



Rapport d'activités – année de référence 2020.



Référence : RAPACT2020-V1.0.
Marc Barvais, Président.
Frédéric Rasic, Directeur général.
Joël Lambillotte, Directeur général adjoint.

Avec le soutien de



Wallonie





1 Avant-propos.

Le présent rapport présente les principales activités réalisées durant l'année 2020 et justifie l'utilisation faite du subside couvert par « **l'arrêté ministériel octroyant à l'intercommunale en matière de mutualisation informatique et organisationnelle (IMIO) une subvention destinée à couvrir ses frais de fonctionnement durant l'exercice 2020** ».

Pour toutes informations complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter :

IMIO SCRL

Marc Barvais, Président.

Frédéric Rasic, Directeur Général.

Rue Léon Morel, 1 - 5032 Isnes

Tel 0032(81)586.100

Fax : 0032(81)586.129

Email: contact@imio.be

<http://www.imio.be>

2 Le mot du président.

Nous pouvons collectivement nous réjouir de la décision prise d'oser le pari d'iMio. 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 mutualisation de solutions organisationnelles, de produits et services informatiques.

iMio a acquis l'expérience et la maturité qui lui permettent de relever les nombreux défis qui lui sont soumis. **333 Pouvoirs locaux ont décidé de nous faire confiance et tous les objectifs fixés dans les business plans ont été atteints.**

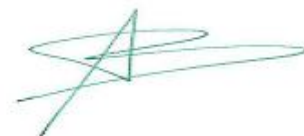
Certes, tout n'est pas fait ! Beaucoup reste à faire mais la direction prise est bien celle voulue par le Gouvernement Wallon lors de la création de l'Intercommunale. Il est certain que la pression financière sur les Pouvoirs locaux ne fera que s'accroître dans les prochaines années. La nécessité pour ceux-ci de se doter d'outils informatiques abordables et performants, les accompagnant dans leurs démarches de bonne gouvernance, de simplification administrative et d'automatisation des processus métiers ne fera que s'accroître. Comment faire toujours plus et mieux malgré une plus grande incertitude face aux moyens ?

Je suis convaincu qu'iMio est et reste 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 333 Pouvoirs locaux démontrent l'impérieuse nécessité d'une structure comme iMio, ainsi que son efficacité. L'adoption d'un modèle d'organisation agile, proche du terrain associé à un écosystème composé de partenaires privés et publics permet de réaliser notre mission avec rapidité et efficacité tout en intégrant une stratégie à long terme.

Notre stratégie s'articule autour de 7 piliers :

1. Mutualiser les besoins, les ressources et les bonnes pratiques ;
2. Poursuivre et amplifier nos services aux communes tout en maîtrisant la croissance ;
3. Mettre en place un cadre d'interopérabilité à destination des Pouvoirs locaux pour le compte de la région ;
4. Accompagner les Pouvoirs locaux en matière d'e-Gouvernement et de simplification administrative dans la continuité de la vision régionale ;
5. Développer les synergies avec les autres niveaux de pouvoir et le secteur privé pour générer notre écosystème ;
6. Étendre la couverture de notre territoire d'intervention ;
7. Maîtriser les coûts et tendre vers l'autonomie financière.

Il est néanmoins impératif que le Gouvernement Wallon continue à nous apporter son soutien pour que nous puissions atteindre les objectifs visés lors de la création de l'Intercommunale.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marc Barvais', written over a light blue grid background.

Marc Barvais - Président.



Table des matières.

1	AVANT-PROPOS.	- 3 -
2	LE MOT DU PRESIDENT.	- 4 -
3	IMIO EN QUELQUES MOTS.	- 7 -
3.1	iMio.	- 7 -
3.2	iMIO ET LA STRATEGIE WALLONNE EN MATIERE DE TIC.	- 7 -
3.3	HISTORIQUE DE LA MUTUALISATION EN WALLONIE.	- 7 -
3.4	UNE RECONNAISSANCE EUROPEENNE.	- 8 -
3.5	NOS VALEURS.	- 8 -
3.6	QUELQUES CHIFFRES CLES D’iMIO.	- 9 -
3.7	NOS MISSIONS.	- 9 -
3.8	NOS OFFRES DE SERVICES.	- 10 -
3.8.1	<i>Une centrale de marché.</i>	- 10 -
3.8.2	<i>Audit et consultance - Optimisation des processus et simplification administrative.</i>	- 10 -
3.8.3	<i>Logiciels métiers actuellement disponibles.</i>	- 10 -
3.9	NOTRE MODELE.	- 11 -
3.9.1	<i>L’activité de production de logiciels libres.</i>	- 12 -
3.9.2	<i>Les perspectives économiques locales et la dépendance commerciale.</i>	- 12 -
3.9.3	<i>La maîtrise technique.</i>	- 12 -
3.9.4	<i>La co-crédation/production.</i>	- 12 -
3.9.5	<i>Importance du modèle d’intercommunale.</i>	- 12 -
4	PARTICIPATION DES POUVOIRS LOCAUX AU MODELE PROPOSE PAR IMIO.	- 14 -
4.1	NOS ASSOCIES.	- 14 -
4.2	SOLUTIONS UTILISEES PAR NOS MEMBRES.	- 16 -
5	STRUCTURE DE L’INTERCOMMUNALE.	- 18 -
5.1	LES ORGANES DE GESTION.	- 18 -
5.1.1	<i>Liste des administrateurs (année 2020).</i>	- 18 -
5.2	TAUX DE PARTICIPATION DES ADMINISTRATEURS AUX ORGANES DE GESTION DE L’INTERCOMMUNALE iMIO EN 2020.	- 19 -
5.3	REPRESENTATION D’iMIO DANS LES SOCIETES ET ORGANISMES.	- 19 -
5.4	ORGANIGRAMME FONCTIONNEL.	- 20 -
6	ACTIVITES REALISEES EN 2020.	- 21 -
6.1	GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE DE L’INTERCOMMUNALE.	- 21 -
6.2	PASSATION DE MARCHES PUBLICS.	- 21 -
6.3	PROMOTION DE NOS SERVICES.	- 22 -
6.4	ACTIVITE "ACCOMPAGNEMENT ORGANISATIONNEL, SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET CENTRALE DE MARCHES/D’ACHATS".	- 23 -
6.4.1	<i>Gestion des emplois et des compétences : logiciel Os-Skill.</i>	- 23 -
6.4.2	<i>Gestion des services techniques : logiciel Atal version 5 et e-Atal.</i>	- 23 -
6.4.3	<i>Accompagnement organisationnel.</i>	- 23 -
6.5	ACTIVITE "PRODUCTION DE LOGICIELS LIBRES EN MUTUALISATION".	- 25 -
6.5.1	<i>Configuration et maintenance des outils.</i>	- 25 -
6.5.2	<i>Demandes de support/développement.</i>	- 25 -
6.5.3	<i>Développement et évolution des outils.</i>	- 26 -
6.5.4	<i>Support aux utilisateurs, ateliers et formations.</i>	- 26 -
6.5.5	<i>Gestion de l’infrastructure.</i>	- 27 -
6.5.6	<i>Nouveautés.</i>	- 27 -
6.5.6.1	Service de visio-conférence :	- 27 -
6.5.6.2	Intégration de la base de données touristique régionale dans les sites web.	- 28 -
6.5.6.3	La gestion de courrier évolue.	- 28 -



6.5.6.4	L'urbanisme.....	- 28 -
7	PLAN 2020-2022.....	- 29 -
8	ANNEXES :	- 31 -



3 iMio en quelques mots.

3.1 iMio.

Créée en 2012, l'Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (iMio) a pour objectif de **promouvoir et de coordonner la mutualisation** de solutions métiers, de produits et services pour les Pouvoirs locaux de la Région wallonne et est articulée autour de trois activités principales :

1. **Produire des logiciels Open source interopérables** répondant aux besoins des Pouvoirs locaux. Le modèle Open source permet à iMio d'avoir la maîtrise des outils et d'avoir le choix du prestataire pour la réalisation de développements. Une partie des développements peut aussi être assurée en interne, ce qui garantit une plus grande autonomie d'action ;
2. **Acheter des solutions propriétaires en centrale d'achat et/ou marché** pour permettre aux communes de bénéficier de solutions du marché à moindre coût et offrir un service d'accompagnement à leur utilisation et leur évolution ;
3. **Formaliser les processus** de travail des Pouvoirs locaux (organisationnel).

3.2 iMio et la stratégie wallonne en matière de TIC.

La DPR 2010-2014 avait l'ambition « d'inscrire la Région Wallonne dans la société de la connaissance et de l'information ». Ces principes ont été repris dans celle de 2014-2016 et illustrés dans Digital Wallonia. Par mutualisation, le gouvernement entend garantir à tous les citoyens un accès libre et égal à la société de la connaissance. La Région Wallonne a l'ambition de lutter contre la fracture numérique, développer la compétitivité des entreprises, défendre un contenu de qualité, indépendant et accessible au plus grand nombre, promouvoir l'utilisation des standards ouverts et logiciels libres. Ce principe est accentué lorsqu'on évoque la gouvernance et la mutualisation informatique des Pouvoirs locaux ; à savoir les développements communs entre entités, le partage de méthodologies et d'outils et promouvoir l'usage des logiciels libres qui facilitent la mutualisation des développements informatiques.

3.3 Historique de la mutualisation en Wallonie.

Quelques initiatives ou incitants à la mutualisation informatique ont été initiés au sein des Pouvoirs locaux à partir des années 90. Les aides régionales de type « Programme d'amélioration de la gestion communale » (PROAGEC) ont permis aux communes d'améliorer leur service aux citoyens mais n'ont jamais pu faire émerger un projet informatique commun.

La donne change dans les années 2000 avec l'émergence de deux projets indépendants : Qualicité et CommunesPlone. Chacun à sa manière met en place un écosystème différent de celui proposé par les fournisseurs traditionnels des communes dont l'offre fermée ne répond plus qu'à une partie de leurs besoins. Ces projets alternatifs, menés par des « communautés de clients » se sont peu à peu structurés en véritable outils de productivité mutualisés fournissant des services et produits en s'aidant de sociétés technologiques innovantes n'ayant jusqu'alors pas d'accès à ce marché. En outre, Qualicité et CommunesPlone promouvaient une vision « bottom-up » avec cette volonté de récupérer la maîtrise de leurs outils dans un écosystème ouvert basé sur des partenariats objectivés sur base de critères de compétence, de transparence et de savoir-faire. Ils ont essaimé rapidement parmi les Pouvoirs publics, y compris la Wallonie (le logiciel de gestion des assemblées du Gouvernement Wallon « EGW » a été conçu par CommunesPlone).

Considérant que la Région comme les Pouvoirs locaux doivent faire face à des difficultés budgétaires importantes et donc viser au maximum les économies d'échelle, et que les bénéfices attendus de la mutualisation sont une diminution globale des coûts, des ressources humaines et matérielles, un partage de connaissances et une plus grande synergie entre les acteurs, le Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville a souhaité opérer un rapprochement de ces deux groupements. La réflexion menée par Qualicité, l'UVCW, CommunesPlone, EasiWal et la DGO5 a finalement conduit à la création d'une seule structure (iMio) prenant la forme d'une intercommunale publique pure portée par les dix villes et communes à l'origine des initiatives Qualicité et CommunesPlone.

iMio est donc un groupement autonome de personne agissant pour le compte des Pouvoirs locaux suivant un modèle collaboratif.

3.4 Une reconnaissance Européenne.

En 2017, la Wallonie a, par l'intermédiaire d'iMio, été mise à l'honneur par la Commission Européenne lors du « Sharing & Reuse Awards Contest 2017 ».



L'objectif du concours de la commission européenne était de récompenser le partage et la réutilisation de solutions informatiques dans le secteur public afin de sensibiliser ce dernier aux avantages liés à la co-production et la mutualisation de logiciels métiers.

iMio a remporté le premier prix dans la catégorie Pouvoir locaux !

Toutes proportions gardées, iMio possède des affinités avec le programme d'interopérabilité « ISA » de la commission européenne, ainsi qu'avec leur projet de partage de logiciels open source entre pays membres (Joinup.eu) : Le potentiel de mutualisation à grande échelle, les standards ouverts, l'approche open source, l'intégration des politiques bottom-up et top-down sont des éléments que la Commission intègre dans sa politique d'amélioration de l'efficacité des administrations publiques.

3.5 Nos valeurs.

Intégrité et éthique :

Parce que nous défendons la mission de service public, nous démontrons des comportements éthiques dans toutes les dimensions de notre fonction.

Ouverture et transparence :

Parce que nous défendons la transparence et l'ouverture, nous privilégions l'utilisation de solutions « libres », « l'Opendata » et l'emploi de standards ouverts.

Coopération :

Parce que la coopération est la base de la mutualisation, nous travaillons en permanence au développement des relations entre les organisations publiques et développons un réseau de partenaires privés. C'est en groupant les forces que nous irons plus loin.

Maîtrise :

Parce que nous avons pour mission de gérer un patrimoine de solution IT pour les Pouvoirs locaux, nous garantissons la maîtrise interne de nos solutions.

Innovation :

Parce que nous voulons nous adapter et réagir au changement, nous cultivons un esprit d'initiative et participons activement à l'innovation. Nous expérimentons de nouvelles méthodes de travail et développons des idées innovantes. Nous adoptons les attitudes adéquates face à des circonstances changeantes.

Efficacité et qualité :

Parce que nous nous devons de délivrer un service de qualité et performant, nous travaillons continuellement à l'amélioration de nos services. Efficacité, agilité et recherche permanente de l'amélioration de notre valeur ajoutée font partie de nos objectifs prioritaires.



3.6 Quelques chiffres clés d'iMio.



333 Pouvoirs locaux associés
dont 229 villes et communes (87% des communes)



+ de 3.350.000 habitants



800 solutions mutualisées utilisées
par plus de 30.000 agents
communaux



41 collaborateurs



+ 20% croissance en moyenne / an

3.7 Nos missions.

L'intercommunale iMio a pour objectif de promouvoir et de coordonner la mutualisation de solutions métiers et de fournir, aux Pouvoirs locaux, des produits et services en développant trois activités principales :

- La mise à disposition de solutions métiers développées « 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 ;
- La mise en place et le déploiement d'un cadre d'interopérabilité entre les solutions des Pouvoirs locaux, celles des autres administrations régionales / fédérales et celles du secteur privé.

Les grands axes prioritaires assignés à iMio par le Gouvernement Wallon sont donc :

1. Organiser et gérer la mutualisation d'un patrimoine de solutions IT et de bonnes pratiques émanant des Pouvoirs locaux ;
2. Accompagner les Pouvoirs locaux dans cette démarche de mutualisation et les assister dans leurs projets IT ;
3. Fournir des solutions métiers intégrées produites "in house" ou acquises par marchés publics ;
3. Agir comme acteur central d'interopérabilité entre les Pouvoirs locaux, le secteur privé et les autres niveaux de pouvoirs ;
4. Participer au développement d'un modèle de bonne gouvernance.

Il est bien évident qu'au travers de notre mission, l'objectif final n'est pas de dégager des bénéfices mais bien de faire bénéficier nos membres d'avancées en augmentant la recherche et le développement dans nos solutions pour toujours optimiser les performances des Pouvoirs locaux.

3.8 Nos offres de services.



Des logiciels libres pour chaque métier

Développement de logiciels open source, accompagnement à leur utilisation et leur évolution



Une centrale de marché

Possibilité pour les pouvoirs publics d'acquérir des biens et services à moindre coût et d'être accompagnés dans leurs démarches d'achat



De l'audit et de la consultance informatique

Services de conseils en management, organisation, architecture, gouvernance, bonnes pratiques et stratégie

3.8.1 Une centrale de marché.

Acheter des solutions propriétaires en centrale d'achat pour permettre aux communes de bénéficier de solutions du marché à moindre coût et offrir un service d'accompagnement à leur utilisation et leur évolution.

3.8.2 Audit et consultance - Optimisation des processus et simplification administrative.

Améliorer la performance est un souci constant pour toute administration. Parmi les solutions existantes, l'approche processus est une méthode d'analyse qui consiste à décrire de manière méthodique un organisme dans le but d'agir sur celui-ci. A partir de là, on peut optimiser les processus en améliorant et en simplifiant les façons de faire de chacun. L'optimisation et la simplification des processus ne peuvent se réaliser avec succès sans tenir compte de la dimension humaine qui assure la continuité de la démarche et qui facilite le changement.

Au travers de notre démarche de mutualisation organisationnelle, nous accompagnons les Pouvoirs locaux dans :

- ✓ La cartographie et la modélisation des processus métiers ;
- ✓ Le partage de bonnes pratiques entre Pouvoirs locaux ;
- ✓ L'accompagnement à la simplification ;
- ✓ L'alignement des méthodes et pratiques des Pouvoirs locaux avec celles de la région ;
- ✓ L'accompagnement à la mise en œuvre de plan directeur ICT ;
- ✓ La gestion de projets ;
- ✓ L'accompagnement aux changements ...

3.8.3 Logiciels métiers actuellement disponibles.

Au travers de notre démarche, nous mutualisons aujourd'hui les solutions ci-dessous.



iA-Délib

Séances délibératives

Gérez au mieux vos dossiers de délibération, de la création à la génération du registre des PV.



iA-Géo

Cartographie numérique

Intégrez, gérez et partagez les données cartographiques



iA-PST

Gestion de projets

Dotez-vous d'une vision globale déclinée en objectifs stratégiques et opérationnels, et en actions.



iA-Urban

Urbanisme

Suivez l'ensemble des procédures administratives en matière d'urbanisme et d'environnement.



iA-Docs

Gestion électronique de documents

Généralisez la dématérialisation des documents, du courrier entrant, des délibérations du Collège, des factures...



iA-AES

Activités extrascolaires

Facilitez la gestion administrative et la facturation de vos activités extrascolaires.



iA-Web

Création de site Internet

Optez pour des modules tels que la prise de contact, la newsletter, l'album photo ou le multi-bottin.



iA-Téléservice

Guichet en ligne

Permettez à vos citoyens d'effectuer des demandes auprès de leur administration via Internet.



iA-Tech

Services techniques

Optimisez le suivi des interventions, la planification, la gestion des stocks, les marchés de biens et services.



iA-GPEC

Emplois et compétences

Etablissez des descriptifs de fonction pour les évaluations, les formations, la mobilité interne, le recrutement.

Nos solutions peuvent être mises en œuvre directement sur les infrastructures des membres ou bien mises à disposition en mode SaaS « Software as a Service » sur nos infrastructures.

3.9 Notre modèle.

Afin de comprendre notre intercommunale, il est important et nécessaire de prendre en considération que :

- L'activité de notre intercommunale est **spécifique à l'économie du numérique** et donc difficilement comparable à celles des autres intercommunales. Notre intercommunale a un modèle économique collaboratif basé à 100% sur la prestation de services dans le domaine des NTIC ;
- Notre modèle économique est totalement basé sur la **co-production** (co-construction/mutualisation) avec nos membres et le secteur privé d'un patrimoine numérique (solutions IT) suivant un modèle « logiciels libres et interopérables délivré en mode hébergé (SaaS) » ;
- Notre démarche permet de faire bénéficier nos membres d'importante **économie d'échelle** et **réduit le coût des services rendus** ;
- Nous disposons et gérons **un réel patrimoine numérique** important pour le compte des Pouvoirs locaux ;
- Le modèle d'intercommunale est primordial pour permettre **une réelle démarche « bottom-up »** indispensable et complémentaire aux démarches régionales et permet à nos membres de bénéficier de la **relation inHouse** ;
- iMio repose sur un écosystème **de PME** (100% du subside régional est utilisé à de la sous-traitance) ;
- Les subsides accordés par le Gouvernement Wallon à iMio ont pour objectif de **soutenir la démarche de mutualisation** et d'**encourager les Pouvoirs locaux à s'inscrire dans cette démarche.**



A la lecture du document, vous constaterez que l'une de nos spécificités est que nous assurons à la fois une mission de service public mais que nous sommes également producteurs de biens économiques (logiciels) sur un marché concurrentiel.

3.9.1 L'activité de production de logiciels libres.

Le logiciel libre vise différents enjeux : économique, technique, législatif, social et enfin politique. Si iMio a été créée, c'était tout d'abord afin de donner une réponse inexistante à des besoins métiers. Au travers de cette réponse, elle cherche à la fois à s'affranchir d'une dépendance commerciale et de mutualiser les ressources limitées.

3.9.2 Les perspectives économiques locales et la dépendance commerciale.

iMio repose sur une sous-traitance de PME. Afin d'éviter l'accaparement de ces ressources externalisées par un acteur trop important (ce qui conduirait à un monopole), ce tissu de PME est volontairement éclaté. D'autre part, ils sont généralement sélectionnés dans une proximité géographique. En effet, pour maintenir la qualité de son réseau de compétences et sa sociabilisation, de nombreux événements physiques sont organisés (sprints de développement, séances d'information, ...). Les ateliers nécessitent également une présence physique. Tous ces éléments militent en faveur de la création d'emplois locaux.

3.9.3 La maîtrise technique.

Elle est indispensable pour être crédible, compétitif et pour exploiter le potentiel du logiciel libre (analyse et modification). Si elle n'est pas présente, le logiciel perd en qualité et finit par être supplanté par d'autres. Pour les Pouvoirs publics, c'est un gage de pérennité : Elle permet de reprendre la main sur le code source suite à une déficience d'un prestataire. C'est également une question de crédibilité : Lorsqu'une entreprise comme iMio démontre l'étendue de son savoir dans la production de logiciels, elle permet d'objectiver les compétences des prestataires externes et d'assurer le pilotage des missions.

3.9.4 La co-crédation/production.

iMio s'inscrit dans un écosystème technologique comprenant essentiellement des acteurs publics et des PME technologiques. Tous ces acteurs participent en fonction de leur intérêt et compétences aux projets. L'environnement ouvert (publication du code source) et les activités « communautaires » facilitent la mise en place de la coproduction dans un large éventail d'activités. Il est en effet assez rare de permettre aux utilisateurs finaux de collaborer au codage d'un logiciel qui sera mis en place pour des centaines d'organisation. Les activités d'animation, de coaching, les méthodologies agiles assurant un contact étroit entre le développeur et l'utilisateur aident à atteindre cet objectif.

Les principes de co-crédation liés aux logiciels libres assurent le maintien du réseau et de sa dynamique. Ce lien d'appartenance au réseau qui permet de montrer objectivement et de manière transparente que les contributions financières apportées par les membres sont réinjectées dans la communauté avec efficacité (pas de double-emploi) est essentiel pour iMio.

Il ne s'agit d'ailleurs pas toujours d'apports financiers : les ateliers permettent aux agents communaux de participer à l'élaboration des produits et les sprints de développement sont ouverts à tout développeur, qu'il soit employé par une PME ou dans une commune.

3.9.5 Importance du modèle d'intercommunale.

La structure d'intercommunale a été choisie pour plusieurs raisons :

1. Par essence, le modèle d'intercommunale est le modèle coopératif par excellence pour les Pouvoirs locaux ;



2. Le modèle d'intercommunale permet d'assurer aux Pouvoirs locaux la maîtrise de la gouvernance d'iMio et de la stratégie IT locale ;
3. La structure d'intercommunale permet aux Pouvoirs locaux de bénéficier de la relation inHouse ce qui simplifie grandement le travail de passation des marchés publics. iMio fait une fois le travail pour l'ensemble des membres. (Gain temps/argents et simplification administrative)



4 Participation des Pouvoirs locaux au modèle proposé par iMio.

4.1 Nos associés.

Au départ des 10 communes fondatrices, notre modèle a rapidement convaincu ! iMio compte au 31/12/2020 333 membres (dont 87% des villes et communes) répartis comme suit :

Catégorie de membres	Nbr
Commune et Ville	229
Province	3
CPAS	72
Zone de Police	7
Zone de secours	9
Intercommunales	8
RCA	5
TOTAL	333

Répartition des 229 communes membres :

Catégories (nbre habitants)	Nbr membres	Nbr communes	Reste	En %
0 à 5.000	53	62	9	85%
5.001 à 10.000	72	88	16	82%
10.001 à 15.000	44	49	5	90%
15.001 à 20.000	22	24	2	92%
20.001 à 40.000	29	30	1	97%
40.001 à 100.000	6	6	0	100%
Plus de 100.001	3	3	0	100%
Total général	229	262	33	87%

Province	Nbr membres	Nbr communes	Reste	En %
Province de Hainaut	61	69	8	88%
Province de Liège	69	84	15	82%
Province de Luxembourg	40	44	4	91%
Province de Namur	34	38	4	89%
Province du Brabant wallon	25	27	2	93%
Total général	229	262	33	87%

iMio représente donc aujourd'hui plus de 3.350.000 habitants.

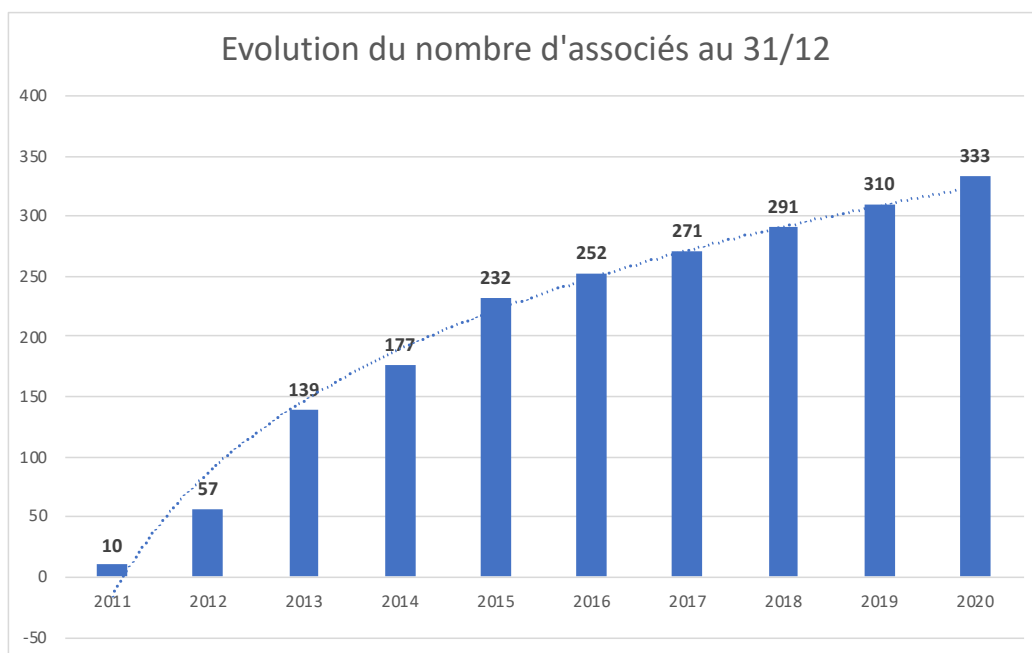
En 2020, l'objectif fixé dans le plan stratégique de 20 nouvelles adhésions a été atteint.

Voici la liste des Pouvoirs locaux ayant adhéré cette année :

1	Intercommunale	AIDE
2	Commune	Limbourg
3	CPAS	Seraing
4	CPAS	Léglise
5	Commune	La Roche-en-Ardenne

6	RCA	Léglise
7	RCA	Pépinster
8	CPAS	Gerpennes
9	Commune	Bertrix
10	Intercommunale	AIESH
11	CPAS	Dison
12	Zone de secours	Vesdre-Hoëgne & Plateau
13	CPAS	Rendeux
14	CPAS	Aubange
15	CPAS	Arlon
16	Zone de Police	Condroz
17	Commune	Beyne-Heusay
18	CPAS	Braives
19	Commune	Celles
20	CPAS	Meix-Devant-Virton
21	CPAS	Anderlues
22	CPAS	Le Roeulx
23	CPAS	Amay

9 dossiers d'adhésion sont également en cours.



Le registre des associés est repris en annexe du présent rapport.



4.2 Solutions utilisées par nos membres.

Au 31/12/2020, nous avons 754 solutions en production et une soixantaine de solutions déjà commandées seront déployées durant le premier trimestre 2021.

	Production en 2020	En commande	Total
iA. AES	34	7	41
iA. Délib	204	10	214
iA. Docs	74	15	89
iA. GPEC	7	0	7
iA. PST	55	0	55
iA. Tech	57	2	59
iA. Téléservice	100	2	102
iA. Urban	45	3	48
iA. Web	178	26	204
Total	754	65	819

La liste des solutions utilisées par Pouvoirs locaux est reprise en annexe.

Durant cette année 2020, nous avons reçu au total 252 nouvelles commandes pour un montant total de 2,081 million d'euros (+ 11 %).

Services	Total
Conseil	9
iA.AES	13
iA.Délib	66
iA.Docs	45
iA.Géo	0
iA.PST	6
iA.Smartweb	59
iA.Tech	20
iA.Téléservice	22
iA.Urban	11
iA.GPEC	1
Total général	252

Variation n/n-1

Services	Variation CA	Variation en cde	Variation en CA	Variation en cde
Conseil	12,2%	50,0%	51 497,64 €	3
iA.AES	1,4%	44,4%	948,09 €	4
iA.Délib	37,5%	24,5%	94 103,64 €	13
iA.Docs	27,0%	0,0%	67 316,55 €	0
iA.Géo	-100,0%	-100,0%	(2 233,00) €	-1
iA.PST	-69,0%	-76,9%	(45 194,51) €	-20



iA.Smartweb	9,0%	28,3%	19 488,78 €	13
iA.Tech	-23,8%	-28,6%	(90 848,99) €	-8
iA.Téléservice	64,8%	-24,1%	90 721,18 €	-7
iA.Urban	1,7%	57,1%	1 195,33 €	4
iA.GPEC	440,1%	0,0%	20 198,33 €	0
Total général	11,1%	0,4%	207 193,04 €	1

Évolution des nouveaux clients mis en production par produit et par an :

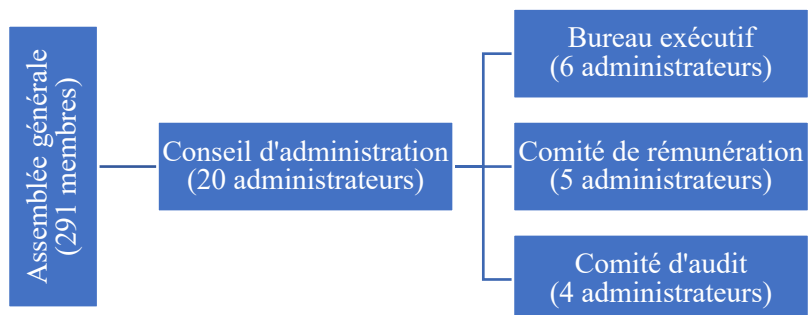
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
iA. AES				2	7	9	6	3	7
iA. Délib	39	15	12	29	20	17	23	20	30
iA. Docs		4	2	5	10	7	14	16	16
iA. GPEC	4	3	2	0	0	0	1	-1	-1
iA. PST			20	3	2	3	11	15	1
iA. Tech	16	3	6	8	8	8	4	1	4
iA. Téléservice		7	7	0	2	15	16	3	8
iA. Urban	7	2	2	11	6	11	5	1	4
iA. Web		10	8	8	11	14	11	1	4
Total	221	44	59	66	66	84	91	59	73

En plus de cette évolution des nouveaux clients, nous avons en 2020 réalisé une dizaine de migration Téléservices et une trentaine de migration de Site internet. Nous avons également procédé à la mise en conformité de nos 180 sites internet sur la question de l'accessibilité.

Soit au total plus de 110 nouvelles implémentations en 2020.

5 Structure de l'intercommunale.

5.1 Les organes de gestion.



Société coopérative à responsabilité limitée, iMio est gérée par :

- Une Assemblée Générale composée de 5 représentants des Pouvoirs locaux associés ;
- Un Conseil d'Administration composé de 20 administrateurs ;
- Un Comité de Rémunération composé de 5 administrateurs ;
- Un Bureau Exécutif composé de 6 administrateurs ;
- Un Comité d'audit composé de 4 administrateurs.

5.1.1 Liste des administrateurs (année 2020).

Nom administrateur	Membre	Membre du CA	Membre du BE	Membre du CR	Membre du C Audit	Date début mandat
Marc Barvais	AC Mons	OUI	OUI	NON	NON	1/01/12
Philippe Dubois	AC Clavier	OUI	OUI	NON	NON	10/02/14
Pierre-Philippe Balon	AC Arlon	OUI	NON	NON	NON	26/06/19
Dominique Lugowski	AC Awans	OUI	NON	OUI	NON	10/02/14
Jean-Marc Wautier	AC Braine-L'Alleud	OUI	NON	OUI	NON	26/06/19
Damien Wathelet	AC Clavier	OUI	NON	OUI	OUI	26/06/19
Rudy Delhaise	AC Eghezée	OUI	NON	OUI	OUI	10/02/14
Benoît Dispa	AC Gembloux	OUI	NON	NON	NON	1/01/12
Bernard Löwenthal	AC Gerpinnes	OUI	OBS	NON	OUI	26/06/19
Denis Gorez	AC Gerpinnes	OUI	OUI	NON	NON	10/02/14
Rachelle Vafidis	AC La Bruyère	OUI	NON	OBS	NON	26/06/19
Emmanuelle Lelong	AC La Louvière	OUI	NON	OUI	OUI	26/06/19
Siassia-Bula Merveille	AC La Louvière	OUI	NON	NON	NON	26/06/19
Cuvelier Philippe	AC Les Bons Villers	OUI	NON	NON	NON	26/06/19
Bénédicte Poll	Intercommunale	OUI	OUI	NON	NON	26/06/19
Eric Sornin	CPAS Sambreville	OUI	OUI	NON	NON	12/12/19
Philippe Saive	AC Ans	OUI	NON	NON	NON	3/09/20
Thierry Chapelle	AC La Bruyère	OUI	NON	NON	NON	3/09/20
Amine Mallouk	AC Tournai	OUI	NON	NON	NON	9/12/20



5.2 Taux de participation des administrateurs aux organes de gestion de l'Intercommunale iMio en 2020.

Il y a eu en 2020 :

- 9 Conseils d'administration
- 1 Comité de rémunération
- 1 Comité d'audit

Le tableau ci-dessous présente le taux de participation des administrateurs aux organes de gestion de l'intercommunale :

Nom administrateur	Membre	Taux de participation
Marc Barvais	AC Mons	89%
Philippe Dubois	AC Clavier	89%
Pierre-Philippe Balon	AC Arlon	89%
Dominique Lugowski	AC Awans	89%
Jean-Marc Wautier	AC Braine-L'Alleud	100%
Damien Wathelet	AC Clavier	100%
Rudy Delhaise	AC Éghezée	91%
Benoît Dispa	AC Gembloux	44%
Bernard Löwenthal	AC Gerpinnes	90%
Denis Gorez	AC Gerpinnes	91%
Rachelle Vafidis	AC La Bruyère	100%
Emmanuelle Lelong	AC La Louvière	45%
Siassia-Bula Merveille	AC La Louvière	33%
Cuvelier Philippe	AC Les Bons Villers	89%
Bénédicte Poll	Intercommunale	78%
Eric Sornin	CPAS Sambreville	100%
Philippe Saive	AC Ans	100%
Thierry Chapelle	AC La Bruyère	100%
Amine Mallouk	AC Tournai	100%

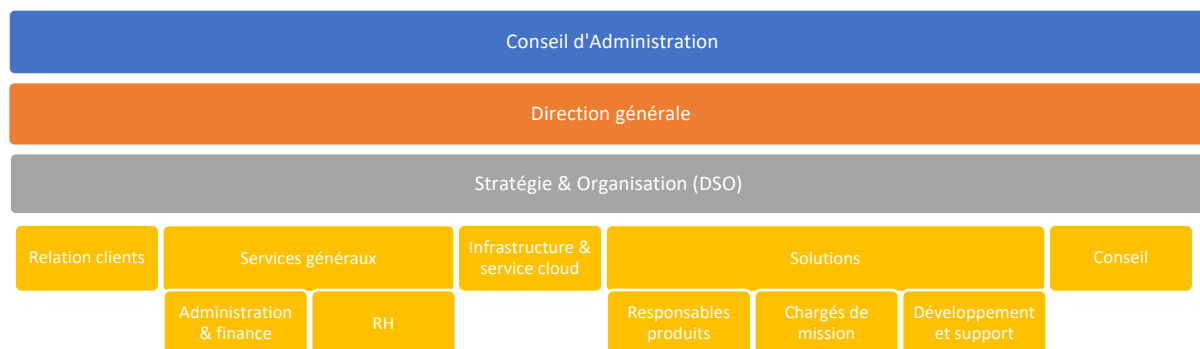
Il a également été organisé 2 assemblées générales ordinaires.

5.3 Représentation d'iMio dans les sociétés et organismes.

Dans le cadre du projet d'acquisition / construction d'un nouveau bâtiment pour notre intercommunale, le Conseil d'Administration a décidé de souscrire une part C1 « autres pouvoirs publics » dans le capital d'IGRETEC au prix de 6,20 €. Cette prise de participation permet à iMio d'avoir recours aux services d'IGRETEC dans le cadre d'une relation inHouse.

Nous n'avons cependant pas de représentant au sein des organes de gestion d'IGRETEC ni aucun autre organisme.

5.4 Organigramme fonctionnel.



Nous avons en 2020 recruté 6 nouveaux collaborateurs. Au 31 décembre 2020, l'équipe iMio comptait 41 personnes.

L'évolution des effectifs depuis la création de l'intercommunale est la suivante :

Année	Effectif 31/12	Croissance
2012	12	
2013	14	+ 2
2014	17	+ 3
2015	18	+ 1
2016	21	+ 3
2017	25	+ 4
2018	29	+ 4
2019	35	+ 6
2020	41	+ 6

Afin d'optimiser notre fonctionnement, nous avons mise en place en 2020 une équipe transversale DSO à l'ensemble de nos activités.

L'objectif de cette équipe composée de 3 personnes est :

- Participer à la conception et au suivi du plan stratégique technique ;
- Mettre en place et formaliser les outils et méthodes garantissant la qualité des produits et leurs améliorations ;
- Mettre en place les outils et méthodes assurant le suivi de la planification, conception et de livraison des produits et des services ;
- Effectuer toutes recherches présentant un intérêt pour l'intercommunale, en fonction des orientations de son plan stratégique technique et en concertation avec les équipes ;
- Assurer la coordination technique des équipes de développement et des prestataires ;
- Identifier et renforcer les bonnes pratiques dans la conception des logiciels ;
- Participer à la modélisation de l'architecture technique et de ses composants ;
- Assurer la cohérence entre l'architecture métier, l'architecture applicative et l'architecture technique (réseau, système, infrastructure ...) ;
- Assurer les activités devops (intégration continue et déploiement continu) en collaboration avec les développeurs et le département infrastructure.

6 Activités réalisées en 2020.

Nous détaillons ci-dessous les principales activités réalisées par les équipes iMio. Cette liste n'est pas exhaustive mais donne un bon aperçu du travail réalisé et de l'utilisation des subsides durant l'année 2020.

6.1 Gestion administrative et financière de l'intercommunale.

Toutes les démarches administratives, légales et opérationnelles nécessaires à la gestion de l'intercommunale ont été réalisées.

Nous pouvons citer principalement :

- Passation des marchés publics nécessaires au fonctionnement de l'intercommunale (voir liste ci-après) ;
- Démarches liées à la gestion du personnel (secrétariat social, Cohezio, Ethias Assurance, ONSS, chèques repas, ...)
- Gestion de la comptabilité, des rapports de gestion et de contrôle ;
- Rédaction des dossiers de subsides ;
- Mise en application du nouveau décret gouvernance ;
- Gestion des procédures de contrôle et de gestion ;
- Gestion de la comptabilité et des clôtures trimestrielles ;
- Gestion des adhésions des Pouvoirs locaux (adhésion, convention cadre de service, dispositions particulières, ...)
- Préparation et participation au salon des mandataires, au salon SmartCities Wallonia et aux congrès des directeurs généraux des villes et des CPAS ;
- Organisation et gestion des comités de gestion, des comités de rémunération, des conseils d'administration et des assemblées générales ;
- Suivi des relations avec les autorités de tutelle ;
- ...

6.2 Passation de marchés publics.

Voici la liste des marchés publics liés au fonctionnement de l'intercommunale que nous avons réalisés (conception des cahiers spéciaux des charges ; publication des avis de marchés ; réception et analyses des offres ; présentation et proposition au Comité de gestion ; gestion des rapports avec les soumissionnaires et avec la tutelle ; suivi des dossiers et de l'exécution, ...)

Description du marché	Attribué à	Montant attribué (HTVA)
Fourniture et mise en place d'un gestion électronique des documents	Lot 1 : Infosquare Lot 2 : Exquando	Lot 1 : 150.000€ Lot 2 : 56.600 €
Affiliation à un service externe de prévention et de protection au travail	Cohezio	7 927,20 €
Prestation de services d'entretien et de nettoyage des locaux	Laurenty	21 133,68 €
Acquisition de diverses fournitures de bureau	Lyreco	25 000,00 €
Acquisition de 3 PCs et écrans pour les nouveaux entrants	Redcorp	3 893,93 €
Newsletter intégré à la solution iA.Smartweb : complément mailing par SMS	SendInblue	95 € / 1000 sms
Fournitures de titres repas électronique - Année 2020 à fin 2022	Edenred	Frais de gestion estimé à maximum 9.000 €
Désignation d'un secrétariat social - Année 2020 à fin 2022	GroupS	25 000,00 €



Fourniture et pose de solutions acoustiques pour 4 espaces de bureaux	Fesial	10 622,00 €
Développements pour l'utilisation de Mollie et Keyware	Entr'Ouvert	7 000,00 €
Divers matériels pour le télétravail et la visio conférence		1 662,35 €
Masques et gel hydroalcoolique	Deroanne	3 334,80 €
Désinfectant pour les mains	Gross Belgium SA	280,99 €
Transformation salle de conférence	Bati-Rénove	6 238,85 €
Acquisition de 5 PCs et écrans pour les nouveaux entrants	CentralPoint	6 040,00 €
Acquisition d'1 PC portable - PC Sébastien Verbois	Switch	2 485,04 €
Coaching et accompagnement sur projet Odoo iA.AES	Netvaast	4 000,00 €
Acquisition PC portable - remplacement PC Christophe Tourment	Lenovo	2 305,39 €
Chèques consommation service public pour l'ensemble du personnel	Edenred	2 171,00 €
Acquisition PC portable - PC Julien Rucquoy	CentralPoint	1 280,00 €
Importation des données stockées dans Prottime vers Odoo	Netvaast	3 200,00 €
Acquisition de 3 PCs nouveaux entrants et remplacement PCs défectueux	CentralPoint	3 723,00 €
Acquisition de la licence eAtal V6 - Extension	Berger-Levrault	50 000,00 €

6.3 Promotion de nos services.

Nous avons organisé et/ou participé à diverses présentations (Salon des mandataires, présentation virtuelles...) afin d'informer les Pouvoirs locaux de nos missions, présenter nos offres de services et démontrer qu'IMIO est bien **un partenaire public des Pouvoirs locaux et non une société à vocation commerciale.**

Vu le contexte sanitaire particulier de cette année 2020, peu d'évènements de promotion ont été organisés cette année.

6.4 Activité "Accompagnement organisationnel, simplification administrative et centrale de marchés/d'achats".

6.4.1 Gestion des emplois et des compétences : logiciel Os-Skill.

Nous avons accompagné les utilisateurs de la solution dans leur démarche GPEC.

6.4.2 Gestion des services techniques : logiciel Atal version 5 et e-Atal.

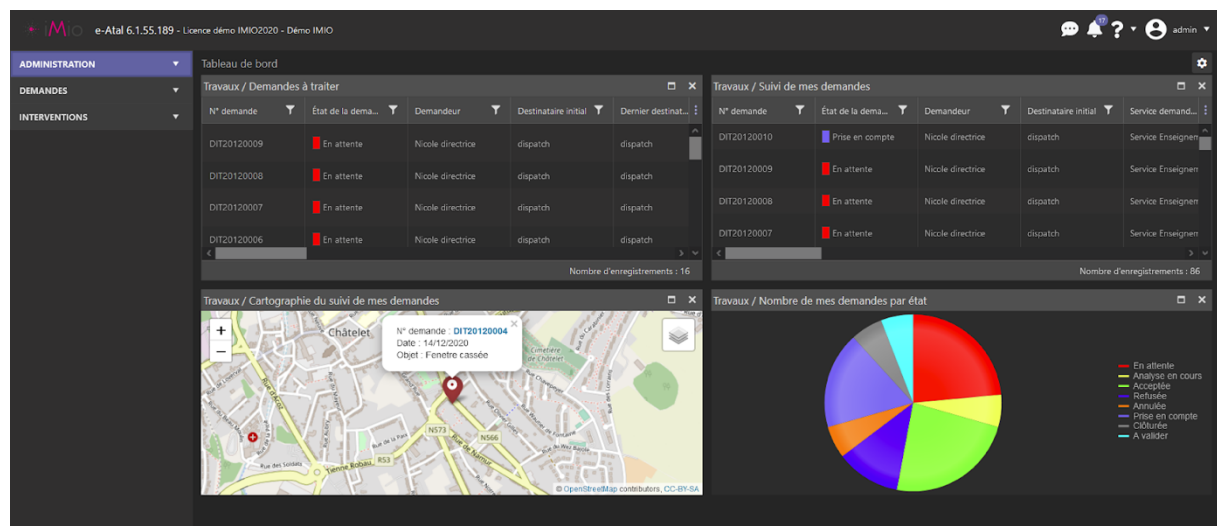
La solution de gestion des services techniques, ATAL, proposée par l'intercommunale est particulièrement appréciée par les Pouvoirs locaux. Ce choix s'avère judicieux et les nombreuses demandes d'information le démontrent.

Depuis la remise en concurrence du contrat de maintenance qui a débouché sur un nouveau partenariat très efficace avec l'éditeur du logiciel Berger-Levrault, notre offre ATAL s'est fortement enrichie avec une solution de signalement et des nouveaux modules fonctionnels ATAL (solution mobile, Opendata et code-barres).

2020 est une continuité des prospections, des ventes et des suivis de cette solution logicielle intégrée.

Nous nous sommes concentrés sur l'implémentation des nouveaux modules chez nos clients et avons accompagné les utilisateurs des 57 Pouvoirs locaux qui utilisent la solution.

La nouvelle version de la solution a été déployée chez tous nos clients et l'offre a été renforcée avec une la nouvelle version e-Atal v6. Le formulaire de signalement de iA.Téléservices a été intégré à l'offre ATAL.



6.4.3 Accompagnement organisationnel.

Les services offerts sont nombreux. :

- État des lieux du parc informatique, préparation au diagnostic réseau ;
- Assistance à la gestion de l'infrastructure ;
- Dépannages ponctuels divers ;
- Assistance, préparation d'appel d'offres informatiques ;
- Aide aux choix technologiques ;
- Contact avec les fournisseurs et prestataires technologiques ;



- ...

Nous avons accompagné les Pouvoirs locaux suivants :

- Commune de Braine-l'Alleud
- Commune de Farciennes
- CPAS de Quaregnon
- Commune de Chastre
- Ville de Chièvres
- Commune de Silly
- CPAS de Braine-l'Alleud
- Commune de Hensies
- Commune d'Incourt
- Ville d'Enghien
- Commune de Sambreville
- Ville de Lessines
- Commune de Lasne
- Commune de Mont-Saint-Guibert
- Ville de Genappe
- Zone de secours Hainaut-centre
- Commune d'Yvoir
- Commune d'Hélocine
- AIESH
- Commune de Rixensart
- Ville de Gembloux



6.5 Activité "Production de logiciels libres en mutualisation".

6.5.1 Configuration et maintenance des outils.

Les tâches principales sont :

- La mise en place des outils sur l'infrastructure centrale ;
- La configuration des outils, la rationalisation et la consolidation des développements ;
- L'assistance technique (helpdesk pour résolution de bugs) aux Pouvoirs locaux ;
- La relation technique avec les Pouvoirs locaux dans les projets et la communication personnalisée pour assurer la gestion du changement ;
- La coordination de la consultance technique.

Nous avons en 2020 mis en place 70 nouvelles solutions :

	2020
iA. AES	7
iA. Délib	30
iA. Docs	16
iA. PST	1
iA. Téléservice	8
iA. Urban	4
iA. Web	4
Total	70

En plus de cette évolution des nouveaux clients, nous avons en 2020 réalisé une dizaine de migration Téléservices et une trentaine de migration de Site internet. Nous avons également procédé à la mise en conformité de nos 180 sites internet sur la question de l'accessibilité.

6.5.2 Demandes de support/développement.

En 2020, il y a eu au total 8655 demandes concernant l'activité interne de l'équipe iMio (développement, analyse, correction de bugs, tâches de gestion, ...) et les demandes des membres (demandes d'améliorations, questions, aide, problèmes avec les applications, ...). L'augmentation est de 3 % par rapport à 2019.

Le tableau suivant reprend les demandes des membres par produit :

Produit	Demande d'adaptation	Demande d'amélioration	Problème	Question
iA.Ideabox	1	0	4	1
iA.Bibliotheca	1	0	4	7
Visio conférence	1	0	3	9
Jira - Gestion des tickets	9	2	4	27
iA.Tech	2	2	30	18
iA.PST	19	3	16	35
Portail Parent	4	0	41	33



iA.Docs	25	13	78	69
iA.Urban	80	11	215	57
iA.AES	79	43	185	154
iA.Teleservices	111	18	227	405
iA.SmartWeb	335	43	379	688
iA.Delib	536	48	542	467
Total	1202	183	1726	1971

Le tableau suivant reprend l'activité interne par produit :

Produit	Analyse	Bug	Mise en place	Développement	Scénario	Gestion	Question	Proposition	Tâche
iA.AES	4	93	34	80	8	4	12	1	122
iA.Delib	2	28	5	140		11	2	6	141
iA.Docs	1	12	4	29			2		45
iA.PST	11	11	5	57			1	1	96
iA.Tech		13	63	45		14		1	20
Téléservices	34	66	110	56	55	84	8	38	298
iA.Urban	2	14	23	126	6	7	7	25	276
iA.Smartweb	4	89	22	134	13	19	38	82	92
Infra	14	65	115	98	12	1	45	35	336
Total	72	391	381	765	94	140	115	189	1426

6.5.3 Développement et évolution des outils.

Les tâches principales sont :

- La réponse aux demandes d'adaptation des outils exprimées par les clients ;
- La correction des bugs ;
- La gestion des nouvelles versions.

6.5.4 Support aux utilisateurs, ateliers et formations.

Les tâches principales sont :

- L'accompagnement des utilisateurs au cours des ateliers ;
- La formation des référents des Pouvoirs locaux ;
- Le helpdesk aux utilisateurs ;
- La résolution de bugs ;
- La coordination entre les Pouvoirs locaux et les partenaires (par exemple dans le cas de la reprise de données) ;

Cette année compte tenu de la situation sanitaire, les ateliers ont été remplacés par de l'accompagnement en visio-conférence.

Les activités liées à ces « ateliers virtuels » ont été notifiées via l'outil de gestion des demandes (Jira). Elles sont incluses dans le tableau ci-dessus reprenant les demandes de support.



6.5.5 Gestion de l'infrastructure.

Nous assurons la gestion et la maintenance de notre infrastructure d'hébergement (Cloud privé) :

- 204 Serveurs/VM
- 997 services

Les tâches principales sont :

- La gestion quotidienne de l'infrastructure centrale ;
- L'optimisation des serveurs ;
- La gestion des backups et de la sécurité ;
- La veille technologique.

Nous hébergeons plus de 800 instances de nos applications sur notre infrastructure.

Améliorations majeures :

- Afin de réduire les risques de perte de donnée ou d'interruption de service, nous avons opéré la migration des instances uniques du logiciel de gestion de bases de données PostgreSQL 9.3 vers un cluster PostgreSQL 11. Cela concerne notamment les produits iA.AES, iA.Urban et iATeleservices.
- Toujours dans le même esprit de réduction des risques de panne, nous avons déployé un cluster Varnish (accélération des accès web) afin d'unifier le cache de nos frontends.
- Un nouvel outil de surveillance et d'alerte (Prometheus) remplace l'existant (Graphite).
- L'outil Consul a également été implanté (permet de faire du service discovery, actuellement utilisé par Prometheus)
- Génération de certificats via Let's Encrypt: nous sommes maintenant également capables de générer des wildcards via l'API Gandi et pouvons donc nous passer d'acheter des certificats QuoVadis
- Mise à jour des systèmes d'exploitation des serveurs et VMs Ubuntu 16.04 vers 18.04

6.5.6 Nouveautés.

2020 a été extrêmement riche dans l'évolution de nos solutions qui seront mises à disposition de nos membres. Bien qu'il soit difficile de citer toutes les évolutions, nous pouvons néanmoins mettre en avant les nouvelles solutions suivantes :

6.5.6.1 Service de visio-conférence :

En mars 2020, suivant la demande de nos membres, iMio a financé et mis à disposition des Pouvoirs locaux un service gratuit de visio-conférence (<https://visio.imio.be>). La solution est basée sur le logiciel libre Jitsi, utilisé par d'autres organismes publics comme le gouvernement français (voir <https://www.numerique.gouv.fr/outils-agents/webconference-etat/>) pour des raisons d'accessibilité et de confidentialité des échanges. L'hébergement est opéré par une entreprise de Namur (champs-libres.coop) sur l'infrastructure d'iMio.

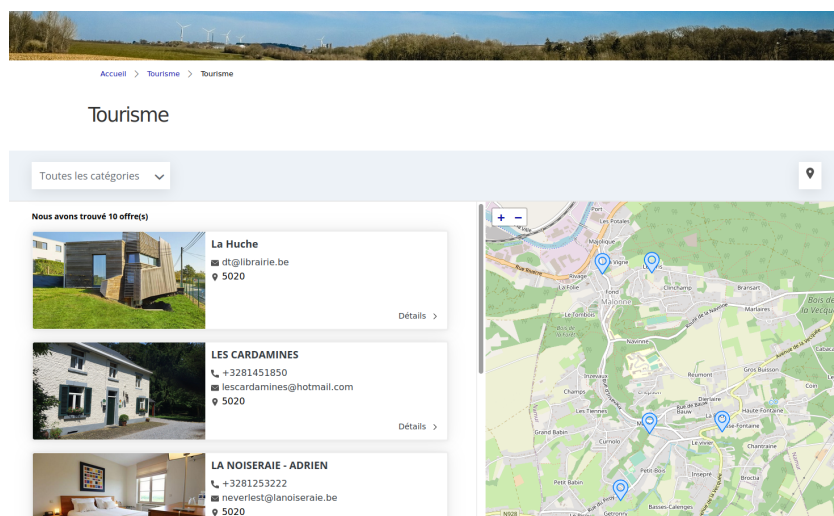
La solution d'iMio visait en priorité les organes exécutifs comme les Collèges communaux, les bureaux permanents des CPAS, mais également les comités de directions et autres réunions internes des Pouvoirs locaux.

Suite à des échanges avec le SPP-IS, elle a également été adaptée aux besoins des CPAS (<https://visio-cpas.be/cpas>) afin que les assistants sociaux puissent garder le contact avec les usagers. Nous avons adapté l'outil pour qu'il soit compatible avec le RGPD.

Plusieurs dizaines de conférences se tiennent par jour via cette plateforme avec fréquemment un total de 50 personnes connectées en même temps. L'infrastructure permet de gérer plusieurs centaines de personnes connectées.

6.5.6.2 Intégration de la base de données touristique régionale dans les sites web.

Le produit iA.Smartweb a été doté d'un module permettant de collecter et afficher des informations provenant de la base de donnée touristique régionale (PIVOT). Les hôtels, gîtes, itinéraires, événements peuvent situés sur la commune sont présentés « en temps réel » dans la section tourisme du site web avec leur géolocalisation. Cela permet d'éviter un ré encodage de ces informations et de bénéficier des mises à jour provenant des maisons du tourisme.



6.5.6.3 La gestion de courrier évolue.

Avec la version 3, iA.Docs prendra en charge les emails entrant et sortant. Assimilés à un courrier équivalent au papier, les agents pourront produire des emails de réponse basés sur des modèles préétablis.

Cette version permettra également d'envoyer de manière transparente un courrier à la gestion de délibérations iA.Délib en permettant aux agents de suivre l'évolution du dossier en restant dans iA.docs.

6.5.6.4 L'urbanisme

iA.Urban propose dorénavant deux nouvelles procédures afin de continuer à faciliter le travail des agents administratif, mais aussi des agents de terrain. Ces procédures se veulent au plus près de leur réalité.

La procédure "Inspection" va permettre aux agents de terrain d'assurer un suivi des permis, de prendre en charge au mieux les éventuelles plaintes, d'encoder leurs observations de terrain, etc. et ce en relation avec tout le service urbanistique. Véritable générateur de documents, Urban permet de retrouver les détails encodés dans le dossier au sein de rapports générés en un simple clic.

La procédure "Procès-verbal" est dans la continuité de la précédente. Elle va permettre de générer toute sorte de documents utiles tels que le procès-verbal de constat d'infraction urbanistique ainsi que les différentes lettres envoyées aux personnes concernées ; le propriétaire, le Procureur, le Fonctionnaire Délégué, etc.



L'intérêt de ces nouvelles procédures réside dans le fait de prendre en compte et de relier tout le service urbanisme au sens large de la commune, de la ville concernée. Mais aussi dans le fait de pouvoir encoder la parcelle cadastrale concernée ainsi que de lier les éventuels dossiers urbanistiques tels que les permis d'urbanisme déjà présents dans l'application. Ce qui permet une prise en charge globale et continue d'un dossier sans perte d'information et sans redondance.

7 Plan 2020-2022.

Le plan financier annexé est basé sur l'analyse détaillée de 7 années de données auditées du compte de résultat ainsi que sur nos prévisions réalistes de progression de nos recettes tenant compte de la politique de prix établie à la création d'IMIO par le Gouvernement Wallon pour permettre à un maximum de Pouvoirs locaux de pouvoir acquérir nos solutions.

Les chiffres pour l'année 2020 présentés sont une estimation provisoire.

En €	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Chiffres d'affaires	668 820 €	1 373 837 €	1 284 642 €	1 624 043 €	2 009 533 €	2 318 239 €	3 080 827 €	3 600 307 €	4 097 130 €
<i>Croissance annuelle</i>		105%	-6%	26%	24%	15%	33%	17%	14%
Produits et services	668 820 €	931 225 €	1 284 642 €	1 624 043 €	2 009 533 €	2 318 239 €	3 080 827 €	3 600 307 €	4 097 130 €
Exceptionnel	- €	442 612 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Rémunérations et charges sociales	(1 235 897) €	(1 493 421) €	(1 581 723) €	(1 771 835) €	(1 816 142) €	(1 936 306) €	(2 188 344) €	(2 406 369) €	(2 850 000) €
Sous-traitance & hébergement	(358 252) €	(909 087) €	(421 186) €	(515 709) €	(628 670) €	(751 997) €	(1 187 476) €	(840 172) €	(900 000) €
Hébergement	(31 617) €	(35 549) €	(50 210) €	(71 638) €	(100 471) €	(141 852) €	(151 180) €	(168 152) €	(300 000) €
<i>Croissance annuelle</i>		12%	41%	43%	40%	41%	7%	11%	78%
Investissement R&D	- €	(40 000) €	(133 629) €	(91 199) €	(241 001) €	(288 269) €	(444 790) €	(201 940) €	(210 000) €
% R&D / CA	0%	3%	10%	6%	12%	12%	14%	6%	5%
Sous-traitance	(326 635) €	(401 812) €	(237 347) €	(264 323) €	(233 738) €	(269 782) €	(440 254) €	(353 647) €	(285 000) €
TVA intra-communautaire	- €	- €	- €	- €	- €	(5 742) €	(66 595) €	- €	- €
Exceptionnel / matériel	- €	(431 726) €	- €	(88 549) €	(53 460) €	(46 352) €	(84 657) €	(116 433) €	(105 000) €
Marge SI / activité	(925 329) €	(1 028 671) €	(718 267) €	(663 501) €	(435 279) €	(370 064) €	(294 993) €	353 766 €	347 130 €
Frais généraux	(141 468) €	(192 000) €	(228 995) €	(237 746) €	(322 526) €	(327 300) €	(372 517) €	(355 999) €	(295 000) €
<i>Croissance annuelle</i>		36%	19%	4%	36%	1%	14%	-4%	-17%
Bâtiments	(48 707) €	(71 344) €	(76 876) €	(75 464) €	(108 380) €	(117 171) €	(112 045) €	(103 013) €	(80 000) €
Frais généraux	(27 334) €	(40 746) €	(58 870) €	(56 989) €	(80 111) €	(77 756) €	(74 447) €	(87 008) €	(85 000) €
Frais généraux légaux	(24 601) €	(44 444) €	(70 993) €	(49 788) €	(92 765) €	(98 750) €	(100 699) €	(95 311) €	(85 000) €
Marketing & communication	(40 826) €	(35 464) €	(22 256) €	(55 506) €	(41 269) €	(33 624) €	(85 326) €	(70 667) €	(45 000) €
EBITDA	(1 066 797) €	(1 220 670) €	(947 262) €	(901 248) €	(757 805) €	(697 363) €	(667 510) €	(2 233) €	52 130 €
Amortissements	(3 713) €	(13 736) €	(22 680) €	(116 963) €	(82 819) €	(135 122) €	(159 410) €	(165 702) €	(125 000) €
Jetons de présence	(3 800) €	(8 800) €	(15 101) €	(16 645) €	(19 944) €	(18 279) €	(22 797) €	(28 870) €	(25 000) €
Divers - Taxes	(5 500) €	(2 860) €	(16 278) €	(4 437) €	(868) €	(976) €	78 €	(1 628) €	(2 000) €
EBIT	(1 079 810) €	(1 246 067) €	(1 001 320) €	(1 039 293) €	(861 436) €	(851 741) €	(849 639) €	(198 433) €	(99 870) €
Produits & Frais financiers	(169) €	1 017 €	(5 197) €	(4 939) €	(3 759) €	(1 769) €	(2 034) €	(3 806) €	(3 000) €
Subsidés accordés	1 351 000 €	1 280 000 €	1 018 380 €	945 250 €	835 123 €	855 885 €	863 742 €	346 208 €	264 000 €
Report subsidés / consommation	(240 000) €	- €	- €	89 808 €	51 846 €	58 284 €	58 284 €	52 874 €	23 905 €
Frais de lancement, exceptionnel	(17 005) €	(10 107) €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Provisions pour risques et charges	- €	- €	- €	- €	- €	35 247 €	- €	- €	- €
Impôts sur le résultat	(13 761) €	(23 077) €	(11 213) €	12 404 €	(623) €	(89 761) €	(45 525) €	(78 314) €	(110 000) €
Résultat final	255 €	1 767 €	650 €	3 230 €	21 151 €	21 144 €	24 828 €	118 528 €	75 035 €

IMIO SC	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Chiffre d'affaires	668 820,00	1 388 837,13	1 255 354,86	1 624 043,07	2 009 532,85	2 318 238,91	3 080 827,39	3 600 306,52	4 100 000,00
		720 017,13	-133 482,27	368 688,21	385 489,78	308 706,06	762 588,48	519 479,13	499 693,48
		107,65%	-9,61%	29,37%	23,74%	15,36%	32,90%	16,86%	13,88%
Produits d'exploitation non récurrents	0,00	-15 000,00	0,00	5 500,00	0,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00
Subsides	1 111 000,00	1 280 000,00	1 018 380,49	945 250,00	835 123,00	855 884,51	863 742,49	346 208,00	264 000,00
Subside fonctionnement	1 111 000,00	1 280 000,00	1 018 380,49	945 250,00	835 123,00	801 020,00	748 607,00	346 208,00	264 000,00
		15,21%	-20,44%	-7,18%	-11,65%	-4,08%	-6,54%	-53,75%	-23,75%
Subside projets	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	54 864,51	115 135,49	0,00	0,00
Autres produits et récupération de frais	4 893,74	10 102,42	11 004,68	14 937,97	22 735,58	24 802,97	43 533,36	50 357,68	52 997,33
		106,44%	8,93%	35,74%	52,20%	9,09%	75,52%	15,68%	5,24%
Total des produits d'exploitation	1 784 713,74	2 663 939,55	2 284 740,03	2 589 731,04	2 867 391,43	3 213 926,39	3 988 103,24	3 996 872,20	4 416 997,33
		49,26%	-14,23%	13,35%	10,72%	12,09%	24,09%	0,22%	10,51%
Approvisionnements et TVA intracom	-362 136,76	-895 767,95	-339 799,95	-471 096,42	-628 670,10	-751 996,85	-1 187 476,58	-840 171,83	-900 213,95
Services et biens divers	-214 813,56	-322 454,53	-429 561,27	-425 962,65	-419 766,13	-471 885,15	-576 003,13	-605 369,19	-574 174,76
Batiment	-48 877,40	-70 749,80	-76 619,27	-75 076,94	-69 710,86	-83 191,06	-73 862,28	-58 385,62	-46 883,92
Véhicules	-30 599,51	-64 603,55	-69 903,22	-84 348,53	-85 368,35	-116 308,89	-176 428,40	-206 331,86	-218 269,44
Administration / Divers	-39 740,55	-60 343,70	-66 399,10	-79 011,17	-67 941,21	-63 039,38	-89 939,25	-123 433,01	-100 752,00
Téléphonie et internet	-12 088,68	-15 556,76	-24 890,64	-33 798,11	-44 323,14	-34 169,09	-31 731,25	-37 122,95	-42 431,60
Assurances	0,00	0,00	-2 760,79	-11 759,84	-12 788,90	-13 337,44	-11 265,94	-8 516,26	-15 837,80
Honoraires	-42 643,33	-67 293,63	-154 750,28	-92 484,38	-92 765,08	-108 774,14	-99 704,09	-94 819,75	-85 000,00
Marcom	-40 864,09	-35 107,09	-20 433,68	-34 263,47	-26 924,20	-34 785,75	-60 275,02	-47 889,87	-40 000,00
Dons et libéralité	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-10 000,00	0,00	0,00
Administrateurs	0,00	-8 800,00	-13 804,29	-15 220,21	-19 944,39	-18 279,40	-22 796,90	-28 869,87	-25 000,00
Total des charges d'exploitation	-576 950,32	-1 218 222,48	-769 361,22	-897 059,07	-1 048 436,23	-1 223 882,00	-1 763 479,71	-1 445 541,02	-1 474 388,71
		111,15%	-36,85%	16,60%	16,87%	16,73%	44,09%	-18,03%	2,00%
Marge Brut d'Exploitation	1 207 763,42	1 445 717,07	1 515 378,81	1 692 671,97	1 818 955,20	1 990 044,39	2 224 623,53	2 551 331,18	2 942 608,63
		19,70%	4,82%	11,70%	7,46%	9,41%	11,79%	14,69%	15,34%
Rémunérations, charges sociales et pensions	-1 180 971,76	-1 409 447,25	-1 503 846,10	-1 608 884,25	-1 666 290,36	-1 923 486,11	-2 019 388,16	-2 203 215,45	-2 626 718,81
		19,35%	6,70%	6,98%	3,57%	15,44%	4,99%	9,10%	19,22%
Excédent Brut d'Exploitation (EBE)	26 791,66	36 269,82	11 532,71	83 787,72	152 664,84	66 558,28	205 235,37	348 115,73	315 889,81
		35,38%	-68,20%	626,52%	82,20%	-56,40%	208,35%	69,62%	-9,26%
Amortissements	-3 713,28	-13 736,07	-98 680,82	-116 962,67	-82 818,90	-131 681,60	-159 410,12	-154 002,27	-127 703,79
Réduction de valeur								-11 700,00	11 700,00
Provisions pour risques et charges	0,00	0,00	0,00	(5 000,00)	-95 246,86	150 246,86	0,00	0,00	0,00
Autres charges d'exploitation	-5 847,50	-347,50	-868,00	-5 868,00	-911,89	-10 589,87	-11 885,71	-12 266,89	-12 396,57
Bénéfice d'exploitation	17 230,88	22 186,25	-88 016,11	-94 042,95	-26 312,81	74 533,67	33 939,54	170 146,57	187 489,45
		28,76%	-496,71%	6,85%	-72,02%	-383,26%	-54,46%	401,32%	10,19%
Produits financiers	2 777,86	6 309,63	103 106,94	90 248,86	56 761,10	58 307,33	58 283,92	52 873,76	21 035,00
Charges financières	-5 434,66	-4 391,66	-3 128,66	-5 365,11	-8 674,01	-21 935,88	-21 870,92	-26 177,84	-23 489,45
Bénéfice de l'exercice avant impôts	14 574,08	24 104,22	11 962,17	-9 159,20	21 774,28	110 905,12	70 352,54	196 842,49	185 035,00
		65,39%	-50,37%	-176,57%	-337,73%	409,34%	-36,57%	179,79%	-6,00%
Impôts sur le résultat	-14 319,25	-22 337,21	-11 312,29	12 389,59	-623,46	-89 760,79	-45 525,04	-78 314,29	-110 000,00
Bénéfice de l'exercice	254,83	1 767,01	649,88	3 230,39	21 150,82	21 144,33	24 827,50	118 528,20	75 035,00
		593,41%	-63,22%	397,07%	554,75%	-0,03%	17,42%	377,41%	-36,69%
Capacité d'AutoFinancement (CAF)	1 190,25	9 193,45	-3 776,24	84 944,20	142 455,48	-55 728,26	125 953,70	231 356,71	170 003,79



8 Annexes :

Les annexes suivantes font partie intégrante du rapport d'activité pour l'année 2020 :

1. Arrêté ministériel relatif à la subvention pour couvrir nos frais de fonctionnement pour l'année 2020 ;
2. Registre des associés au 31/12/2020 ;
3. Ordres du jour des différents organes de gestion de l'intercommunale ;
4. Liste de prix pour l'année 2020 ;
5. Liste des solutions utilisées par les Pouvoirs locaux ;
6. Plan financier 2020-2022 ;
7. Justificatifs des dépenses.