BRUSSELS
DIGITAL & CITIZEN FRIENDLY

Bilan annuel 2023
En un coup d'œil

L'année 2023 a marqué un tournant pour la Ville de Bruxelles qui a vu l'ensemble de ses services emménager à BRUCITY.
L'ensemble de l'administration est donc maintenant centralisée en un seul lieu. i-CITY a également rejoint ce bâtiment, Brucity, le nouveau centre administratif de la Ville de Bruxelles. En travaillant désormais aux côtés des équipes de la Ville, nous avons une opportunité unique de mieux comprendre ses besoins et d'assurer un service de qualité supérieure.
Notre mission reste de guider la Ville dans sa transformation en une Smart City, centrée sur le citoyen.

Ce déménagement à Brucity est l'aboutissement de plusieurs années de travail, ponctuées par des étapes clés : la mise en place de la Digital Factory, l'Adoption du New Way of Working, la création d'un réseau sécurisé et performant, la dématérialisation des documents et le lancement du portail BRUCE.
En outre, i-CITY a réalisé des projets majeurs pour l'instruction publique et les asbl.
Nous sommes également fiers d'avoir reçu plusieurs distinctions cette année (CIO Project of the Year, CDO of the Year 2023, ICT Project of the Year), soulignant notre capacité à mener un changement organisationnel digital majeur.

En résumé, l'année 2023 a été marquée par des projets ambitieux et des innovations importantes pour i-CITY. Nos équipes ont relevé de nombreux défis, tout en garantissant la sécurité et la qualité des services offerts.

i-CITY en chiffres clés

174
collaborateurs i-CITY

200
marchés publics

40 913 749,68€
montant total des marchés publics

17 616 requêtes
13 761 incidents

139
projets réalisés

70
services pour la Ville, l'IP et les ASBL

100 écoles
18 bibliothèques

6 000
collaborateurs Ville
21 000 élèves

Les thématiques 2023

La transformation digitale de la Ville de Bruxelles

Au cœur de notre mission réside l'objectif d'accompagner la transformation de la Ville de Bruxelles vers une smart city qui réponde aux besoins divers de ses utilisateurs. Cette démarche exige une transition numérique profonde, soutenue par de nombreux projets et une stratégie omnicanale qui garantisse aux citoyens l'accès aux services de la Ville via différents canaux. La volonté de la Ville de Bruxelles est de permettre aux citoyens et agents d'avoir la Ville dans leur poche, où qu'ils se trouvent et à tout moment.

Continuité, sécurité et qualité des services

L'amélioration de l'expérience utilisateur reste au cœur de nos priorités. En 2023, nous avons renforcé notre gestion des événements VIP et élargi notre périmètre de support. Nos équipes ont installé près de 1 800 PC et desktops dans les écoles de la Ville, modernisant ainsi l'équipement scolaire. La plateforme ServiceNow a été enrichie de nouvelles fonctionnalités. Ces actions témoignent de notre engagement à offrir une expérience utilisateur exceptionnelle tout en optimisant nos processus internes, démontrant notre capacité à innover et à répondre aux besoins des citoyens avec efficacité et réactivité.

Les équipes de support

En 2023, nos équipes de support ont joué un rôle essentiel dans la réussite de nombreux projets et dans l'amélioration de la qualité des services offerts.

- Les marchés publics
- Les ressources humaines
- La communicaiton
- La gouvernance

Nos valeurs

Chez i-CITY, nos valeurs fondamentales guident nos actions et orientent notre vision stratégique. En 2023, nous avons continué à cultiver ces valeurs pour renforcer notre culture d'entreprise et améliorer nos services. Nos trois valeurs fondamentales sont l'engagement, l'orientation solution et l'orientation utilisateur.

Consultez en ligne notre rapport d'activités pour l'année 2023 :
https://annual-report.i-city.brucity.be/