La mutualisation au service des Pouvoirs locaux.

Plan Stratégique 2025-2027.

Référence : IMIO2025/2027-V1.0.
Damien Wathelet, Président du Conseil d'Administration
Frédéric Rasic, Directeur général
Joël Lambillotte, Directeur général adjoint

Mutualisons
Partager des bonnes pratiques, une vision commune, des moyens humains, techniques et financiers, alléger ses infrastructures IT, c'est aller plus loin ensemble. iMio : des solutions informatiques PAR et POUR vous !
Libérons
Devenir membre d'iMio, c'est profiter d'une relation « in-house ». Plus besoin d'appels d'offres publics ! Nos logiciels « open source » vous rendent indépendants, vous êtes aux commandes. iMio : l'indépendance par rapport au partenaire IT
Simplifions
Pour répondre aux objectifs en matière d'e-Gouvernement, nos solutions numériques s'adaptent aux besoins des services publics et des citoyens. iMio : votre partenaire IT public externalisé !
iMio
Contribuons
Pour un fonctionnement optimal, iMio applique le principe de l'utilisateur-acteur et organise des animations régulières : ateliers, tables rondes... iMio : une communauté d'utilisateurs qui font évoluer un projet commun !
Innovons
Nous vous garantissons des produits de qualité et des technologies innovantes, comme le cloud et les solutions open source. iMio : un réseau de PME partenaires à la pointe de la technologie !
Pérennisons
La gestion de votre patrimoine informatique par iMio vous assure une stabilité des produits sur le long terme. Maîtrisez entièrement vos solutions IT. iMio : une vision à long terme pour des logiciels d'avenir !

Avant-propos.

Conformément au Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, les intercommunales doivent présenter un plan stratégique pour 3 ans, en formulant non seulement des objectifs à atteindre, mais aussi des indicateurs. Cette obligation légale ne constitue pas une contrainte mais représente plutôt une véritable opportunité de réfléchir régulièrement et avec méthode, sur des bases rigoureuses, à l'avenir de l'institution, de ses missions et de son positionnement.

Le présent plan stratégique a pour objectif de guider iMio dans la définition de ses priorités et de ses actions pour les 3 années à venir. Il s'agit d'un document de référence essentiel qui permet de clarifier notre vision, notre mission et nos valeurs, ainsi que les objectifs stratégiques qui seront poursuivis pour les atteindre. Ce plan stratégique sert également de cadre de référence pour la prise de décision et la gestion des ressources, en assurant une cohérence entre les choix stratégiques et les actions opérationnelles. Le présent plan stratégique vise à fournir une feuille de route générale claire et cohérente, en identifiant les défis à relever, les opportunités à saisir et les actions à mettre en place pour atteindre les résultats souhaités.

L'Assemblée Générale d'iMio a approuvé le plan stratégique d'iMio 2025 - 2027, conformément au Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation le 01/12/2025.

Un suivi du plan stratégique sera effectué annuellement par le Conseil d'Administration et présenté à l'Assemblée Générale du mois de décembre.

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

iMio sc
Damien Wathelet, 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

Table des matières

1 Un plan stratégique pour construire l'avenir d'iMio 6

2 Notre vision de l'avenir. 7

2.1 Principale entité publique en Wallonie dédiée à la mutualisation informatique pour les Pouvoirs locaux. 7

2.2 Partenaire public en matière d'informatique pour les Pouvoirs locaux et la région. 7

2.3 Plateforme d'observation et de partage des TIC de l'open source et de l'eGouvernement pour les Pouvoirs locaux 7

2.4 Acteur innovant offrant des outils informatiques performants et durables. 8

2.5 Acteur public axé sur l'intérêt général et en cohérence avec les actions et valeurs portées par l'intercommunale. 8

3 Notre organisation. 9

3.1 iMio en quelques mots. 9

3.2 Structure de l'intercommunale. 11

3.2.1 Structure de gestion. 11

3.2.2 Structure opérationnelle. 11

3.3 Nos membres. 12

4 Nos valeurs. 13

4.1 Intégrité et éthique : 13

4.2 Ouverture et transparence : 13

4.3 Coopération : 13

4.4 Maîtrise : 14

4.5 Innovation : 14

4.6 Efficacité et qualité : 14

5 Nos missions. 15

5.1 Missions 1 : Organiser et gérer la mutualisation d'un patrimoine de solutions IT et de bonnes pratiques émanant des Pouvoirs locaux. 15

5.1.1 Pourquoi mutualiser ? 15

5.2 Mission 2 : Accompagner les Pouvoirs locaux dans leur démarche de digitalisation en proposant des solutions métiers intégrées produites "in house" ou acquises par marchés publics. 16

5.3 Mission 3 : Agir comme acteur d'interopérabilité entre les Pouvoirs locaux, le secteur privé et les autres niveaux de pouvoirs. 17

5.4 Mission 4 : Accompagner les Pouvoirs locaux dans la définition de leur plan directeur IT et la gestion de leur infrastructure informatique. 18

6 Nos objectifs stratégiques. 19

6.1 Objectif stratégique 1 : Améliorer les services numériques aux Pouvoirs locaux et aux citoyens. Développer une vision en eGovernement. 19

6.2 Objectif stratégique 2 : Cultiver la donnée. 20

6.3 Objectif stratégique 3 : Innover et faire preuve de créativité technologique. 20
6.4 Objectif stratégique 4 : Formaliser nos processus et utiliser des normes..... 21
6.5 Objectif stratégique 5 : Gérer nos talents. 22
6.6 Objectif stratégique 6 : Promouvoir et mieux communiquer. 23
6.7 Objectif stratégique 7 : Collaborer avec les parties prenantes externes. 24
6.8 Objectif stratégique 8 : Garantir notre autonomie financière. 25
7 Annexes : 26
7.1 Composition des organes de gestion 26
7.2 Registre des associés 26

1 Un plan stratégique pour construire l'avenir d'iMio

L'intercommunale iMio est l'acteur public wallon de référence en matière de mutualisation informatique au service des Pouvoirs locaux. Depuis sa mise en place en 2012, elle accompagne près de 440 Pouvoirs locaux, dont plus de 95 % des villes et communes de Wallonie.

Ce succès est le fruit d'une volonté collective : celle des communes de se regrouper pour prendre en main leurs développements numériques, dans une logique de coopération et de solidarité.

Dans un contexte où la pression financière sur les Pouvoirs locaux est croissante, disposer d'outils performants, accessibles et évolutifs est essentiel pour simplifier l'administration, automatiser les processus et garantir une gestion fiable et pérenne.

Améliorer les outils de gestion interne des communes et faciliter la relation entre le citoyen et son administration constitue notre leitmotiv.

En 2024, les villes et communes ont renouvelé leurs Conseils communaux et leurs Collèges. Il est donc de notre responsabilité de leur proposer un Plan stratégique clair et opérationnel, qui les aidera à relever les défis de la prochaine mandature.

Forts de l'engagement de nos collaborateurs et de la richesse de nos partenariats extérieurs, nous sommes convaincus de pouvoir relever ces défis ensemble. Deux axes majeurs se distinguent : la cybersécurité, à renforcer rapidement ; l'intelligence artificielle, à intégrer de manière responsable et éthique.

Ces priorités nécessiteront des investissements et des compétences nouvelles, avec l'ambition de consacrer 10 % de notre chiffre d'affaires à la recherche et au développement.

La qualité de notre travail repose avant tout sur la valeur et l'engagement de notre personnel. La gestion et le développement de leurs compétences resteront donc au cœur de nos priorités.

Nous investirons également dans notre communication et notre image, afin que les décideurs politiques et les administrations comprennent mieux qui nous sommes et ce que nous pouvons leur apporter.

Nous sommes et resterons l'ensemblier des communes, des villes et des autres Pouvoirs locaux. Ensemble, nous construisons une relation harmonieuse et opérationnelle entre ceux-ci et leurs citoyens, en suivant toujours notre doctrine : « Bottom-Up et Open Source ».

Nous vous souhaitons une excellente lecture et une belle découverte de notre Plan stratégique.

Damien Wathelet
Président du Conseil d'Administration

2 Notre vision de l'avenir.

Par la mise en œuvre de notre plan stratégique, nous souhaitons qu'iMio puisse en 2027 s'être affirmé comme :

2.1 Principale entité publique en Wallonie dédiée à la mutualisation informatique pour les Pouvoirs locaux.

Raison d'être de notre intercommunale et mission première visée par le gouvernement Wallon lors de notre création, nous nous attachons à nous affirmer comme l'acteur public Wallon de mutualisation informatique pour les Pouvoirs locaux en développant un maximum de coopération aussi bien publique que privée.
Fort de nos 15 années d'expérience en la matière, nous renforçons notre collaboration avec les autorités locales pour répondre à leurs besoins spécifiques en matière de technologie de l'information et de la communication.
Grâce à cette mutualisation, les Pouvoirs locaux peuvent économiser des coûts et améliorer l'efficacité de leurs services.

2.2 Partenaire public en matière d'informatique pour les Pouvoirs locaux et la région.

Les Pouvoirs locaux, de par leur dépendance de plus en plus grande à l'IT et leur manque de maîtrise dans le domaine éprouvent le besoin de s'associer à un acteur neutre et objectif. Ils reconnaissent de plus en plus iMio dans ce rôle. En effet, la maîtrise complète d'une chaîne de production logicielle, l'accompagnement administratif et technique de nombreux projets ont démontré qu'iMio dispose de la compétence nécessaire. Ses statuts promouvant clairement l'intérêt général et l'indépendance vis à vis des fournisseurs informatiques abondent également dans ce sens.

2.3 Plateforme d'observation et de partage des TIC de l'open source et de l'eGouvernement pour les Pouvoirs locaux

La fourniture de services métier en utilisant des technologies de pointe force iMio a rester en contact étroit avec ses utilisateurs (n'oublions pas la philosophie « bottom-up » d'origine) afin de leur offrir le meilleur et le plus adapté à leurs besoins. Un des enjeux consiste à harmoniser les outils et plans stratégiques des pouvoirs locaux de manière à définir les bonnes pratiques et mettre en œuvre un cadre opérationnel d'application.

La mise en place de l'eGouvernement s'opère généralement de manière «top -down », avec à la clé une estimation assez floue des besoins de la base. Il est en effet relativement complexe (et onéreux) pour des acteurs régionaux de fédérer les 261 Villes et communes sur ces problématiques. iMio, en collaboration avec UVCW, est dans ce contexte un acteur clé permettant d'organiser des espaces de collaboration active, de par sa maîtrise de gérer une multitude d'acteurs.

iMio se profile comme un Open Source Program Office (OSPO) wallon, chargé d'aider l'administration à ouvrir et à réutiliser les codes sources publics, d'identifier les enjeux de mutualisation et de créer des liens avec les communautés open source existantes et d'accompagner les talents dans ce domaine.

2.4 Acteur innovant offrant des outils informatiques performants et durables.

Offrir des solutions performantes et durables pour répondre aux besoins de nos membres afin de faire la différence sur le marché est primordial.
Pour atteindre cet objectif, il est important de rester à l'affût des tendances technologiques, d'investir dans la R&D, de favoriser une culture d'innovation au sein d'iMio et de prioriser la durabilité dans nos développements.
Nous sommes convaincus que notre expertise, notre expérience et notre engagement envers la qualité nous permettent de faire la différence.

2.5 Acteur public axé sur l'intérêt général et en cohérence avec les actions et valeurs portées par l'intercommunale.

Il est bien évident qu'au travers de notre mission, l'objectif final n'est pas de dégager des bénéfices mais bien d'optimaliser les performances des Pouvoirs locaux en investissant en recherche et développement dans nos solutions .

Comme pouvoir public, nos missions essentielles sont l'intérêt général, l'ouverture et la transparence.

3 Notre organisation.

3.1 iMio en quelques mots.

En 2011, le Gouvernement Wallon approuvait la création de l'intercommunale iMio en considérant que cette structure permettait de concrétiser les objectifs essentiels de mutualisation définis dans sa déclaration de politique régionale, à savoir le **soutien aux stratégies mutuelles d'amélioration des services** que les Pouvoirs locaux rendent à leurs usagers ; **le partage de leurs ressources et pratiques** ; et **l'amélioration de leur gestion**.

Partant de 10 communes fondatrices en 2012, iMio compte aujourd'hui près de 440 Pouvoirs locaux membres. Grâce à elle, la quasi-totalité de ceux-ci disposent d'outils de pointe permettant d'améliorer leur gestion interne, leur gouvernance ou les relations avec les citoyens. Le succès des ateliers et groupes de travail prouve l'efficacité de notre logique de conception des solutions « bottom-up » qui vise à répondre exactement aux besoins de nos membres.

iMio a acquis l'expérience et la maturité qui lui permettent de relever les nombreux défis qui lui sont soumis. 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'accentuer et se complexifier.

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

Nous sommes convaincus qu'iMio est et doit rester 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. Le travail déjà réalisé et les résultats engrangés auprès de nos membres démontrent l'impérieuse nécessité d'une structure comme iMio, ainsi que son efficacité. L'adoption d'un modèle d'organisation agile, proche du terrain local associé à un écosystème composé de partenaires privés et publics permet de réaliser notre mission avec rapidité et efficience tout en intégrant une vision stratégique à long terme.

Il est important 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'importantes **économies d'échelle** et **réduit le coût des services rendus** ;
- Nous disposons et gérons **un 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** ;
- iMio **est autonome financièrement et ne repose plus sur des subsides de fonctionnement.**

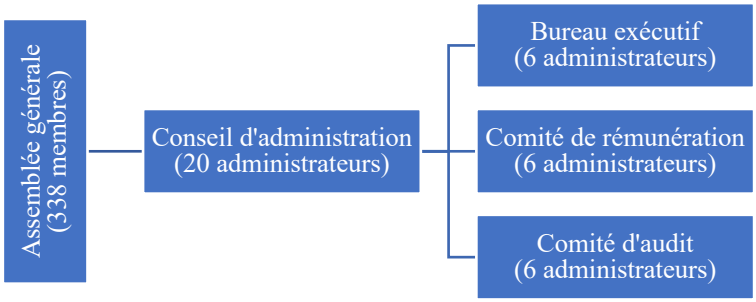
iMio c'est aujourd'hui en 2025 :

- 65 collaborateurs
- Près de 440 Pouvoirs locaux membres servis dont 250 communes sur 261
- Plus de 25.000 agents connectés sur un "cloud communautaire"
- 11 solutions métiers – plus de 1.200 applications gérées au quotidien
- Une croissance moyenne annuelle de 25% (une centaine de nouvelles implémentations par an)
- De la formation continue des agents (1.000 inscriptions par an)
- Plus de 6.000 demandes de support par an
- Un budget de fonctionnement : 7,5 millions d'euros (couvert à 100% par nos membres).

3.2 Structure de l'intercommunale.

3.2.1 Structure de gestion.

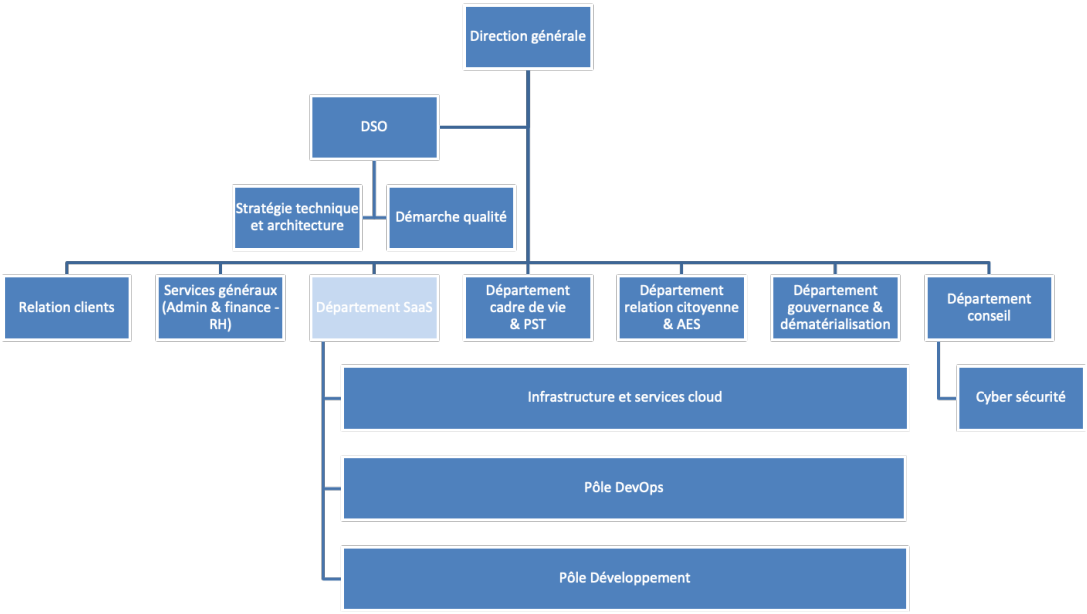
iMio est une société coopérative à responsabilité limitée.



iMio est gérée par :

- une Assemblée Générale composée de 5 représentants des Pouvoirs locaux associés. L'Assemblée Générale a les pouvoirs les plus étendus pour faire ou ratifier les actes qui intéressent l'Intercommunale. Elle est seule compétente pour la prise de certaines décisions définies par le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation ;
- un Conseil d'Administration composé de 20 administrateurs ;
- un Comité de Rémunération composé de 6 administrateurs ;
- un Bureau Exécutif composé de 6 administrateurs ;
- un Comité d'audit composé de 6 administrateurs.

3.2.2 Structure opérationnelle.



L'équipe d'iMio compte aujourd'hui 65 personnes et se repose sur un réseau de partenaires.

3.3 Nos membres.

Ne peuvent être membres d'iMio que des entités revêtant la qualité de pouvoir adjudicateur. La perte de cette qualité entraîne immédiatement la perte de la qualité de membre.

L'intercommunale connaît quatre catégories de membres :

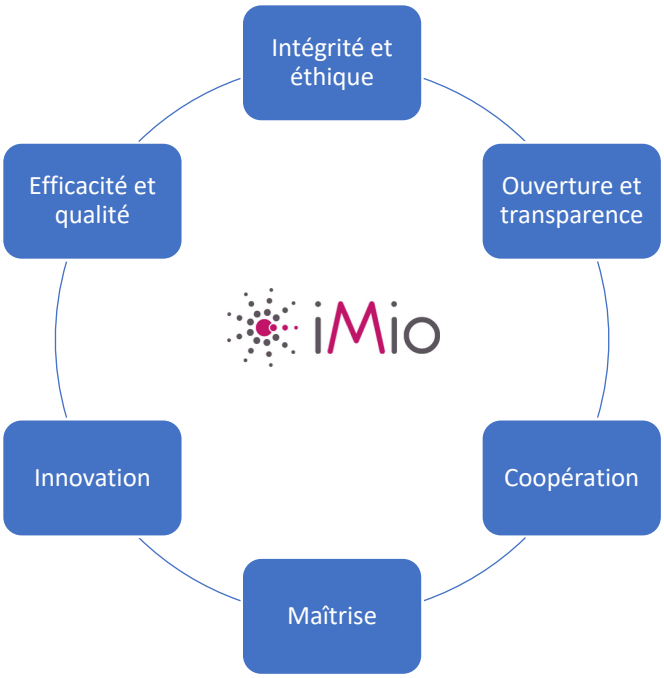
1. les villes et communes ;
2. les provinces de la Wallonie ;
3. les CPAS ;
4. les zones de police, les zones de secours, les intercommunales, les sociétés de logements de service public et tous les organismes de droit public et autres personnes, quelles que soient leur forme et leur nature.

iMio compte au 30/09/2025 438 membres (dont plus de 95% des villes et communes) répartis comme suit :

Type de pouvoirs locaux	Nombre
Villes et communes	250
Provinces	4
CPAS	123
Zone de Police	17
Zone de secours	12
Intercommunales	18
Autres	14
TOTAL	**438**

4 Nos valeurs.

Projet d'intérêt général avant tout, iMio repose sur 6 valeurs fondamentales :



4.1 Intégrité et éthique :

Parce que nous défendons la mission de service public, nous démontrons des comportements éthiques dans toutes les dimensions de notre fonction.
Nous nous engageons à respecter des critères élevés d'honnêteté, d'équité et d'éthique dans tous nos comportements et prises de décisions.
Nous promouvons la diversité, l'inclusion et le respect mutuel au sein de notre organisation, en reconnaissant la valeur de chaque individu.

4.2 Ouverture et transparence :

Nous prônons une culture de l'ouverture où les idées et les opinions sont valorisées et respectées, favorisant ainsi l'innovation et le progrès.
Nous sommes engagés envers la transparence dans nos actions et décisions. Nous nous efforçons de fournir des informations claires, précises et accessibles à nos parties prenantes.
Parce que nous défendons la transparence et l'ouverture, nous privilégions l'utilisation de solutions « libres », « l'Opendata » et l'emploi de standards ouverts.

4.3 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.
Nous cherchons à établir des partenariats solides et durables avec nos membres, nos fournisseurs et les structures régionales.

Nous favorisons un environnement où chacun peut contribuer, partager ses idées et travailler ensemble pour résoudre les défis auxquels nous sommes confrontés.

4.4 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.
Nous sommes focalisés sur la maîtrise des processus internes, en veillant à ce que chaque étape de conception, développement et mise en œuvre de nos solutions soit gérée de manière rigoureuse et organisée.
Nous valorisons l'expertise et nous investissons dans le développement professionnel de nos équipes pour maintenir une maîtrise technique de pointe.
Nous sommes conscients de notre responsabilité envers nos membres et nous nous efforçons de maintenir leur confiance en assurant une maîtrise interne solide de la sécurité et de la protection des données.
Nous accordons une importance particulière à la précision, à la robustesse et à la durabilité de nos solutions.

4.5 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.
Nous encourageons l'innovation et la créativité techniques, en recherchant constamment de nouvelles solutions et en repoussant les limites de ce qui est possible.

4.6 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.

5 Nos missions.

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.

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 optimaliser les performances des Pouvoirs locaux.

5.1 Missions 1 : Organiser et gérer la mutualisation d'un patrimoine de solutions IT et de bonnes pratiques émanant des Pouvoirs locaux.

Raison d'être de notre intercommunale et mission première visée par le gouvernement Wallon lors de notre création, nous nous attacherons à nous affirmer comme l'acteur public Wallon de mutualisation informatique pour les Pouvoirs locaux en développant un maximum de coopération aussi bien publique que privée.

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 publique 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 !

5.1.1 Pourquoi mutualiser ?

En soutenant la mutualisation informatique, les pouvoirs publics peuvent réaliser des économies, améliorer l'efficacité des services publics, accéder à une expertise spécialisée et favoriser la collaboration entre les entités publiques. Tout cela contribue à une meilleure utilisation des ressources publiques et à une amélioration globale de la prestation des services aux citoyens.

- **Économies d'échelle :** La mutualisation permet de regrouper les ressources et les infrastructures informatiques, ce qui permet de réaliser des économies d'échelle. Les

coûts liés à l'acquisition, à la maintenance et à la gestion des systèmes informatiques peuvent dès lors être réduits, ce qui est bénéfique pour les finances publiques.

- **Amélioration de l'efficacité :** En mutualisant les ressources informatiques, il est possible de rationaliser les processus et de partager les meilleures pratiques. Cela permet d'améliorer l'efficacité des services publics en évitant les duplications inutiles et en favorisant la standardisation des systèmes et des procédures.

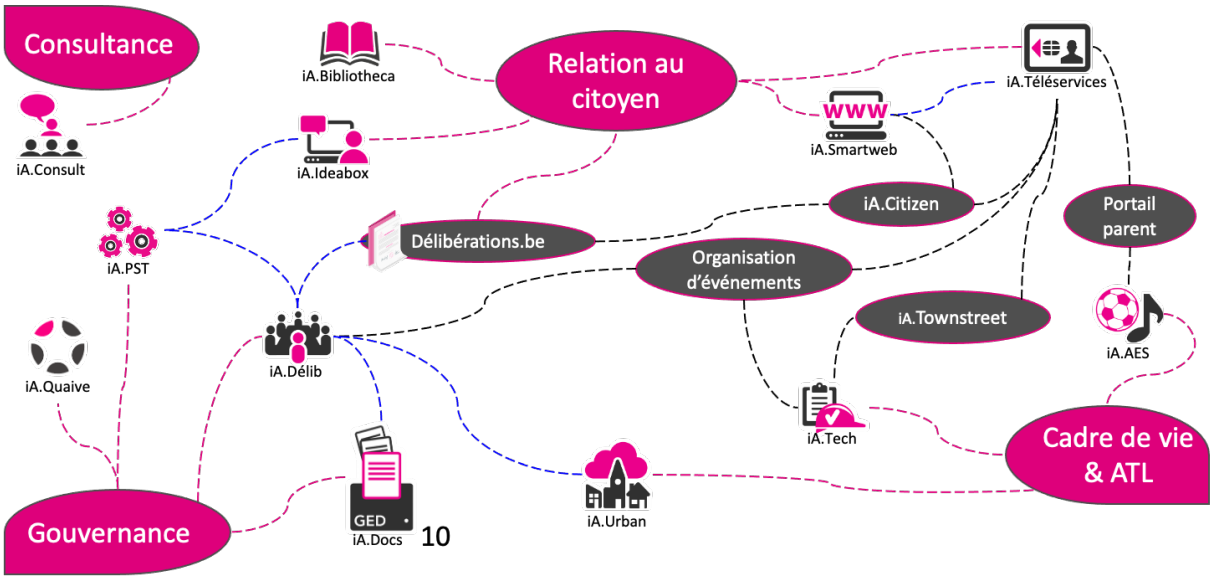
- **Accès à une expertise spécialisée :** La mutualisation informatique permet aux pouvoirs locaux de bénéficier d'une expertise spécialisée dans le domaine des technologies de l'information. Cela inclut l'accès à des professionnels qualifiés, à des formations et à des conseils techniques, ce qui contribue à renforcer les compétences et les capacités des organisations publiques.

- **Interopérabilité et collaboration :** En mutualisant les systèmes informatiques, il est plus facile de favoriser l'interopérabilité entre les différentes entités publiques. Cela facilite la collaboration et l'échange d'informations, ce qui est essentiel pour assurer une coordination efficace entre les différents niveaux de pouvoir et pour fournir des services publics cohérents et intégrés.

5.2 Mission 2 : Accompagner les Pouvoirs locaux dans leur démarche de digitalisation en proposant des solutions métiers intégrées produites "in house" ou acquises par marchés publics.

iMio a pour objectif de fournir, aux Pouvoirs locaux, des 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.

Au travers de notre démarche, iMio mutualise aujourd'hui les solutions suivantes :



10

iA.Délib - Gestion des séances délibératives
Simplifiez et transversalisez la gestion de vos délibérations par un outil web qui sécurise et accélère le travail de vos agents

iA.Docs - Gestion de tout votre courrier entrant et sortant
Numérisez votre courrier papier et classez-le, gagnez du temps et de l'efficacité dans son traitement, centralisez les tâches.

iA.Smartweb - Gestion de votre site web
Offrez un portail de communication et d'information à vos citoyens. Un site web facile et efficace augmente votre visibilité et donne accès à nombres de services.

iA.Téléservices - Gestion de votre relation au citoyen
Simplifiez et automatisez le traitement des démarches initiées numériquement par vos citoyens, améliorez la visibilité et la transversalité de vos actions.

iA.IntranetQuaive - Gestion de votre communication interne
Fédérez vos agents, simplifiez la communication, rendez les informations accessibles et créez un esprit, une identité.

iA.Urban - Gestion des dossiers et procédures urbanistiques et environnementales
Facilitez la gestion des procédures d'urbanisme/environnement, automatisez le travail, générez les documents en quelques clics et gagnez en efficacité.

iA.Tech - Gestion de vos services techniques et de toutes leurs activités
Optimisez l'organisation et la planification de vos ressources, centralisez les informations et simplifiez le travail de vos agents.

iA.Vision - Gestion de projet et de votre Programme Stratégique Transversal
Facilitez la collaboration entre les acteurs de vos projets, centralisez l'information et maîtrisez l'exécution et le suivi.

iA.AES - Gestion des activités liées à l'enfance
Centralisez la gestion administrative de vos activités liées à l'enfance,et les flux financiers, automatisez la génération des documents.

iA.Ideabox - Participation de vos citoyens à votre projet de ville
Simplifiez la communication, donnez la parole aux personnes impliquées, informez les citoyens et collectez leurs avis, communiquez facilement autour des projets.

iA.Bibliotheca - Valorisation et pérennisation de votre patrimoine historique local
Associez votre organisme à la gestion de votre information patrimoniale, donnez une visibilité sur la richesse patrimoniale de votre territoire et pérennisez-le.

Nos solutions sont mises à disposition en mode SaaS « Software as a Service » dans un cloud privé totalement géré par le personnel d'iMio.

5.3 Mission 3 : Agir comme acteur d'interopérabilité entre les Pouvoirs locaux, le secteur privé et les autres niveaux de pouvoirs.

Même si l'émission de normes informatiques est inscrite dans ses statuts, assumer le rôle de référent en la matière ne va pas forcément de soi pour une jeune et modeste intercommunale. Toutefois, iMio possède une série d'atouts qui la conduisent inévitablement à s'impliquer de manière forte dans cette problématique. Sa première force est d'agir sur tout le territoire Wallon.

Les actions d'iMio concernent donc de facto tous les Pouvoirs locaux de Wallonie, ce qui est évidemment un prérequis si on veut participer à la mise en place d'une norme Wallonne. D'autre part, iMio propose une approche technologique unifiée, de par la mutualisation de ses produits, mais également par l'approche « cloud » permettant d'offrir une plate-forme d'interopérabilité unique des Pouvoirs-locaux vis-à-vis d'autres acteurs (Wallonie, secteur privé, Fédéral, ...)

5.4 Mission 4 : Accompagner les Pouvoirs locaux dans la définition de leur plan directeur IT et la gestion de leur infrastructure informatique.

Dans le cadre de cet accompagnement, nous aidons les Pouvoirs locaux à élaborer une stratégie informatique efficace et à mettre en place des processus et des procédures pour la gestion de leur infrastructure informatique.

Nous assistons nos membres notamment dans les tâches suivantes :

- Aider les Pouvoirs locaux à élaborer une stratégie informatique qui répond à leurs besoins et objectifs spécifiques.
- Assister les Pouvoirs locaux dans la mise en place de processus et de procédures pour la gestion de leur infrastructure informatique.
- Fournir des conseils et des recommandations sur les technologies de l'information et de la communication (TIC).
- Proposer une assistance technique à la gestion des infrastructures informatiques.
- Former les employés des Pouvoirs locaux sur l'utilisation efficace des technologies de l'information et de la communication.

iA.Consult - Consultance et accompagnement à la réalisation du plan directeur IT
Accompagner la mise en place et la gestion de l'infrastructure informatique, dans la définition de la stratégie, dans le suivi des projets et marchés publics.

6 Nos objectifs stratégiques.

6.1 Objectif stratégique 1 : Améliorer les services numériques aux Pouvoirs locaux et aux citoyens. Développer une vision en eGovernement.

Cet objectif vise à moderniser et à optimiser les services publics en utilisant les technologies numériques, afin de fournir des services plus efficaces, accessibles et personnalisés aux Pouvoirs locaux et aux citoyens. L'objectif est également de développer une vision globale de l'e-Government, en alignant les politiques, les processus et les infrastructures technologiques pour favoriser une gouvernance numérique transparente et inclusive.

iMio travaille à l'amélioration des outils proposés aux Pouvoirs locaux suivant 2 axes :

1. La gestion de la relation citoyenne et la numérisation des services

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO1.1 : Continuer à favoriser iA.Téléservices comme plateforme de services numériques unifiée
Intégrer notre plateforme iA.Téléservices aux autres solutions des Pouvoirs locaux ou d'autres institutions pour faire en sorte que les citoyens puissent accéder facilement à une gamme complète de services publics numériques, améliorant ainsi la gestion de la relation citoyenne et la facilité d'accès à ces services.
OO1.2 : Améliorer l'accessibilité des services numériques
S'assurer que tous les citoyens, y compris ceux ayant des besoins spéciaux, peuvent facilement utiliser les services numériques en veillant à la conformité aux normes d'accessibilité et à la compatibilité avec les appareils mobiles.
OO1.3 : Collecter des données et mesurer la satisfaction des utilisateurs
Utiliser des outils de collecte de données conformes RGPD pour évaluer la satisfaction des citoyens quant à l'utilisation des services numériques, permettant ainsi d'ajuster les services en fonction de leurs besoins.

2. L'amélioration des outils de gestions des agents des Pouvoirs locaux

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO1.4 : Former le personnel aux technologies numériques
Revoir notre approche dans l'accompagnement des agents de nos membres (format des ateliers, suivi des référents, accompagnement personnalisé, ...) avec pour objectif de rendre les agents plus efficaces, plus autonome et les familiariser avec les outils digitaux. Fournir une offre de formation complète aux agents des Pouvoirs locaux pour qu'ils puissent maîtriser les outils numériques nécessaires à leur travail et améliorer leur efficacité.
OO1.5 : Mettre en place une solution de gestion de projet et de contrôle interne
Développer et mettre en œuvre un outil de gestion de projet pour les agents et les décideurs des Pouvoirs locaux. Ce système aidera à planifier, suivre et coordonner efficacement leurs activités, améliorant ainsi la gestion des ressources et la communication au sein des équipes. Les informations collectées pourront être intégrées à une démarche PST.

6.2 Objectif stratégique 2 : Cultiver la donnée.

Les données sont devenues un enjeu majeur de l'eGouvernement.

1. Les données sont au cœur des activités des gouvernements, qui collectent et utilisent des données pour prendre des décisions et fournir des services publics. En outre, avec la numérisation croissante des activités, la quantité de données générées et stockées a considérablement augmenté.
2. Les données sont devenues un outil clé pour améliorer l'efficacité et la transparence de l'administration publique. Elles permettent d'analyser les tendances, d'évaluer l'efficacité des politiques publiques afin de prendre des décisions plus éclairées. Elles peuvent également être utilisées pour améliorer la participation citoyenne en permettant aux citoyens d'accéder aux informations publiques et de participer plus activement au processus décisionnel.
3. Les données sont devenues un enjeu majeur en matière de protection de la vie privée et de la sécurité des données personnelles. Nous devons assurer que les données collectées et stockées sont protégées contre les cyberattaques et les fuites, conformément aux normes de protection des données personnelles.

Nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO2.1 : Documenter l'architecture des données hébergées par iMio en établissant un plan directeur
Cartographier les données exploitées par les outils d'iMio afin d'assurer notamment la conformité RGPD
OO2.2 : Généraliser autant que possible l'utilisation de ODWB.be comme plateforme d'interopérabilité des outils d'iMio
Accentuer la coopération avec la plateforme régionale ODWB.be Standardiser notre démarche OpenData

6.3 Objectif stratégique 3 : Innover et faire preuve de créativité technologique.

Cet objectif vise à encourager l'innovation et la créativité dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, afin d'améliorer la qualité des produits et services offerts à nos membres et de renforcer la compétitivité d'iMio. Cet objectif prévoit la mise en place d'un environnement propice à l'innovation, la promotion de la culture d'innovation au sein de notre organisation, ainsi que la mise en place de processus et d'outils pour faciliter l'innovation.

L'innovation ne s'improvise pas. Elle exige une veille technologique permanente et une collaboration étroite et pragmatique avec un réseau d'acteurs technologiques.
Le modèle des logiciels libres restera l'approche favorisée pour permettre à iMio de mieux internaliser l'innovation et donc de diminuer une série de dépendances.
Cette démarche s'inscrit dans une tendance plus large favorisée notamment par la Wallonie ou la Commission Européenne.

Nous nous attacherons à atteindre les objectifs suivants :

- ✓ Favoriser les échanges technologiques avec les acteurs de l'innovation
- ✓ Établir des partenariats technologiques publics/privés

- ✓ Assurer une veille technologique destinée à aligner les produits et services d'iMio aux usages actuels et futurs
- ✓ Systématiser l'usage de technologies innovantes
- ✓ Mettre en place les mécanismes nécessaires aux financements structurels des activités de R&D

Les domaines suivants seront particulièrement suivis :

- **Les technologies Cloud :** Précurseur dans la gestion de solutions dans le Cloud pour les pouvoirs locaux, il est indispensable pour iMio de proposer les dernières innovations en la matière pour plus de services et plus de performance à moindre coût. Les évolutions en matières de simplification dans la gestion quotidienne, l'automatisation dans les déploiements, l'amélioration des performances, la continuité des services, les solutions bureautiques en ligne,... seront particulièrement suivies et déployées.
- **La protection contre les cyber attaques :** Les cyberattaques sont de plus en plus fréquentes et sophistiquées, ce qui nécessite des mesures de protection techniques adaptées. Le renforcement de la sécurité informatique est un enjeu majeur. La mise en œuvre de solution de détection, la mise en place d'un système d'authentification unique, de solutions de protection avancées et la mise en œuvre des mesures, ... feront partie de nos priorités.
- **L'émergence de l'IA :** Il est important de suivre les développements en matière d'IA et de rester informé des dernières tendances et avancées technologiques. Cela nous aide à identifier les nouvelles opportunités offertes par l'IA et à concevoir des solutions informatiques innovantes qui répondent mieux aux besoins des utilisateurs. Il est important de comprendre les avantages et les limites de cette technologie pour concevoir des solutions qui intègrent l'IA de manière responsable et éthique.

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO3.1 : Assurer les évolutions de notre plateforme cloud.
Proposer les dernières innovations pour plus de services et plus de performance à moindre coût
OO3.2 : Renforcer les mesures de protections relatives à la Cyber sécurité
Mettre en œuvre des solutions de détection Favoriser l'authentification unique Sécuriser le stockage des données Formaliser notre plan de DRP/BCP/Cyber attaque
OO3.3 : Évaluer les opportunités d'intégrer de l'IA dans les outils d'iMio
Mettre en place un groupe de travail avec les membres relatif aux besoins et aux opportunités d'utiliser l'IA Créer les premiers POC concret pour évaluer la faisabilité

6.4 Objectif stratégique 4 : Formaliser nos processus et utiliser des normes.

Cet objectif vise à mettre en place des processus clairement définis et normalisés pour assurer une gestion efficace de nos projets et des opérations. Cela implique d'accentuer la mise en place d'une méthodologie de gestion de projet, la définition de normes et de standards pour la gestion des opérations, ainsi que la formalisation des processus métier pour assurer une gestion efficace des activités quotidiennes.

Vu la nécessité pour une organisation comme iMio d'améliorer ses processus et d'offrir des produits et services de qualité supérieure aux pouvoirs locaux ; et compte tenu du risque Cyber accru et de l'obligation de conformité à la directive NIS2, nous évaluerons la possibilité d'adopter progressivement les normes de qualité ISO 9001 et 27001.

Nos actions s'attacheront à :

- Utiliser les normes ISO : Les normes ISO sont largement reconnues et utilisées dans le monde entier pour améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité des processus. L'utilisation de ces normes vise à standardiser les processus et à améliorer la conformité réglementaire.
- Définir la portée des processus : Il est important de définir clairement la portée des processus pour éviter les ambiguïtés et les erreurs. Cette étape comprend également la détermination des objectifs et les priorités des processus.
- Modéliser les processus : La modélisation des processus permet de visualiser les processus et de les analyser pour identifier les opportunités d'amélioration. Elle peut également aider à identifier les goulots d'étranglement et améliorer l'efficacité des processus.
- Documenter les processus : La documentation des processus est essentielle pour garantir la cohérence et la qualité. Elle permet également de faciliter la formation et la communication interne et externe.

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO4.1 : Formaliser nos processus internes
Mettre en place une équipe processus s'appuyant sur les normes ISO. Évaluer la possibilité d'adopter progressivement les normes de qualité ISO 9001 et 27001.
OO4.3 : Formaliser un plan de sécurité
Formaliser un plan de sécurité informatique pour mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les systèmes informatiques, les données et les informations sensibles contre les menaces internes et externes. Identifier les actifs informatiques, évaluer les risques, élaborer des politiques et des procédures de sécurité, mettre en place des mesures techniques et sensibiliser les employés.

6.5 Objectif stratégique 5 : Gérer nos talents.

Nos employés sont la pierre angulaire de notre intercommunale et leur développement personnel est essentiel à notre croissance. Nous devons leur offrir un environnement de travail pour qu'ils puissent acquérir de nouvelles compétences et améliorer leur performance. En investissant dans notre personnel, nous créons un environnement de travail positif et stimulant qui favorise la motivation et la fidélisation. Cela se traduit par une meilleure productivité, une meilleure qualité de travail et une plus grande satisfaction des services rendus à nos membres.

Cet objectif vise donc à développer et à maintenir notre personnel hautement qualifié, motivé et engagé, en mettant en place des stratégies efficaces de recrutement, de développement des compétences, de rétention et de gestion du bien-être. L'objectif est de maximiser le potentiel des talents de notre personnel et de favoriser une culture d'apprentissage et de croissance.

Parmi les actions prioritaires, nous mettrons en place un processus formel de gestion des compétences et d'évaluations ; nous mettrons en place une structure RH ; nous travaillerons à l'amélioration de la communication interne; et nous développerons des partenariats avec le secteur académique.

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO5.1 : Mettre en place une structure de gestion du personnel
Recruter un responsable RH Formaliser et structurer les processus de gestion du personnel Préparer la mise en place d'un conseil d'entreprise et d'un comité pour la prévention et la protection du travail
OO5.2 : Mettre en place un processus formel d'évaluation et de gestion des compétences
Formaliser le processus d'évaluation Formaliser le processus de gestion des compétences Formaliser le processus de gestion des formations Formaliser le processus de coaching
OO5.3 : Améliorer la communication interne
Mettre en place une analyse de satisfaction des collaborateurs Développer la communication interne au travers de notre intranet
OO5.4 : Développer des partenariats avec le secteur académique
Accueillir des stagiaires et des mémoires de fin d'étude

6.6 Objectif stratégique 6 : Promouvoir et mieux communiquer.

Cet objectif vise à accroître la visibilité de notre intercommunale et de nos services auprès de nos membres, à renforcer notre réputation et à améliorer la compréhension de la portée de nos missions en mettant l'accent sur les atouts et les caractéristiques uniques de notre intercommunale.

Pour assurer le succès de cet objectif, en plus de nos activités quotidiennes, nous mettrons notamment en œuvre les actions suivantes :

- Mise en place d'un plan de communication à destination des élus, des administrations et des citoyens
- Participation aux principaux salons et opportunités de rencontres avec les Pouvoirs locaux (salon Municipalia, congrès des DG communaux)
- Organisation annuel d'un iMio day
- Mise en place d'une note d'information trimestrielle
- Mise en place d'un espace de réflexion en eGouvernement pour les Pouvoirs locaux
- Mise en place d'une plateforme de partage d'information avec nos membres
- Mise en place de comités de pilotage et de suivi avec les membres
- Analyse de la satisfaction de nos membres
- ...

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO6.1 : Structurer la communication externe
Recruter un chargé de communication Mettre en place un plan de communication à destination des élus, des administrations et des citoyens (news, publications, ...)
OO6.2 : Mettre en place une plateforme de partage d'information avec nos membres
Mettre en place un extranet d'information pour les membres. Cette plateforme permettra de présenter nos projets et recueillir les remarques et attentes de nos membres.

6.7 Objectif stratégique 7 : Collaborer avec les parties prenantes externes.

La coopération est évidemment un prérequis à la mutualisation. Comme il s'agit de la raison d'existence même d'iMio, on veillera à y consacrer une part importante de notre activité.
Afin d'assurer son aspect durable, elle devra s'adapter aux exigences multiples de ses membres et de leurs partenaires (la Wallonie, les partenaires privés, le fédéral, ...).

Nous nous attacherons à atteindre les objectifs suivants :

- ✓ Soutenir les démarches de co-production et de mutualisation
- ✓ Soutenir les communautés du logiciel libre
- ✓ Faire en sorte que les autres acteurs publics reconnaissent en iMio l'acteur technologique majeur ensemblier des Pouvoirs locaux
- ✓ Aligner les stratégies digitales des Pouvoirs locaux avec la politique menée par les autres niveaux de pouvoirs (Wallonie, Fédéral, Europe)
- ✓ Mettre en place des activités de collaboration avec les membres (groupes de travail, task forces, ...)
- ✓ Aider à faire évoluer l'IT des Pouvoirs locaux selon les bonnes pratiques

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO7.1 : Collaborer avec les éditeurs des logiciels utilisés par les PL afin d'améliorer l'interopérabilité
Mettre en œuvre l'accord de coopération avec CIVADIS Collaborer avec les acteurs wallons des Smartcities
OO7.2 : Analyser les initiatives digitales du SPW afin d'évaluer l'opportunité d'y associer les PL
Développer des coopérations avec RW (ex: signature électronique, portail SDG, permis d'environnement) Travailler avec la BCED pour la gestion des sources authentiques Analyser les synergies possibles avec le SPW digital
OO7.3 : Proposer au GW un projet Cyber de soutien aux Pouvoir locaux dans la continuité du projet de 2022-2023
Rechercher un soutien financier en matière de Cyber sécurité pour les PL
OO7.4 : Participer aux appels à projets EU
Renforcer notre visibilité avec les appels à projets EU

6.8 Objectif stratégique 8 : Garantir notre autonomie financière.

Cet objectif vise à assurer la capacité de notre intercommunale à financer ses activités et à maintenir sa croissance à long terme, en minimisant sa dépendance à l'égard de sources de financement externes et en maximisant la rentabilité de ses opérations.

Depuis 2021, notre intercommunale a atteint son autonomie financière et ne dépend plus d'un subside de fonctionnement de la Région Wallonne. Notre seule source de financement provient des contributions de nos membres pour les services utilisés puisqu'il n'y a pas de cotisation annuelle demandée à nos membres.

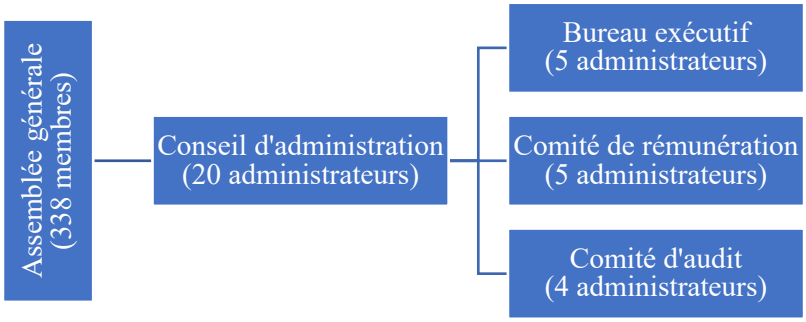
Pour atteindre notre objectif, nous maintiendrons notre politique relative à la gestion rigoureuse des coûts ; à l'optimisation de la gestion financière ; à l'optimisation et la formalisation de nos processus interne ; à l'augmentation de nos recettes par l'augmentation des services proposés ; et à la diversification des sources de financement (partenariats public-public, recherche de subventions sur projets et une démarche de crowdfunding avec nos membres).

Afin d'atteindre notre objectif, nous tacherons de mettre en œuvre les objectifs opérationnels suivants :

OO8.1 : Respecter le plan financier établi
Continuer à assurer la rentabilité de l'intercommunale (self-support) Respecter les budgets fixés par l'assemblée générale Dégager les moyens en R&D (7% du chiffre d'affaires)
OO8.2 : Initier une démarche structurelle de crowdfunding avec nos membres
Présenter les projets et mutualiser les investissements avec nos membres
OO8.3 : Réaliser une veille sur les appels à projets RW
Soumettre les projets et demandes de subside avec nos membres
OO8.4 : Maitriser le coût des solutions pour les Pouvoirs locaux
Faire jouer la mutualisation sur les coûts des projets

7 Annexes :

7.1 Composition des 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 maximum 20 administrateurs ;
- un Comité de Rémunération composé de 5 administrateurs et 1 observateur ;
- un Bureau Exécutif composé de 5 administrateurs et 1 observateur ;
- un Comité d'audit composé de 6 administrateurs.

Nom	Prénom	Membre	Fonction	Membre du CA	Membre du BE	Membre CR	Membre C audit
BARVAIS	Marc	Ville de Mons	Administrateur	OUI	OUI		
BURTAUX	Jonathan	Zone de sesours	Administrateur	OUI			
DELHAISE	Rudy	Commune de Eghezée	Administrateur	OUI			OUI
DISPA	Benoit	Ville de Gembloux	Administrateur	OUI			
DUBOIS	Louise	Comme de La Bruyère	Administrateur	OUI			
DUBOIS	Philippe	Commune de Clavier	Vice-Président	OUI	OUI		
DUTRIEUX	Bernard	CPAS de Wavre	Administrateur	OUI			
ELIAZAR	Julian	Commune d'Ans	Administrateur	OUI	OUI		
GILLET	Quentin	Ville de Wavre	Administrateur	OUI		OUI	OUI
JANSSENS	Dominique	Commune de Seneffe	Administrateur	OUI		OUI	OUI
KEYMOLEN	Sophie	Province du Branban Wallon	Administrateur	OUI	OUI		
LOWENTHAL	Bernard	Ville de Genappe	Administrateur	OUI	OBS	OBS	OUI
MANFREDI	Lara	Ville de Seraing	Administrateur	OUI			
POLL	Bénédicte	Commune de Seneffe	Administrateur	OUI		OUI	
SAIVE	Philippe	Commune d'Ans	Administrateur	OUI			OUI
SIASSIA-BULA	Merveille	Ville de La Louvière	Administrateur	OUI			OUI
VELTRI	Mathieu	Ville de Mons	Administrateur	OUI			
WATHELET	Damien	Commune de Clavier	Président	OUI	OUI		
WAUTIER	Jean-Marc	Commune de Braine-l'Alleud	Administrateur	OUI		OUI	
ZANCHETTA	Laurence	Ville de La Louvière	Administrateur	OUI		OUI	

Damien Wathelet a été désigné Président du Conseil d'Administration et Philippe Dubois Vice-président.
Frédéric Rasic, Directeur Général d'IMIO participe au Conseil d'Administration.
Alexandre Maître (UVCW) et Bruno De Viron (APW) participent au Conseil d'Administration comme experts.

7.2 Registre des associés