











Le partenaire technologique
de la Ville de Bruxelles



RAPPORT ANNUEL 2017

TABLE DES MATIÈRES

	Nos missions	1
	Des besoins croissants	2
	Le cadre	3
	<i>Le contrat de gestion</i>	
	<i>BXL2021 : la Ville dans de nouveaux locaux</i>	
	<i>Le service</i>	
	<i>Le budget</i>	
	Les solutions & applications	6
	<i>Quelques chiffres dans le domaine de la Démographie</i>	
	<i>Les projets</i>	
	Les marchés publics	8
	<i>La centrale d'achat</i>	
	L'organisation et le personnel	9
	<i>L'organisation</i>	
	<i>Le personnel</i>	
	<i>Le GDPR & la sécurité</i>	
	La gouvernance	11
	<i>L'assemblée générale</i>	
	<i>Le conseil d'administration</i>	
	<i>La direction</i>	
	<i>Avec la Ville de Bruxelles</i>	
	<i>Autres structures</i>	
	<i>Les contrôles</i>	
	La communication	13
	<i>La communication numérique</i>	
	<i>La communication papier</i>	



GIAL a été créé le 28 février 1993 à l'initiative de la Ville de Bruxelles, du CPAS de Bruxelles et du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Son action a débuté avec l'externalisation des activités du Centre Informatique de la Ville de Bruxelles.

GIAL a son siège dans un immeuble de la Ville de Bruxelles au boulevard Emile Jacqmain 95 (centre-ville).

NOS MISSIONS



imagine les solutions et services de demain pour un Bruxelles numérique

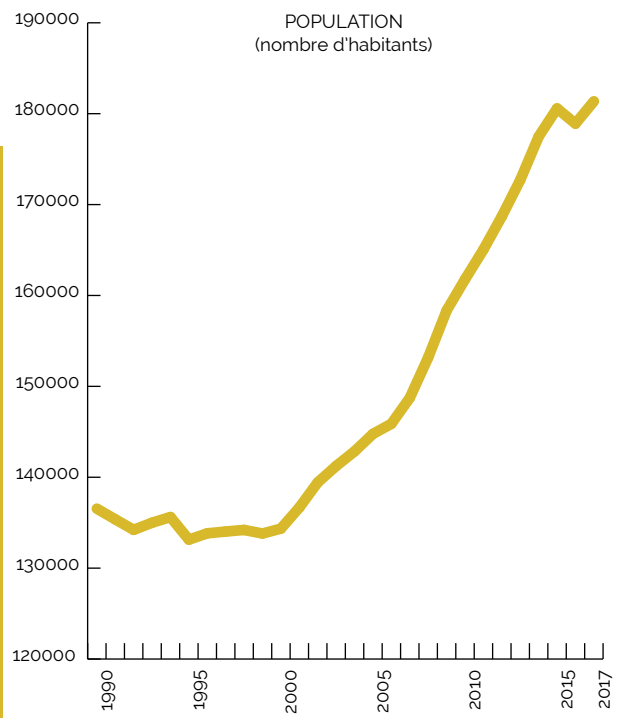


fournit un accès simple, fiable et compétitif à tous les citoyens



accompagne la Ville dans la réalisation de ses projets, de la conception à l'assistance

GIAL assure ainsi la gestion des infrastructures locales et partagées, des applications, des sauvegardes et de la récupération des données, des réseaux et de la communication de données (*datacom*) et de la sécurité informatique.



DES BESOINS CROISSANTS

La croissance importante de la population bruxelloise depuis le début des années 2000 a considérablement augmenté les besoins de logements, de services et d'infrastructures collectives sur tout le territoire de la Ville de Bruxelles. Cette croissance a eu un impact sur le personnel communal¹ également.

GIAL assiste près de 4.000 membres du personnel de la Ville de Bruxelles, tant dans l'administration centrale que dans des services décentralisés.

L'informatique communale, ce sont aussi 36.000 utilisateurs au Département de l'Instruction publique², dans les 80 écoles, les 17 bibliothèques. La Régie foncière et des asbl communales comme Bravo ont également recours à GIAL.

290 sites communaux sont connectés au réseau d'acheminement des données. L'installation et le retrait de matériel, l'assistance sur site nécessitent des déplacements des équipes GIAL sur tout le territoire de la Ville qui s'étend sur 32 km² avec, au nord, les anciennes communes de Laeken, Neder-Over-Heembeek et, au sud, des implantations sur l'avenue Louise.



700 LOGICIELS DE BUREAUTIQUE

80+ LOGICIELS D'APPLICATION

8700 PC & PORTABLES

7000 ÉCRANS

2100 IMPRIMANTES

400 GSM & SMARTPHONES

440 TABLEAUX BLANCS INTERACTIFS

¹ De 3.519 agents en 2007 à 3.850 en 2017

² En 2017, le personnel de l'Instruction publique comprend pas moins de 5.080 personnes. Le nombre d'élèves et étudiants est passé de 38.110 en 2009 à 52.390 en 2017 soit une hausse de près de 37% en moins de 10 ans.

LE CADRE

Le contrat de gestion

GIAL est la première ASBL de la Ville de Bruxelles dotée d'un contrat de gestion³. Ce **contrat de gestion** porte sur la période 2016-2019.

Le contrat de gestion est un outil de **gouvernance**. Il détaille les missions de GIAL, décrit les modalités d'exécution des services, les modalités de collaboration entre la Ville et GIAL, la mise en oeuvre et le suivi du contrat de gestion, fixe le plan d'entreprise et les objectifs opérationnels ainsi que le financement.

La mission de GIAL s'inscrit aussi dans le **schéma directeur informatique** élaboré en 2016 et sur lequel se greffe le programme **BXL2021**.

BXL2021 : la Ville dans de nouveaux locaux

VISION ET OBJECTIFS

Développer une ville moderne axée sur les utilisateurs, qui offre des services contemporains via différents canaux, sur la base de nouvelles façons de travailler améliorant les conditions de travail des employés

Le programme BXL2021 prône une organisation :

- focalisée sur l'utilisateur (citoyens, entreprises et personnel)
- qui assure que les citoyens, les entreprises et le personnel interagissent au mieux avec la Ville
- avec des services adaptés et offerts de manière innovante
- et alignés avec les principes d'une ville à l'avant-garde inspirés des principes de *smart city*.

Le programme BXL2021 s'appuie sur trois piliers stratégiques axés sur le bâtiment (*Bricks*), l'organisation (*Behaviour*) et l'ICT. Ce dernier programme, appelé *Bytes* et placé sous la responsabilité de GIAL, se compose de quatre programmes : modules fonctionnels, master data management, sécurité de l'information, ICT infrastructure.

³ Ce contrat de gestion a été approuvé par le conseil communal le 9 novembre 2015

LE COMITÉ DE SUIVI DU CONTRAT DE GESTION

Ce comité évalue l'exécution du contrat de gestion. Il est composé de l'échevin en charge des TIC ou son représentant, de deux représentants de GIAL et de deux représentants du comité de direction de la Ville. GIAL organise le comité de suivi, dresse rapport de l'état d'avancement de l'exécution de ce contrat, soumet ce rapport au comité de suivi avant de le communiquer au Collège et au Conseil Communal.

La Ville de Bruxelles, c'est une importante administration avec

11

DÉPARTEMENTS

80

ÉCOLES

17

BIBLIOTHÈQUES

14

INFRASTRUCTURES SPORTIVES

8

MUSÉES ET CENTRES D'ART

33

MILIEUX D'ACCUEIL

9

MAISONS DES ENFANTS

5

ANTENNES DE POPULATION

6

ESPACES SENIORS

Tous ces services s'appuient sur une informatique qui doit à la fois répondre à leurs besoins et être pleinement fonctionnelle.

Le service

GIAL respecte des SLA (service level agreement⁴) décrits dans le contrat de gestion. Le respect de ces exigences est évalué trimestriellement. Les niveaux de service doivent être respectés dans au moins 90% des cas.

Des délais d'intervention et des délais de résolution doivent être respectés en fonction de la priorité établie selon l'importance (impact sur les activités qui peut être bloquant, critique, important, normal, faible) et l'urgence (niveau élevé, normal ou faible).

Le service assistance de GIAL a répondu en 2017 à 16.488 signalements d'incidents, requêtes et demandes de changement dont 60,2% via e-mail et 35,3% par téléphone. Le nombre de « tickets » a donc diminué par rapport à l'année 2016 (17.027) et le taux de réouverture des tickets pour les incidents est très réduit (2,22% en 2017 contre 2,55% en 2016).

Des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs ont été lancées en décembre 2017. Elles portaient sur l'accueil et le premier support fourni par le service desk de GIAL, la compétence technique de l'intervenant de GIAL, son attitude ou son comportement, la vitesse de résolution de l'incident, la communication mise en place durant son traitement. L'appréciation globale était favorable pour 87,7% des utilisateurs, neutre pour 10,8% d'entre eux et défavorable pour 1,5% des utilisateurs.

Les niveaux de service doivent être respectés dans au moins 90% des cas.

MATRICE DE PRIORITÉ		NIVEAUX D'URGENCE		
		ÉLEVÉ	NORMAL	FAIBLE
NIVEAUX D'IMPORTANCE	Bloquant	1	2	4
	Critique	2	2	4
	Important	2	3	4
	Normal	3	4	5
	Faible	4	5	5

NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉLAIS MAXIMUMS	
	D'INTERVENTION	DE RÉOLUTION
1	2 heures	4 heures
2	4 heures	8 heures
3	8 heures	Jour J + 2
4	2 jours	Jour J + 5
5	1 semaine	Prochaine intervention de maintenance ou nouvelle release

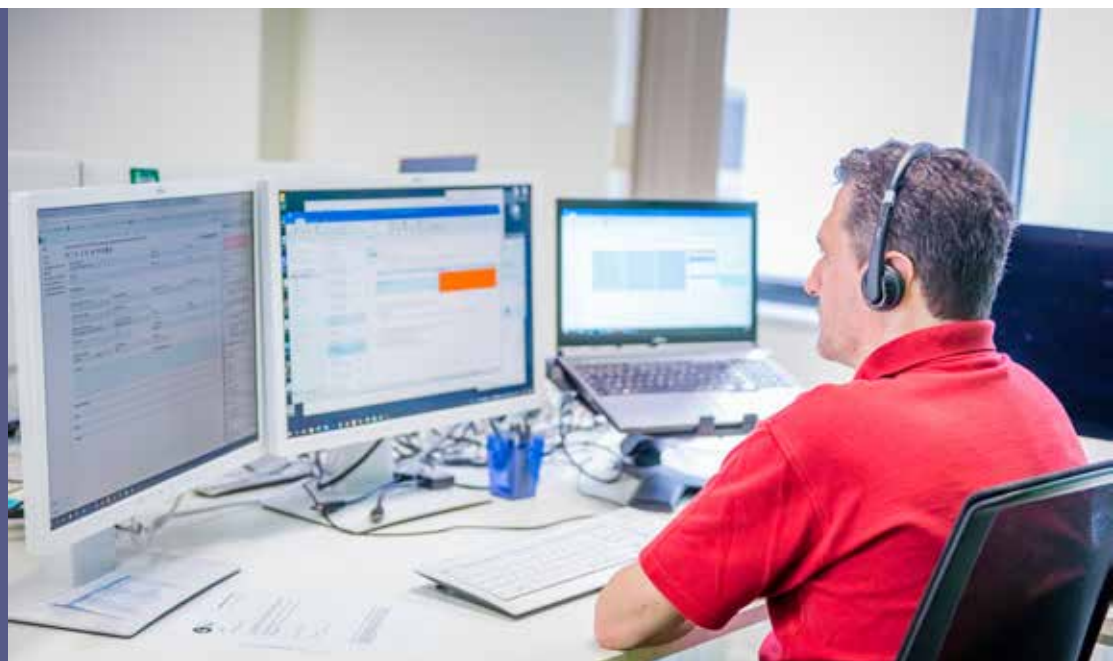
Un service public comme la Ville de Bruxelles doit se voir garantir une qualité mais également une continuité du service maximale. Pour réduire les risques, GIAL a procédé en novembre et décembre 2017 à la migration de 420 connexions réseau dans son centre de données. Les serveurs sont maintenant connectés à un ensemble de commutateurs (*switches*) dernier cri au travers d'un câblage structuré. Le *backbone*⁴ est à présent constitué de liens fibre optique à 40 Gbit/s (précédemment de liens cuivre à 1 Gbit/s). Tous les éléments qui la constituent peuvent être remplacés ou mis à jour sans interruption de service.

4 Cette « épine dorsale » est en fait le cœur du réseau.

REQUEST. Toute demande d'un end user (utilisateur final) ICT.

INCIDENT. Tout signalement d'un problème (interruption non planifiée ou réduction de la qualité d'un service informatique) avec impact sur le travailleur concerné.

CHANGE. Toute demande de changement portant sur l'infrastructure ou les applications.

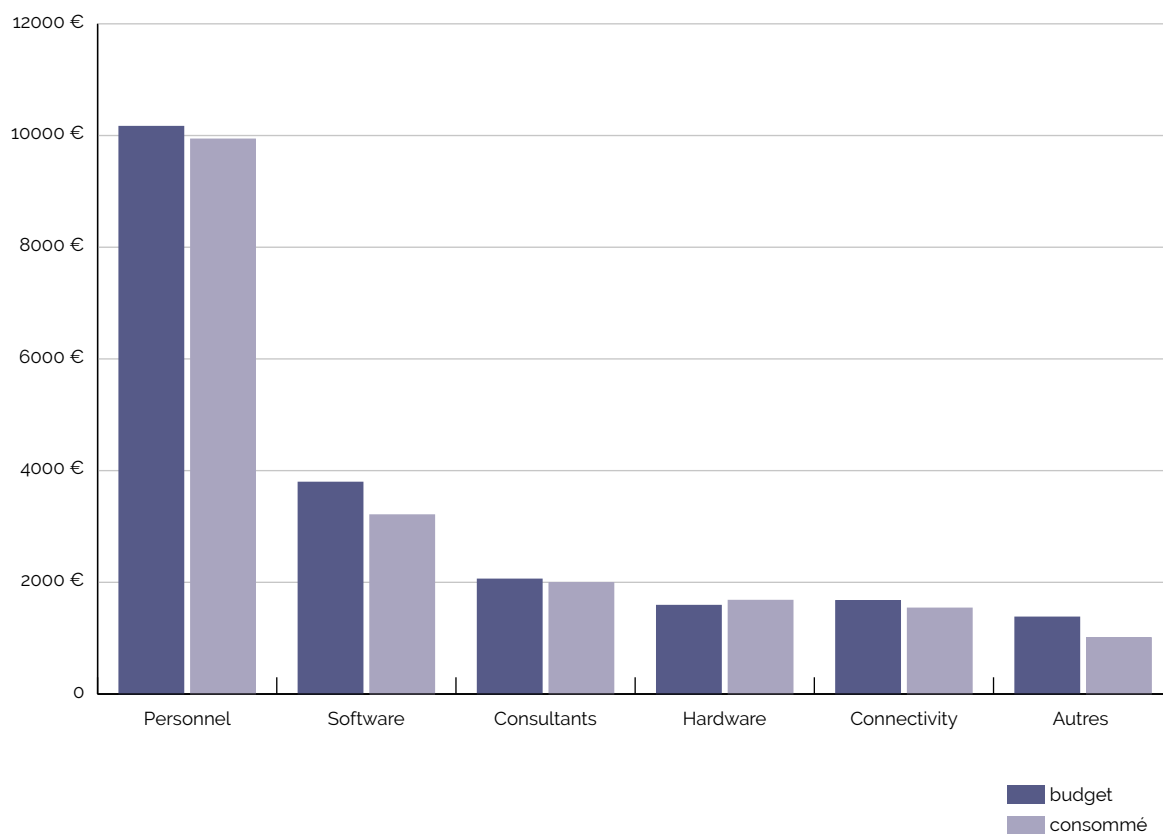


Le budget

Le budget de GIAL est accordé par la Ville de Bruxelles et est voté par son Conseil communal⁵. Il s'est élevé en 2017 à 20,16 millions d'euros au service ordinaire et 4,5 millions d'euros au service extraordinaire.

BUDGET TVAC	2014	2015	2016	2017
Ordinaire	18.200 €	18.600 €	19.480 €	20.620 €
Extraordinaire	6.998 €	7.500 €	4.100 €	4.500 €

En 2017, le budget ordinaire se répartit comme suit :



⁵ Le budget 2017 a été voté le 19 décembre 2016.

QUELQUES EXEMPLES

E-COLLÈGE & E-CONSEIL

GESTION DE L'ÉTAT CIVIL ET DE LA POPULATION
(176.000 CITOYENS)

GESTION DES FINANCES DE LA VILLE

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

GESTION DES EMPLACEMENTS DE MARCHÉ
(1.250 COMMERÇANTS) & HORECA

CONTRÔLES HORODATEURS
(185.000 CONSTATS EN 2017)

GESTION DES INSCRIPTIONS EN CRÈCHES
(40 MILIEUX D'ACCUEIL)

GESTION DES INSCRIPTIONS SCOLAIRES
& BIBLIOTHÈQUES (40.000 LECTEURS)

GESTION DES SANCTIONS
ADMINISTRATIVES COMMUNALES

GESTION LOCATIVE DE LA RÉGIE FONCIÈRE

SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

LA COLLABORATION

AVEC LA RÉGION BRUXELLOISE

La collaboration entre GIAL et la Région bruxelloise (CIRB-CIBG, IRISnet, IRISnet) se fait à travers la mise à disposition de GIAL et de la Ville de Bruxelles des réseaux Irisnet de fibre optique entre les bâtiments et Irisnet/Orange de communication téléphonique & GSM. Elle s'établit également à travers :

- le recours aux marchés CIRB (centrale d'achat) pour la fourniture de consultance informatique & plateforme GIS
- l'utilisation de solutions du CIRB (Fidus, Nova)
- la collaboration au sein du réseau wifi.brussels
- la participation de la Ville (Organisation - Méthodes) et de GIAL au conseil d'administration d'IRISnet
- la participation de la Région bruxelloise au conseil d'administration de GIAL.



LES SOLUTIONS & APPLICATIONS

Ces solutions & applications sont le plus souvent acquises sur le marché ou mises à disposition par le CIRB (Centre Informatique de la Région Bruxelloise) ou par un service public fédéral (SPF) et implémentées et gérées par GIAL. Certaines applications plus anciennes ont été développées par GIAL.

Quelques chiffres pour le département de la Démographie

- Gestion des passeports (14.700 citoyens/an)
- Commandes eID (46.500 citoyens/an)
- Packs biométriques (35.700 citoyens)
- Déclarations de naissance (environ 9.000/an)
- Dématérialisation des dossiers étrangers (11.100/an)
- Gestion des demandes de permis de conduire (7.000/an)
- Gestion des cartes de riverain (7.000/an)
- Gestion des rendez-vous & files d'attente (80 guichets, plus de 320.000 tickets, 63.000 prises de rendez-vous)
- Gestion du casier judiciaire communal (27.300 extraits/an)
- Gestion des cimetières (2.500 inhumations ou renouvellements de sépultures)
- Gestion des caisses (366.000 documents/an)
- Gestion des élections (86.000 électeurs)
- Gestion des étrangers (11.000 dossiers/an)
- Délivrance de documents administratifs via bornes ou Internet (80.000/an)
- Délivrance d'actes d'Etat civil dématérialisés (56.000/an)

GIAL crée des sites web :

en 2017, une nouvelle version du site web de la Ville (www.bruxelles.be), le site de la bibliothèque centrale (bibcentrale-bxl.be) et l'intranet du département de l'Instruction publique.

Les projets

47 projets (dont la moitié de plus de 50 k€) ont été lancés en 2017 et 67 projets ont été clôturés. Les projets 2017 avaient surtout trait à de nouvelles demandes de la Ville (59%), visaient à éviter l'obsolescence informatique (17%) ou à améliorer la qualité des services (15%) ou, enfin, à élever le niveau de sécurité (9%).

Des projets ont été achevés et des solutions mises en place en 2017. Citons :

- **Développement et Organisation.** Envoi automatisé des décisions du collège échevinal et du conseil communal à la tutelle, implémentation et dématérialisation du courrier entrant, nouveaux indicateurs (business intelligence).
- **Ressources humaines.** Poursuite du programme HRa avec la gestion des évaluations, les chèques-repas, l'accès à des données (nom de membres du personnel, téléphone, position dans l'organisation, composition de l'équipe) à partir de l'intranet de la Ville.
- **Centrale d'achats.** Dématérialisation des demandes de fournitures
- **Urbanisme.** Automatisation de la gestion des renseignements urbanistiques (notaires)

Plus de 100 projets sont en cours, majoritairement dans le cadre de BXL2021 :

- Poursuite de la dématérialisation des actes de l'Etat civil
- Intégration de sources externes (Fidus⁶, Registre national,...)
- Module de réservation des places en crèche
- Dématérialisation des factures entrantes
- Création d'une plateforme collaborative pour les écoles (interfaces profs-élèves-parents)
- Solution de gestion centralisée du dossier citoyen
- Envoi automatisé des décisions collège/conseil à la tutelle
- Implémentation & dématérialisation du courrier entrant
- Plateforme de *reporting (business intelligence)*⁷
- Poursuite du programme HRA⁸ avec gestion des évaluations & contrôle budgétaire
- Dématérialisation des dépôts de dossiers des candidats locataires à la Régie foncière
- Système de rendez-vous pour la section Plan (Urbanisme)

Autres projets orientés infrastructure IT

- *New way of working*⁹
- Évolution de la sécurité informatique & des capacités du réseau
- Gestion des sauvegardes & restauration
- Gestion des mails & archivage : augmentation de la taille des boîtes mails
- Migration des centraux téléphoniques vers une solution moderne
- Câblage, networking, infrastructure IT de base pour Brucity (2018)
- *Master data management*¹⁰
- *Information security*
- *Business continuity planning*

6 Fidus est le nom donné à l'intégrateur de services régional, c'est-à-dire le gestionnaire légal des échanges électroniques de données de et vers les institutions de la Région bruxelloise, pour autant qu'il s'agisse de données provenant de sources authentiques.

7 L'expression *business intelligence* (BI ou informatique décisionnelle) désigne les moyens, les outils et les méthodes qui permettent de collecter, consolider, modéliser et restituer les données, matérielles ou immatérielles, d'une entreprise (au sens large du terme) en vue d'offrir une aide à la décision et de permettre à un décideur d'avoir une vue d'ensemble de l'activité traitée.

8 Progiciel HR Access.

9 Nouveau mode de travail (NMT).

10 Gestion des flux de données informatiques.

LE MATÉRIEL

En 2017, GIAL a déployé des stations de travail (PC, portables, Mac) soit

1117
UNITÉS
(DONT
265 AJOUTS)



738
MONITEURS
(DONT 628 AJOUTS)



321
NOUVELLES
TABLETTES





Salon des Mandataires
de Marche-en-Famenne
(février 2017)

LES MARCHÉS PUBLICS

Pour ses propres besoins ou ceux de la Ville de Bruxelles, GIAL lance des appels d'offres pour du matériel ou des services principalement informatiques. 20 marchés de plus de 30.000 euros ont ainsi été attribués en 2017 pour un total de 5.944.046,15 euros soit 17 marchés de fournitures (5.341.159,01 €) et 3 marchés de services (602.887,14 €).

La centrale d'achat

GIAL est un pouvoir adjudicateur. GIAL peut donc faciliter l'acquisition de fournitures ou de services destinés à d'autres pouvoirs adjudicateurs en les associant à ses propres marchés publics à travers une centrale d'achat¹¹. Ces pouvoirs adjudicateurs peuvent ainsi profiter à la fois de la mutualisation des coûts et de conditions plus avantageuses grâce à un grand volume d'achat en raison déjà de l'importance de la Ville de Bruxelles.

En vertu de la loi sur les marchés publics du 17 juin 2016 et de son application en juin 2017, les modalités d'accès aux nouveaux marchés ont été modifiées. La convention d'adhésion à la centrale d'achat a donc été adaptée et proposée à la signature de l'ensemble des adhérents.

En 2017, 55 conventions d'adhésion à la centrale d'achat ont été renouvelées et 46 nouvelles conventions ont été signées. Au cours de cette même année, 156 adhérents ont été actifs c'est-à-dire qu'une facture leur a été adressée suite à au moins une commande.

Les 16 et 17 février 2017, la centrale d'achat a été présentée sur le stand de GIAL au Salon des Mandataires de Marche-en-Famenne.

¹¹ Loi relative aux marchés publics du 17 juin 2016. En vertu de l'article 47 §2, les pouvoirs adjudicateurs qui recourent à la centrale d'achat de GIAL sont dispensés de l'obligation d'organiser eux-mêmes une procédure de passation.

L'ORGANISATION & LE PERSONNEL

L'organisation

En 2017, pour faire face à ces nouveaux défis et notamment à la mise en place du programme BXL2021, l'organisation de l'association a été revue. GIAL est piloté par une direction générale qui rend compte au Conseil d'administration.

Une vaste réorganisation interne a été lancée fin 2017 par la direction générale et la direction opérationnelle, qui aboutira à une nouvelle organisation mise en place début 2018.

Le comité exécutif (ComEx) comprend les 6 directeurs et travaille en lien avec l'architecte d'entreprise, le CISO (*chief information security officer* ou responsable de la sécurité des systèmes d'information), le DPO (*data protection officer* ou délégué à la protection des données).

Le personnel

Le personnel de GIAL se compose de 127 personnes dont 3,6 en contrat à durée déterminée (CDD) soit environ 126 ETP (équivalents temps plein), et 3 intérimaires. Ce personnel se répartit ainsi entre les différents départements : Operations & Infrastructure (54 collaborateurs), Business Solutions Delivery (40), direction, RH, administration & finances (20), Services, Processes & Technology (13).

En 2017, les profils suivants ont été recrutés : system engineer network, technical analyst BI, developer Sharepoint, support center officer (2), service desk officer (3), functional analyst & functional analyst « citizen » (2), directeur OPI, COO, architect IT, data protection officer, information security advisor, technical analyst HR.

Dans un secteur aussi « tendu » que celui de l'informatique, le turnover a diminué pour descendre pour la première fois depuis plusieurs années sous la barre des 10 % (de 11 % en 2016 à 9 % en 2017).

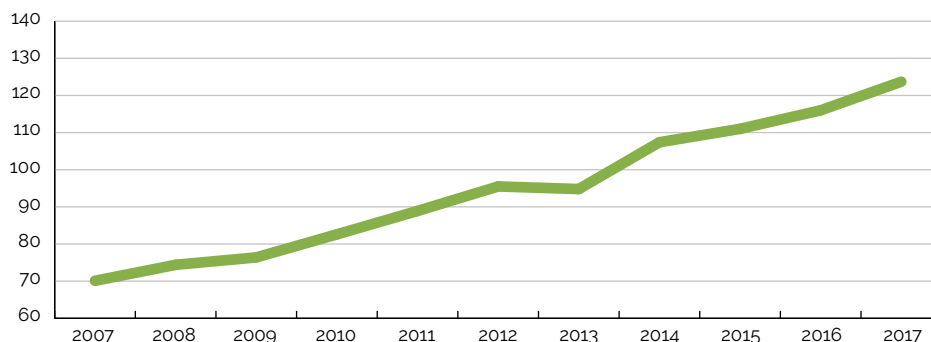
Une partie du personnel de GIAL lors du dîner du personnel le 21 décembre au Centre de la BD



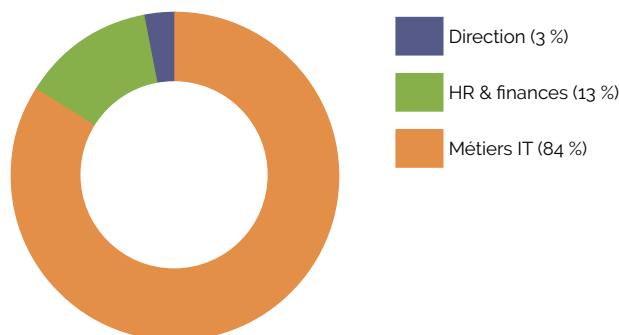
NOS ENGAGEMENTS

1. Lorsque je dirige une activité, un projet ou un processus, je m'assure qu'il/elle soit en accord avec notre mission et j'en suis responsable du début à la fin, y compris en ce qui concerne les escalades ponctuelles et la demande d'aide en cas de problème.
2. J'ose prendre des initiatives pour augmenter la satisfaction du client et/ou pour améliorer l'efficacité.
3. Lorsque je rencontre un problème, je propose des solutions de manière positive et constructive.
4. J'agis toujours en vue de maximiser l'expérience (interne et externe) du client.
5. Je me comporte comme j'attends que mes collègues se comportent.

Évolution de l'effectif (ETP)



Répartition



La masse salariale s'élève à près de 9,4 millions d'euros en 2017.

GIAL recourt à un nombre limité de consultants pour des missions ou projets déterminés.

Le GDPR & la sécurité

Pour répondre aux obligations en matière de vie privée et de sécurité des données¹² (entrée en vigueur de directive européenne GDPR le 25 mai 2018), GIAL a procédé à l'engagement (2017) de :

- une data protection officer (DPO)
- un chief information security advisor (CISO)

¹² Règlement n° 2016/679 ou Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ou *General Data Protection Regulation (GDPR)*.

LA GOUVERNANCE

GIAL, association sans but lucratif, s'appuie sur deux structures, l'assemblée générale et le conseil d'administration.

L'assemblée générale

L'assemblée générale comprend :

- treize représentants de la Ville de Bruxelles (au 31 décembre 2017 : Mohamed Ouriaghli, président, Sahid Aghzinnay, Mustafa Amrani, Clémentine Barzin, Amal Benghallam, Geoffroy Coomans de Brachène, Dominique De Backer, Mounia Mejbar, Ans Persoons, Hendrik Van Hellem, Nel Vandevanet, Didier Wauters, David Weytsman)
- quatre représentants de la Région de Bruxelles-Capitale (Aziz Ait Hmad, Martine Boquet, Rochdi Khabazi¹³)
- un représentant du CPAS de Bruxelles¹⁴

Cette AG s'est réunie à trois reprises en 2017.

Le conseil d'administration

Siègent au conseil d'administration de GIAL :

- six mandataires de la Ville (au 31 décembre 2017 : Mohamed Ouriaghli, président, Sahid Aghzinnay, Amal Benghallam, Geoffroy Coomans de Brachène, Hendrik Van Hellem, Didier Wauters)
- deux représentants de la Région : Aziz Ait Hmad, Rochdi Khabazi

Le CA s'est réuni douze fois en 2017.

La direction

Un CEO ad interim, Michel Dogot, avait été désigné en décembre 2016. Il a poursuivi sa mission jusque août 2017. Mary-Odile Lognard, directrice générale, et Johan Verheyen, COO, ont été désignés en août 2017.

Un comité exécutif (ComEx) réunit chaque semaine la directrice générale, le COO et les directeurs des départements de GIAL (OPI, BSD, HR, Administration & Finances).

¹³ Le remplacement de ce représentant n'a pas été effectué.

¹⁴ Idem.

Avec la Ville de Bruxelles

Le contrat de gestion prévoit des moments d'alignement avec la Ville à travers :

- le comité TIC (trois réunions en 2017)
- les *project steering committees*¹⁵ (onze comités trois fois par an)
- les *service steering committees* (onze comités trois fois par an)
- le comité de suivi du contrat de gestion (une fois par an)

Une tripartite réunit deux fois par mois le cabinet de l'échevin de l'Informatique, l'administration et GIAL. La directrice générale de GIAL siège au comité de direction de la Ville de Bruxelles.

Autres structures

Un conseil d'entreprise (CE) et un comité pour la prévention et la protection du travail (CPPT) sont en place au sein de GIAL. Ils se réunissent une fois par mois.

Les contrôles

Contrôles structurels

- Conseil d'administration : note d'avancement budgétaire trimestrielle, lancement des marchés, validation des attributions
- Assemblée générale : approbation du rapport annuel, avis du réviseur d'entreprise RSM « sans réserves » depuis plusieurs années
- Comité d'audit de la Ville

Nouveaux contrôles

Ces contrôles sont en cours d'installation depuis septembre 2017 :

- Clôtures comptables mensuelles
- Implémentation d'un processus mensuel de *forecasting*¹⁶
- Statuts GDPR & sécurité
- *Gouvernance demand management & PMO* (bureau de gestion des projets).

¹⁵ Y participent les directions des onze départements, l'unité opérationnelle Méthodes (département Organisation) et GIAL.

¹⁶ Prévision.

LA COMMUNICATION

La communication numérique

GIAL est présent et actif dans l'internet avec un site web, des pages et comptes sociaux, des lettres d'information internes et externes.

Son site web (www.gial.be) a pour vocation de présenter GIAL notamment à d'éventuels candidats à un emploi, à des fournisseurs, à des pouvoirs adjudicateurs susceptibles d'adhérer à la centrale d'achat (les adhérents ont accès à une section réservée). Il met en exergue les offres d'emploi et les appels d'offres. Des articles sont consacrés à quelques réalisations de GIAL.

Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, Viadeo) sont des canaux utilisés pour poster des messages souvent illustrés mettant en évidence les jobs, les marchés ou la participation de GIAL à des événements (Salon des Mandataires, par exemple).

GIAL diffuse aussi des lettres d'information. Les lettres d'information internes sont destinées aux collaborateurs de GIAL ; elles présentent les nouveaux collaborateurs, décrivent des projets et réalisations, livrent des informations dans le domaine des ressources humaines. Les lettres d'information externes font le lien avec des actualités GIAL et informe les abonnés quant aux marchés publics et à l'emploi chez GIAL.

Des actions de communication ont été spécialement menées pour le Salon des Mandataires.

La communication papier

GIAL propose à l'accueil ou lors de manifestations une palette de 4 dépliants. Ils visent à présenter GIAL (*GIAL, le partenaire technologique de la Ville de Bruxelles*), les possibilités d'emploi (*Une carrière dans l'IT public*), sa centrale d'achat (*Avec GIAL, des solutions IT en centrale d'achat* / *Nos marchés en centrale d'achat IT*).





asbl GIAL

Boulevard Emile Jacqmain 95
1000 Bruxelles

+32 2 229 54 00
contact@gial.be

// www.gial.be



ÉDITRICE RESPONSABLE

Mary-Odile Lognard
Boulevard Jacqmain 95
1000 Bruxelles