Projet structurant : la signature électronique (Paraphéo)

L'un des projets majeurs de l'année 2025 a été l'intégration de la signature électronique au sein des applications du département, reposant sur la solution LuxTrust COSI. Cette évolution a nécessité plusieurs adaptations techniques :

- * développement du module imio.esign ;
- * gestion des sessions de signature via microservices ;
- * mise en place de mécanismes d'approbation des signataires ;
- * gestion de différents modes de signature (manuscrite ou électronique) ;
- * adaptation des interfaces utilisateurs.

La fonctionnalité est entrée en phase de test à la fin de l'année 2025 et sera finalisée et déployée en 2026.

Modernisation de l'infrastructure

- * dockerisation des applications et intégration dans les clusters existants (bases de données, Solr, etc.) ;
- * préparation de la migration vers Plone 6.

Enseignements et défis

La gestion simultanée de plusieurs projets d'envergure a nécessité des arbitrages importants. Le projet d'accompagnement à la migration technologique a notamment été interrompu en cours d'année afin de mobiliser les ressources sur le projet prioritaire de signature électronique. Par ailleurs, la gestion de la production quotidienne et du support aux utilisateurs limite parfois la disponibilité des équipes pour les projets de développement. Le département constate également un renouvellement fréquent des référents au sein des institutions, ce qui nécessite un effort continu de formation. L'augmentation constante du nombre d'institutions utilisatrices entraîne une croissance du volume de support à assurer.

Perspectives pour 2026

- * Finalisation et déploiement de la signature électronique Paraphéo et accompagnement des institutions dans la configuration et l'utilisation de la signature électronique
- * Migration progressive des membres vers la nouvelle version des applications
- * Supervision de la migration technologique vers Plone 6
- * Renforcement de l'équipe support iA-Délib pour répondre à la croissance du nombre d'utilisateurs

Département Relation citoyenne et AES

Développer des services numériques accessibles et utiles aux citoyens

Le département Relation citoyenne et AES a pour mission de développer et d'exploiter les solutions numériques qui facilitent les interactions entre les Pouvoirs locaux et les citoyens. À travers ses applications, le département contribue à la modernisation des services publics locaux et à l'amélioration de l'expérience des usagers dans leurs démarches administratives.

Le département est structuré autour de trois équipes produits regroupant 15 collaborateurs spécialisés dans le développement, la gestion de projets, le support et l'accompagnement des institutions membres.

Les principales applications du département sont : iA·Citizen (iA·Smartweb + iA·Téléservices), un espace citoyen unifié combinant site web communal et e-guichet numérique ; iA·Ideabox, plateforme de participation citoyenne ; iA·AES et Portail Parent, solution de gestion de l'accueil extrascolaire et des repas scolaires ; iA·Bibliotheca, outil de valorisation du petit patrimoine wallon ; et iA·Quaive, intranet destiné aux administrations communales.

Activités et réalisations majeures en 2025

Refonte complète de la plateforme de participation citoyenne iA·Ideabox

La plateforme iA·Ideabox, anciennement développée comme une application autonome basée sur Plone 5, a été entièrement repensée pour tirer parti des technologies utilisées dans les autres solutions d'iMio (iA·Téléservices et sites web basés sur Plone 6). Cette refonte permet désormais une participation citoyenne plus fluide et plus sécurisée, une meilleure intégration avec les autres outils de la plateforme iMio et une mutualisation plus efficace des fonctionnalités.

Refonte du Portail Parent

Le Portail Parent, module essentiel de la solution iA·AES, a également fait l'objet d'une refonte complète. Cette nouvelle version propose une interface graphique modernisée, l'inscription à différentes activités, un portefeuille électronique permettant le paiement en ligne et l'accès aux factures et documents administratifs. L'ensemble des anciens portails a été migré vers cette nouvelle version avant la fin de l'année 2025, permettant une expérience utilisateur améliorée pour les familles et les administrations.

Nouvelle version de l'application AES Mobile

L'application mobile utilisée pour la gestion des présences dans l'accueil extrascolaire a été entièrement reconstruite dans une nouvelle technologie (Angular). Cette évolution permet une meilleure maîtrise technique en interne, une amélioration significative de l'ergonomie et une plus grande évolutivité de l'application. La nouvelle version a été déployée dans l'ensemble des communes utilisatrices à la rentrée scolaire d'août 2025, avec des retours globalement très positifs.

Évolutions fonctionnelles des applications

iA·Smartweb

- * Intégration de la solution Omnia (intelligence artificielle) pour assister les agents dans la création de contenus web
- * Intégration du système d'authentification Keycloak via Wallonie Connect

iA·Téléservices

- * Création d'un module RH permettant la gestion des candidatures et des processus de recrutement
- * Extension du catalogue de formulaires avec 65 démarches administratives prêtes à l'emploi
- * Ajout d'un module de gestion de la location de salles
- * Intégration du système d'authentification Wallonie Connect

iA·AES

- * La solution de gestion de l'accueil extrascolaire a bénéficié d'améliorations importantes, notamment en matière de performance pour le module de facturation

Enseignements et défis

Le principal défi rencontré par le département concerne l'augmentation constante des demandes de support liées à l'utilisation des applications. Cette situation s'explique notamment par le renouvellement fréquent des référents au sein des administrations locales, une maîtrise parfois limitée des outils par les nouveaux utilisateurs et l'utilisation croissante des applications par les institutions membres.

Cette croissance du support constitue également un indicateur positif de l'appropriation des outils. Afin de maintenir un équilibre entre support et développement, plusieurs pistes sont envisagées : l'intégration de l'intelligence artificielle Omnia dans les outils de support et l'amélioration de la documentation en ligne pour renforcer l'autonomie des utilisateurs.

Perspectives pour 2026

- * Migration d'iA·AES vers Odoo 18 et ajout de nouvelles fonctionnalités pour le Portail Parent
- * Intégration de la signature électronique dans iA·Téléservices
- * Connexion au service eBox et mise en place de notifications push (PWA)
- * Intégration avec le système Focus de la Police fédérale pour les déclarations de manifestations
- * Outil de migration automatique des sites Plone 4 vers Plone 6 (iA·Smartweb)
- * Refonte fonctionnelle complète de la solution iA·Bibliotheca
- * Amélioration continue de l'ergonomie et de l'accessibilité des applications

Département Cadre de Vie et Vision

Accompagner les Pouvoirs locaux dans le pilotage stratégique et la gestion du territoire

Le département Cadre de Vie et Vision développe et exploite des solutions numériques permettant aux Pouvoirs locaux de piloter leurs projets stratégiques, de gérer les dossiers urbanistiques et environnementaux, et d'optimiser la gestion de leurs services techniques. Il est structuré autour de trois équipes produits regroupant 10 collaborateurs spécialisés dans le développement, la gestion de projets, le support et l'accompagnement des institutions membres.

Les principales solutions du département sont :

- * iA·Vision : outil de gestion opérationnelle de tous les projets du Pouvoir local, permettant également la création et le suivi du Programme Stratégique Transversal ;
- * iA·Urban : solution de traitement des dossiers urbanistiques et environnementaux ;
- * iA·Tech : écosystème de gestion des activités des services techniques communaux.

Activités et réalisations majeures en 2025

Migration de l'ensemble des membres vers iA·Vision

L'outil iA·PST ne répondant plus aux besoins évolutifs des membres, une analyse approfondie des besoins métiers a été conduite avec les institutions concernées. Elle a abouti au développement d'une nouvelle solution, iA·Vision, conçue pour centraliser, identifier, définir, planifier, mettre en œuvre et suivre l'ensemble des projets d'un Pouvoir local.

iA·Vision facilite également la mise en œuvre du Programme Stratégique Transversal (PST), en déclinant les objectifs opérationnels en projets concrets et en assurant un suivi précis de leur progression. En 2025, le département a accompagné plus de 50 membres dans la mise en œuvre de cette nouvelle solution.

Les retours de terrain ont permis d'apporter de nombreuses évolutions fonctionnelles à l'outil. Les premières intégrations de la solution d'intelligence artificielle Omnia ont également été réalisées, ouvrant la voie à de nouvelles fonctionnalités assistées.

Intégration de NOTICe à iA·Urban

Le projet NOTICe de la Région wallonne vise à digitaliser et simplifier l'ensemble des procédures liées aux permis d'urbanisme et d'environnement. Il permet l'introduction et le traitement des dossiers de manière entièrement numérique, avec des formulaires

standardisés, un suivi en ligne et une meilleure coordination entre les communes et les services régionaux.

L'intégration d'iA·Urban à NOTICe a représenté un chantier de très grande envergure, nécessitant un travail technique approfondi pour assurer une intégration numérique fluide entre le back office iMio et les systèmes du Service public de Wallonie (SPW). Ce projet est l'illustration concrète de la capacité d'iMio à s'inscrire dans les initiatives régionales de transformation numérique.

Évolution de l'organisation de l'équipe iA·Tech

L'équipe iA·Tech a également connu des évolutions organisationnelles en 2025, visant à mieux répondre à la demande croissante des Pouvoirs locaux et à améliorer la qualité du service rendu dans la gestion des activités des services techniques.

Défis et enseignements

L'année 2025 a mis en lumière plusieurs défis importants pour le département.

Comme pour les autres départements produits d'iMio, l'augmentation constante des demandes de support constitue le défi opérationnel le plus significatif. Elle s'explique par le renouvellement fréquent des référents au sein des administrations locales, une maîtrise parfois limitée des outils par les nouveaux utilisateurs, et l'utilisation croissante des applications par les institutions membres. Cette croissance du support constitue néanmoins un indicateur positif de l'appropriation des outils. Pour maintenir l'équilibre entre support et développement, plusieurs pistes sont envisagées : l'intégration d'Omnia dans les outils de support et l'amélioration de la documentation en ligne.

Par ailleurs, la complexité du projet NOTICe et les interactions soutenues avec les équipes de la Région wallonne ont mobilisé une part importante des ressources du département, freinant temporairement d'autres chantiers de développement sur iA·Urban. Cet arbitrage, nécessaire compte tenu de l'importance stratégique du projet pour les communes wallonnes, témoigne de la capacité du département à prioriser ses efforts en fonction des enjeux.

Perspectives 2026

- * Tests du projet NOTICe avec les communes pilotes en vue d'un déploiement en production début 2027 ; extension progressive aux autres types de permis
- * Préparation de la migration d'iA·Urban vers Plone 6
- * Évolution de l'écosystème iA·Tech pour offrir des outils mieux adaptés aux nouvelles pratiques de gestion des services techniques
- * Renforcement de l'intégration d'Omnia dans l'ensemble des outils du département

Perspectives globales pour iMio en 2026

Cap sur l'innovation et la consolidation

L'année 2026 s'inscrit dans la continuité des chantiers engagés en 2025, avec un accent particulier sur le déploiement des projets initiés et l'intégration de nouvelles technologies au service des Pouvoirs locaux. Elle sera placée sous le signe de la concrétisation : après une année de construction, 2026 sera l'année du déploiement.

Priorités stratégiques transversales 2026

- * Déploiement complet de la signature électronique Paraphéo dans tous les produits iMio
- * Intégration de Wallonie Connect (authentification unifiée) dans l'ensemble des produits
- * Intégration progressive d'Omnia (IA) dans les services et outils d'iMio
- * Mise en conformité NIS2 : déploiement de la politique de sécurité de l'information
- * Finalisation de l'intégration des produits iMio au service eBox
- * Migration des applications vers Kubernetes pour une scalabilité accrue
- * Lancement de la newsletter mensuelle et déploiement de la stratégie de communication

iMio aborde l'année 2026 avec une organisation plus solide, des outils plus performants et des équipes renforcées. Notre engagement envers les Pouvoirs locaux reste entier : continuer à proposer des solutions mutualisées innovantes, sécurisées et adaptées aux besoins concrets des administrations wallonnes et de leurs citoyens.