

CIVADIS

LE MAG'



PRODUITS
SUCCESS STORIES

RH
INITIATIVES

INNOVATION
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

SEPTEMBRE 2025

WWW.CIVADIS.BE

SOMMAIRE



03

ÉDITO



04

QUELQUES
CHIFFRES RH



05

INITIATIVES
SANTÉ, BIEN-ÊTRE,
ENVIRONNEMENT



06

SUCCESS STORY :
FRT DIGITALES



08

SUCCESS STORY :
eGUICHET



10

SUCCESS STORY :
EOS



11

SUCCESS STORY :
ÉLECTIONS



13

FOCUS SUR L'IA



“

CIVADIS accompagne les pouvoirs publics dans leur transformation digitale en leur proposant des solutions et services innovants...

Édito



Avec nos 254 collaborateurs et la force du groupe NRB, nous sommes plus que jamais au service des administrations publiques pour les accompagner dans le progrès et avancer sur la voie de la digitalisation et de la simplification administrative au service de tous. Pour répondre aux besoins de chaque métier de l'administration et assurer les services aux citoyens, nous adoptons une approche mutualisée et intégrée pour automatiser les opérations. L'ensemble vise à garantir la sécurité, la transparence et la fiabilité des processus administratifs.

En 2024, CIVADIS a confirmé sa position d'acteur de référence en Belgique dans le développement des logiciels électoraux et la fourniture du matériel associé, tout en répondant aux défis croissants liés à la cybersécurité.

Grâce au soutien des autres entités du groupe, CIVADIS a garanti à des dizaines de milliers d'utilisateurs un fonctionnement optimal des solutions proposées, depuis le dépôt des listes des candidats jusqu'à la publication des résultats tout au long des soirées électorales de juin et d'octobre.

Parallèlement, CIVADIS accompagne les pouvoirs publics dans leur transformation digitale en leur proposant des solutions et services innovants. Cela représente des avancées significatives pour simplifier le travail quotidien des administrations, accroître leur efficacité et améliorer le service aux citoyens.

En intégrant l'intelligence artificielle au cœur de sa stratégie, CIVADIS permet aux pouvoirs publics de bénéficier des avantages de cette technologie pour un avenir humain, intelligent et inclusif.

Pascal Gonay
CEO de CIVADIS

En 2024

254
collaborateurs

19
nouveaux collègues

83 femmes
171 hommes

1,3%
Départ volontaire

2,3%
Absentéisme court terme

L'HUMAIN AU CENTRE
Une année de progrès

INITIATIVES

Santé, bien-être, environnement

Chez CIVADIS, le bien-être des collaborateurs et le respect de l'environnement sont des priorités concrètes, traduites par des actions visibles visant à améliorer la qualité de vie au travail, favoriser la cohésion d'équipe et adopter une culture plus durable à tous les niveaux.

Des engagements concrets pour l'environnement

CIVADIS s'engage activement en matière de développement durable :

- Des **panneaux photovoltaïques** ont été installés et mis en production en décembre 2024, permettant une autonomie énergétique du site ;
- Une nouvelle car policy favorise désormais l'utilisation de **véhicules électriques** ;
- Les plafonniers des bureaux de Namur sont progressivement remplacés par des **luminaires LED** ;
- Enfin, CIVADIS a signé la **charte de l'Institut du Numérique Responsable**, affirmant son engagement vers un numérique plus sobre et durable.



Panneaux photovoltaïques



Véhicules électriques



Un environnement de travail plus agréable

Chez CIVADIS, le bien-être passe aussi par un environnement de travail agréable et des moments partagés.

Des aménagements extérieurs, comme une **table de ping-pong**, un **panier de basket** ou encore des **parasols**, offrent aux collaborateurs l'occasion de se détendre ou de bouger entre deux réunions.

Des **activités mensuelles conviviales** (food trucks, matchs de foot, repas fromage) renforcent la cohésion d'équipe, tout comme la **fête du personnel**, moment fort de l'année, appréciée de toutes et tous.

Les amateurs de sport ne sont pas oubliés : chaque lundi, une **session de jogging** "Je cours pour CIVADIS" est proposée à l'ensemble des collaborateurs.

Un accueil et des avantages repensés

Chaque nouveau collaborateur reçoit un **pack de bienvenue** avec des **goodies**, accompagné d'une **nouvelle brochure d'accueil** pour accompagner les nouveaux collaborateurs dès leur arrivée.

Par ailleurs, le **catalogue de formations s'enrichit régulièrement de nouvelles thématiques** :

- "Déstressez en pensant différemment" grâce à la méthode PCER ;
- Sensibilisation à la déconnexion ;
- Recyclage en secourisme.

➡ Autant d'outils pour évoluer dans un cadre de travail plus serein et plus conscient.

De plus, l'introduction d'un plan cafétéria permet à chacun de personnaliser les avantages du package salarial en optant, par exemple, pour un vélo d'entreprise, des warrants ou encore un remboursement de son assurance pension.

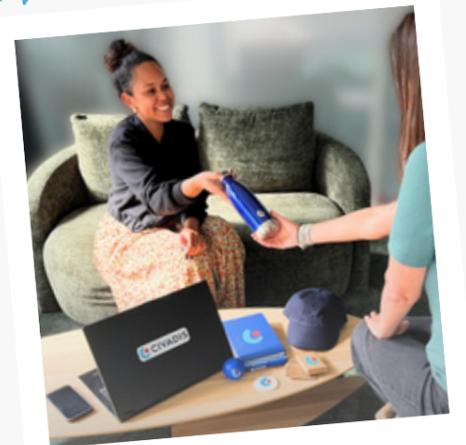
Ces initiatives, loin d'être symboliques, reflètent une volonté claire : **faire de CIVADIS un lieu de travail aligné avec les valeurs d'aujourd'hui**. Entre engagement environnemental, qualité de vie au bureau et attention portée à chaque collaborateur, c'est **une culture d'entreprise durable et humaine qui se construit jour après jour**.



Fête du personnel



Matchs de football



Pack de bienvenue

FRT Digitales

Ville de Libramont

Dans un monde en constante évolution, les administrations publiques se doivent d'innover pour offrir des services plus efficaces et accessibles. C'est dans cette optique que l'administration communale de Libramont-Chevigny a adopté, dès juin 2021, notre solution FRT Digitales. Une initiative qui vise à **simplifier l'envoi et le paiement des factures, redevances et taxes pour les citoyens**. Trois ans après sa mise en place, le bilan est plus que positif.

Un choix stratégique pour une administration digitale

Maximilien Gueibe, Directeur général de la Ville de Libramont-Chevigny, revient sur les motivations ayant conduit à cette adoption :

"Nous avons fait l'acquisition de la solution afin de proposer un nouveau service à nos citoyens. Libramont-Chevigny tente d'être à la pointe de la technologie et surtout de s'adapter à l'évolution de la société. Nous essayons continuellement d'optimiser nos procédures pour répondre au mieux aux besoins de la population. L'objectif derrière cette politique d'amélioration continue est vraiment d'être toujours plus efficace et de rendre un service aux citoyens le plus large et complet possible."

La digitalisation des documents était ainsi une nécessité pour assurer un service public de qualité. L'intégration de FRT Digitales s'est faite progressivement, impliquant l'ensemble des acteurs administratifs.

"L'acquisition et la mise en place de la solution ont été mûrement réfléchies avec les services et le pouvoir politique en place. Il était nécessaire pour moi, comme pour le Directeur financier, d'avoir une adhésion de tous les acteurs de l'administration communale. [...] Nous avons pris contact avec les équipes de CIVADIS afin d'étudier les différentes possibilités qui s'offraient à nous."



Maximilien Gueibe

“ L'objectif est d'être toujours plus **efficace** et de rendre un service aux citoyens le plus large et complet possible. ”

success
story

Une mise en place fluide et efficace

Grâce à un accompagnement sur mesure et une communication fluide entre les équipes de Libramont-Chevigny et celles de FRT Digitales, la mise en place a été rapide et bien acceptée.

“Les équipes de CIVADIS sont venues à notre rencontre pour présenter en détail la solution aux agents des services concernés, afin qu'ils puissent appréhender au mieux les changements futurs. Le retour a été très concluant, notamment grâce à la fluidité des échanges qui ont permis de lever les éventuels doutes et réticences. Tout s'est fait de manière assez fluide et surtout dans l'écoute de nos besoins et de notre réalité de terrain.”

Des résultats concrets pour la commune et ses citoyens

Depuis la mise en place de FRT Digitales, les chiffres témoignent d'une adoption progressive du service.

En 2024, 26,58 % des documents envoyés ont pu être délivrés dans l'eBox à Libramont-Chevigny. Ce chiffre est d'ailleurs en constante évolution.

Pour Maximilien Gueibe, les avantages sont nombreux tant pour les citoyens que pour l'administration :

“S'il ne fallait en retenir que trois pour le citoyen, je citerais :

- Un nouveau service offert aux citoyens, permettant de toucher les plus connectés ;
- Une facilité d'accès et une compatibilité avec l'eBox (sécurité et archivage) ;
- Une automatisation et une rapidité dans la génération et la réception des documents.”



Côté administration, la solution permet une optimisation des processus, un meilleur contrôle, une réduction des erreurs de paiement et des économies sur les coûts d'impression et d'envoi.

“Les retours sont vraiment positifs. Certes, les chiffres pourraient être encore meilleurs mais je pense que les gens ont besoin d'un certain temps d'adaptation. Au fur et à mesure, le gap va considérablement se réduire.”

Une solution tournée vers l'avenir

Du côté de CIVADIS, la volonté d'améliorer et d'élargir la solution ne cesse de grandir.

“ Nous avons mis au point un « coffre-fort » digital, fournissant un accès direct aux différents documents dématérialisés. ”

Étienne Lombart, Business Unit Manager, explique la raison d'être de cette solution :

“Lors de la genèse de ce projet, nous pensions qu'il était important de centraliser et de stocker de manière digitale tout document afin d'en faciliter l'accès ainsi que son émission, le tout via une solution efficace et simple. Nous avons mis au point un “coffre-fort” digital, fournissant un accès direct aux différents documents dématérialisés.



Très rapidement, nous avons développé les émissions vers l'eBox citoyen, dont les services proposés sont de plus en plus conséquents (accusés de lecture, recommandés). Notre solution a été pensée et construite de manière pérenne, indépendamment de nos solutions cœurs métiers. Ceci nous permet de continuer à la faire grandir en ajoutant tout service possible et utile, au service de la transition digitale et de la simplification administrative pour le citoyen comme pour l'administration.”

Désormais, FRT Digitales permet l'envoi des factures par e-mail, complète son offre avec l'eBox Entreprise et prévoit à terme une intégration à l'eGuichet Citoyen pour sécuriser encore davantage l'accès aux documents.

“Bien entendu, le pourcentage de documents délivrés dans l'eBox dépendra de plusieurs facteurs (types de documents, public cible, efforts de l'administration pour stimuler l'adhésion, etc.). Ainsi, la Ville de Namur délivre déjà près de 50 % de certains documents via l'eBox.”

“ La Ville de Namur permet actuellement la délivrance de près de 50% de certains documents dans l'eBox. ”

Une recommandation sans hésitation

Avec trois années de recul, Maximilien Gueibe recommande vivement la solution à d'autres administrations : “Il est clair que je recommande la solution. Les avantages cités précédemment sont autant d'arguments qui me permettent de dire que la solution est un plus pour notre administration mais aussi, et surtout, pour nos citoyens. La société évolue à une vitesse dingue et nous devons avancer. La dématérialisation et la digitalisation sont plus que jamais au centre de nos administrations et un réel besoin pour une partie de notre population.”

Grâce à FRT Digitales, la Ville de Libramont-Chevigny poursuit son engagement vers une administration moderne et connectée, au service de ses citoyens. Une success story qui illustre parfaitement la transition numérique des services publics !

EN BREF...



Documents envoyés via **eBox** en 2024 par la Ville de Libramont



Réduction des coûts d'impression et d'envoi



Moins d'erreurs de paiement et plus de rapidité





success
story

eGuichet

Commune de Braine-l'Alleud

Depuis septembre 2024, la commune de Braine-l'Alleud a franchi une nouvelle étape dans sa digitalisation en adoptant l'eGuichet. **Accessible 24h/24 et 7j/7** via smartphone, tablette ou PC, cette solution offre aux citoyens la **possibilité de demander une large gamme de documents administratifs et de réaliser des démarches** sans passer par le guichet physique. Et ce, en toute autonomie.

Un tournant numérique pour Braine-l'Alleud

“Avant cela, un guichet électronique était déjà accessible à nos citoyens mais le traitement des demandes nécessitait un ré-encodage des informations dans SAPHIR¹ ce qui rendait la tâche assez lourde pour nos agents”, explique Sophie Borgs, Cheffe du service citoyenneté de Braine-l'Alleud. “Nous étions donc à la recherche d'une solution rendant plus rapide le traitement des demandes introduites de cette manière et ce, afin de permettre à nos agents de se consacrer à d'autres types de dossiers.”

Le **gain de temps** et l'**efficacité** sont au cœur des bénéfices constatés. Aujourd'hui, les demandes arrivent directement dans l'environnement SAPHIR des agents. Certaines démarches, comme la délivrance d'actes disponibles dans la BAEC ou certains certificats du Registre national, sont désormais automatisées, sans intervention humaine.



“Ce **nouvel eGuichet** a **considérablement facilité le travail** de nos agents. Le **risque d'erreurs d'encodage est quasi nul.**”

“Outre la diminution du temps d'attente à nos guichets pendant nos heures de permanence, la mise en place de ce nouvel eGuichet a considérablement facilité le travail de nos agents”, poursuit Sophie Borgs. “Le **risque d'erreurs d'encodage est quasi nul.**”

Et les citoyens ne sont pas en reste : l'eGuichet leur permet d'**éviter des déplacements**, de **faire leurs démarches à toute heure**, et même de **prendre rendez-vous en ligne** pour les services nécessitant une visite à l'administration.

¹Le logiciel SAPHIR de CIVADIS aide les agents communaux à assurer la collecte exhaustive des informations nécessaires à l'établissement des registres.

Une mise en place fluide et personnalisée

“Une fois l’eGuichet personnalisé avec la charte graphique de notre commune, nous avons déterminé avec le responsable de projet de chez CIVADIS les documents et démarches à rendre accessibles”, explique Sophie Borgs. Une phase de test a permis de roder le système avant l’intégration définitive sur le site de la commune.

Résultat ? En moins de six mois, 4.589 demandes ont été traitées via l’eGuichet. Parmi elles : 910 délivrances d’actes d’état civil, 2.770 certificats extraits du Registre national, 824 casiers judiciaires et 85 changements d’adresse. Des chiffres qui témoignent de l’adoption rapide de la solution par les citoyens.

“**Les chiffres de l’ensemble de nos clients wallons et bruxellois laissent entrevoir la masse de démarches administratives susceptibles d’être digitalisées au niveau des services Etat civil / Population.**”

Les chiffres de l’ensemble de nos clients wallons et bruxellois laissent entrevoir l’ampleur des démarches administratives susceptibles d’être digitalisées dans les services Etat civil / Population :

- Près de 100 % des déclarations de décès introduites à la Ville de Mons en 2024 l’ont été via l’eGuichet ;
- 1.000 changements d’adresse ont été enregistrés en seulement cinq mois à la Ville de Namur ;
- Au total, ce sont 1,8 million de citoyens wallons et bruxellois qui bénéficient désormais d’un service accessible 24 h/24 et 7 j/7.

Imaginez donc le potentiel sous-jacent au développement d’un eGuichet transversal Services & Activités.

Une vision à long terme

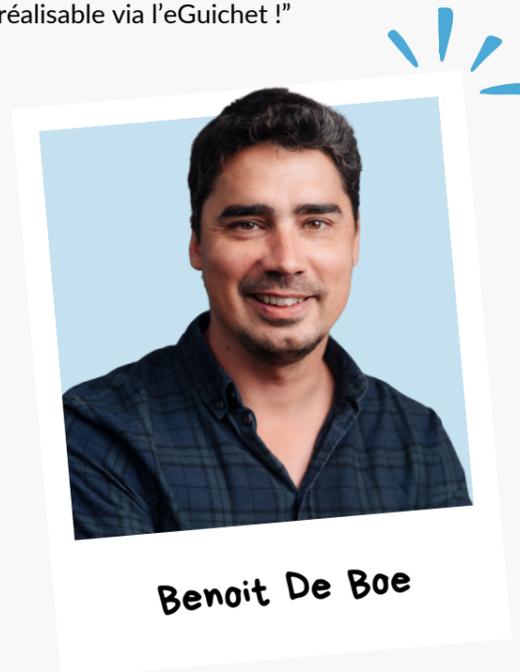
Du côté de CIVADIS, l’eGuichet est vu comme bien plus qu’un simple portail de services. Il s’agit d’un **outil en constante évolution**, pensé pour répondre aux besoins actuels mais aussi anticiper ceux de demain.

“**L’eGuichet est un produit en pleine mutation et expansion.**”

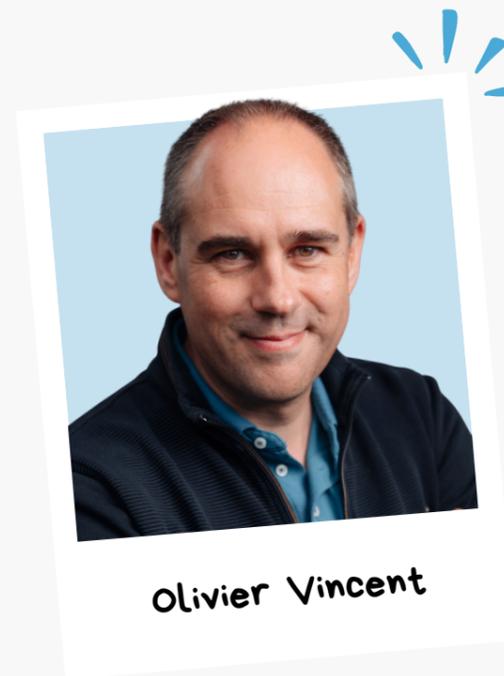
“L’eGuichet est un produit en pleine mutation, ou devrais-je dire en pleine expansion”, indique Benoit De Boe, Business Unit Manager de l’eGuichet. “Petit à petit, il devient une vraie expérience intégrale d’échanges entre la commune et le citoyen.”

La plateforme ne se limite plus à la délivrance de documents administratifs. Elle permet désormais des démarches plus complexes : **déclaration de changement d’adresse intégrée avec WOCODO, déclaration de décès, naissance, mariage, reconnaissance...** L’eGuichet est aussi un outil de **réservation de salles, d’organisation d’évènements** ou de **prise de rendez-vous** avec tous les services communaux, y compris les mandataires.

“Les formulaires dynamiques et la mise en place d’un eGuichet Agent permettent désormais aux communes d’envisager le traitement de toutes les demandes, sur tous les sujets », poursuit-il. « Une question urbanistique ? Une demande de plan de paiement ? Une candidature spontanée ? Tout cela est réalisable via l’eGuichet !”



Cerise sur le gâteau : une fois la demande introduite, le citoyen peut dialoguer directement avec l’agent en charge de son dossier. **Une innovation qui renforce encore la proximité entre l’administration et ses citoyens.**



“CIVADIS investit constamment dans le développement de l’eGuichet pour répondre aux besoins des communes et aux attentes des citoyens”, souligne Olivier Vincent, Business Unit Manager de la Software Factory. “L’eGuichet continue de s’enrichir de nouvelles fonctionnalités : **notifications par mail et SMS, version mobile et borne eGuichet tout-en-un** développée en partenariat avec Expansion TV. **L’objectif : offrir une expérience utilisateur toujours plus fluide, efficace et accessible.**”

Une solution à recommander

“Je conseille sans hésiter la solution eGuichet”, conclut Sophie Borgs. “En plus des avantages énoncés précédemment, la mise en place de la solution ainsi que son intégration à notre site internet se sont avérées plutôt aisées.”

Et demain ? CIVADIS voit grand. L’eGuichet continuera d’évoluer, avec l’ambition d’intégrer tous les domaines de la vie communale : social, urbanisme, taxes, facturation, comptabilité... “Dans l’eGuichet, tout est envisageable.” conclut Benoit De Boe.

EN BREF...



1.8 million de citoyens ont un accès à l’eGuichet 24h/24 - 7j/7



+4.500 démarches en ligne en 6 mois à Braine-l’Alleud



Près de 100% des déclarations de décès introduites via l’eGuichet à la Ville de Mons



1.000 changements d’adresse enregistrés en ligne en 5 mois à la Ville de Namur



“ EOS-SP minimise les contraintes administratives liées à la facturation des prestations. Ce temps libéré peut alors être consacré à l'aide apportée au bénéficiaire. ”



EOS-SP

La gestion sociale des CPAS
à partir de votre smartphone

CIVADIS propose bien plus qu'un simple outil : une solution complète, intuitive et en constante évolution, pensée main dans la main avec les CPAS.

Un outil conçu avec et pour les CPAS

"EOS-SP est un outil co-construit par CIVADIS et ses clients, en phase avec les besoins actuels (l'utilisation du smartphone, l'envoi SMS pour plus de facilité)" explique Cédric Compere, référent métier de la solution. Grâce à cette approche collaborative, **EOS-SP répond aux réalités des CPAS : gain de temps, simplicité de gestion, centralisation des données**, et surtout un soutien concret à la mission première des agents : **aider les bénéficiaires**.

Moins d'administratif, plus d'humain

En intégrant les fonctions de planification, de gestion des priorités, d'enregistrement des demandes et de facturation des services, **EOS-SP libère les agents d'un poids administratif considérable**. "Il permet de minimiser les contraintes administratives liées à la facturation des prestations, ce temps libéré peut alors être consacré à l'aide apportée au bénéficiaire." poursuit Cédric Compere. Un avantage certain pour des services dont l'impact humain est inestimable.

Une croissance significative en 2024

Sept nouveaux CPAS ont rejoint la solution, portant à 32 le nombre total de clients.

En 2024, EOS-SP, c'est :

- Environ 300.000 repas livrés à domicile ;
- 35.000 prestations d'aide familiale ;
- 20.000 prestations d'aide-ménagère ;
- 50.000 trajets en taxi-social ;
- 25.000 prestations dans le cadre de l'IDESS ;
- 7.000 jours de garde en petite enfance ; ➡

- 4.000 présences en centre de soins de jour ;
- Et plus de 250 prestataires validant leurs prestations depuis EOS'Smart, une solution mobile adoptée massivement en 2024.

Cette année a également vu la **formation de 44 utilisateurs** au module EOS-SP, preuve de l'engagement constant des équipes pour accompagner chaque CPAS dans sa transformation digitale.

EOS'Smart : la mobilité au service de l'efficacité

Avec EOS'Smart, la mobilité devient un atout stratégique. **Les intervenants valident directement leurs prestations sur le terrain, via leur smartphone ou tablette**. Cela permet une réactivité inégalée et une réduction drastique des erreurs. 10 clients utilisent déjà EOS'Smart, dont 9 ont été séduits par cette technologie en 2024.

Une solution ancrée dans la réalité de terrain

EOS-SP ne se contente pas de numériser des processus. **Il accompagne une mission humaine, au cœur de chaque CPAS** : aider, accompagner, soutenir. Et il le fait en s'adaptant aux spécificités de chaque structure, en intégrant leurs retours et en innovant sans cesse.



LES ÉLECTIONS

2024

En 2024, CIVADIS a consolidé son rôle d'acteur incontournable des élections en Belgique. Grâce à ses solutions innovantes et à un accompagnement technique de grande ampleur, nous avons contribué au **bon déroulement des scrutins de juin et d'octobre** dans tout le pays.

L'année électorale hors norme a mobilisé des ressources humaines et technologiques sans précédent. Pour Philippe Evrard, Business Unit Manager du domaine "Élections" chez CIVADIS, l'ampleur du défi est inédite : "2024 a été particulièrement riche en échéances électorales, avec les élections fédérales en juin et les élections locales en octobre. Cela a représenté un défi majeur pour CIVADIS, qui a dû organiser deux journées électorales espacées de seulement 126 jours !"

Une logistique bien rodée

- 180 personnes mobilisées pour les élections fédérales, régionales et européennes du 9 juin 2024 ;
- 280 personnes pour les élections communales et provinciales du 13 octobre 2024 ;
- 7 pouvoirs organisateurs partenaires ;
- 581 communes équipées.



Philippe Evrard

“ Ce défi a été d'autant plus important qu'en plus de gérer les anciens modules du projet Martine, nous avons mis en place **trois nouveaux modules** : Patsy, Roméo et Adèle. ”

ROMEO

La gestion des dépenses électorales

La solution ROMEO, utilisée pour les élections du 9 juin, a permis de **digitaliser le traitement des déclarations de dépenses électorales et d'origine des fonds** :

- 39 partis politiques sur 52 ont transmis leur déclaration via ROMEO ;
- 6.430 candidats sur 6.923 ont utilisé la plateforme ;
- Un taux d'adoption de **plus de 92%** !

MARTINE

La centralisation des candidatures et les résultats

Logiciel utilisé tout au long des différentes étapes du processus électoral, MARTINE a notamment permis de **gérer : le dépôt des listes électorales, le recueil de signatures de soutien, la totalisation des votes** ou encore **la diffusion des résultats vers les médias**.

Élections de juin 2024 :

- 320 listes validées ;
- 6.430 candidatures confirmées ;
- 35.000 signatures électroniques ;
- 21.830.599 votes comptabilisés ;
- 648 bureaux principaux couverts ;
- 4.450 membres impliqués.

Élections d'octobre 2024 :

- 2.888 listes validées ;
- 59.432 candidats ;
- 18.997 signatures électroniques ;
- 11.554.433 votes comptabilisés ;
- 1.053 bureaux principaux ;
- 7.400 membres mobilisés.

PATSY

Le dépouillement assisté à grande échelle

Le logiciel PATSY a facilité les opérations de dépouillement manuel des bulletins de vote papier dans des conditions optimales garantissant des résultats électoraux exacts à la voix près.

Élections de juin 2024 :

- 2.336 bureaux de dépouillement équipés (Flandre - Région wallonne) ;
- 3,93 millions de bulletins dépouillés ;
- 16.352 membres utilisateurs.

Élections d'octobre 2024 :

- 2.625 bureaux de dépouillement équipés (Région wallonne) ;
- 4,41 millions de bulletins dépouillés ;
- 18.375 membres utilisateurs.

ADELE

Le pointage digital des électeurs en Région bruxelloise

ADELE a **fluidifié le processus de pointage des électeurs** dans l'ensemble des bureaux de vote installés dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale :

- 516.420 électeurs pointés digitalement ;
- 737 bureaux équipés.

Une réussite collective

Ce succès est le **fruit du travail acharné et de la coordination de plus de 254 collaborateurs et partenaires**, qui ont œuvré ensemble, souvent dans l'ombre, pour que tout fonctionne parfaitement. Un véritable travail d'équipe avec **un objectif commun : la réussite !**

CIVADIS a pu compter sur les compétences croisées des équipes **NRB, Cevi Group**, ainsi que sur l'expertise ciblée de **Win et Computerland**. Une belle démonstration de synergie au sein du groupe **NRB**, preuve de la force et de la complémentarité de ses filiales.

Les **cellules élections de la Région wallonne**, de la **Région flamande**, de **Bruxelles Pouvoirs Locaux**, de la **Communauté germanophone**, ainsi que les **responsables communaux**, ont également joué un rôle clé dans la réussite de ces opérations.

"Un point essentiel que je tiens à souligner est l'importance du transfert de connaissances réalisé, tant techniques que métiers, au sein de CIVADIS. Cette dynamique de partage sera un atout précieux pour les échéances futures." explique Philippe Evrard.

L'ensemble des opérations électorales menées en 2024 témoigne de la **capacité des équipes à gérer des projets complexes**, à grande échelle, dans le respect des exigences de fiabilité, de rigueur et de coordination.

Et maintenant ?

Les enjeux ne s'arrêtent pas là. Philippe Evrard projette déjà CIVADIS vers l'avenir : "Nos principaux défis seront commerciaux (renouvellement du projet Martine, généralisation des nouveaux modules, nouvelles fonctionnalités) mais aussi technologiques, avec le développement du vote électronique, la gestion des référendums ou encore l'intégration de l'intelligence artificielle."

Les jalons sont posés pour 2029, 2034 et au-delà.

"À nous de les relever avec la même énergie, la même rigueur et le même esprit de collaboration !"

EN BREF...



250 collaborateurs et partenaires mobilisés



581 communes équipées



+92 % d'adoption pour les dépenses électorales avec ROMEO



Gestion complète des candidatures et résultats avec MARTINE



+4 millions de bulletins dépouillés manuellement en octobre avec PATSY



516.420 électeurs pointés digitalement à Bruxelles avec ADELE





FOCUS SUR *l'IA*

L'IA

au cœur de l'innovation publique

Dans un monde où les technologies évoluent à une vitesse fulgurante, CIVADIS a fait le choix d'une **innovation raisonnée et tournée vers l'humain**. L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) au sein de CIVADIS s'inscrit dans une **démarche pragmatique, inclusive et structurée**. Objectif : **améliorer l'expérience des utilisateurs**, tout en accompagnant les administrations locales dans la modernisation de leurs services.

Une stratégie IA pensée à 360°

Dès 2024, CIVADIS a structuré une **stratégie IA cohérente et ambitieuse**. Marc Breuskin, Directeur des projets spéciaux et des partenariats, détaille : "CIVADIS a posé les bases d'une stratégie IA claire, articulée autour d'une feuille de route concrète, en étroite collaboration avec ACEMIS et les entités du groupe NRB".

Cette stratégie se décline en plusieurs volets : enquêtes internes, webinaires, analyses sectorielles, mais surtout le développement de projets concrets. Trois démonstrateurs IA ont ainsi été testés dans des contextes métiers variés : support applicatif, urbanisme et démarches citoyennes multilingues.

Forte de ces retours, CIVADIS a lancé l'**intégration d'assistants IA dans quatre de ses applications phares**, avec une montée en puissance prévue en 2025.

L'intelligence artificielle chez CIVADIS n'est pas une finalité, mais un levier au service des citoyens et des agents.

“ L'IA vise à **moderniser les administrations publiques tout en garantissant transparence, sécurité des données et accompagnement au changement.** ”

“L'IA chez CIVADIS s'inscrit dans une approche éthique et accessible, au service des administrations locales, des agents et des citoyens. Elle vise à moderniser l'action publique tout en garantissant transparence, sécurité des données et accompagnement au changement”, conclut Marc Breuskin.



Marc Breuskin

L'IA, une alliée du quotidien pour les utilisateurs

L'un des cas les plus concrets d'application de l'IA est l'**intégration de chatbots intelligents dans les logiciels métiers de CIVADIS**.

Luca Defruytier, Consultant ERP Finances, revient sur l'une de ces avancées : "L'intégration du chatbot IA dans notre solution Flux Dépenses est une réponse concrète aux besoins de nos utilisateurs : obtenir des réponses rapides, 24h/24, sur la gestion des dépenses et l'utilisation du logiciel."



Luca Defruytier

L'objectif est clair : simplifier l'accès à l'information, réduire les délais d'assistance et améliorer l'autonomie des utilisateurs.

“Cette solution renforce notre engagement à proposer un service centré sur l'utilisateur, en rendant l'outil plus intuitif et réactif. Le chatbot permet une expérience plus fluide, tout en accompagnant chaque client de manière personnalisée et continue.”

D'autres chatbots sont également en cours de conception afin d'être intégrés au sein des applications EOS (social), PERsée (gestion de la paie), Urb@web, en partenariat avec la commune de Ramillies, et au sein d'Allinweb, l'Extranet de CIVADIS.

Ces outils permettent de **répondre aux questions fréquentes**, sans générer de ticket, tout en libérant du temps pour les experts, qui peuvent ainsi se concentrer sur des problématiques plus complexes.

Un chatbot citoyen multilingue à Schaerbeek

CIVADIS innove également du côté des services aux citoyens, comme en témoigne un projet pilote mené en partenariat avec la commune de Schaerbeek. Avec le soutien d'ACEMIS et de la direction Population & État civil de la commune, un chatbot multilingue a été conçu pour guider les citoyens dans leurs démarches administratives, 24h/24 et 7j/7. Ce prototype exploratoire, centré sur deux pro-cédures (le changement d'adresse et la délivrance des cartes d'identité), vise à répondre aux besoins d'un public diversifié, souvent confronté à des barrières linguistiques ou organisationnelles.

Quentin Van den Hove, Échevin de Schaerbeek, témoigne : « J'ai été impressionné par les premiers résultats de ce Proof of Concept (POC). Il est important que les administrations se penchent sur ces nouvelles formes d'interaction avec les citoyens. »

“ J'ai été **impressionné par les premiers résultats.** ”



Quentin Van den Hove

Si le projet n'en est encore qu'à ses débuts, il s'annonce comme une porte d'entrée prometteuse vers une administration plus inclusive, accessible et compréhensible pour tous.

Une dynamique collaborative et responsable

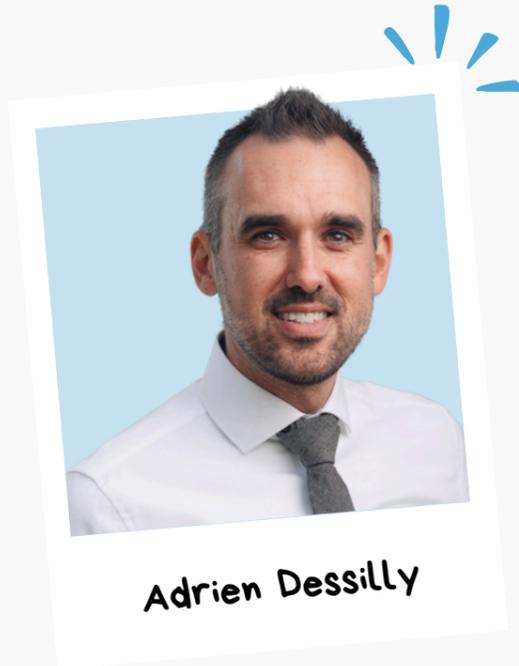
Derrière ces avancées, CIVADIS a mis en place une gouvernance participative de l'innovation. Un comité d'ambassadeurs IA a été constitué, rassemblant des profils variés issus de différents départements de la société.

Adrien Dessilly, Architecte d'entreprise explique : "CIVADIS place l'accompagnement de ses utilisateurs au cœur de ses priorités. Guidés par les besoins de nos clients plutôt que par la technique pour elle-même, nous avons adopté face aux récentes avancées en intelligence artificielle une démarche raisonnée et pragmatique. Nous évaluons scrupuleusement l'apport de ces technologies à l'expérience utilisateur, convaincus que l'IA ne doit pas rester l'apanage des seuls experts techniques. Chaque collaborateur est sensibilisé à ses enjeux pour en tirer pleinement parti."

C'est cette posture, résolument centrée sur l'humain, qui distingue l'approche de CIVADIS.

Notre ambition ? sublimer et enrichir les fonctionnalités existantes grâce au savoir-faire de nos analystes et experts métiers, afin d'offrir une expérience utilisateur toujours plus intuitive, fluide et pertinente."

“ Notre ambition ? Offrir une **expérience utilisateur** toujours plus intuitive, fluide et pertinente. ”



Adrien Dessilly

Cette ambition s'est traduite par la mise en place de formations internes sur mesure, d'ateliers d'innovation pour identifier collectivement les fonctionnalités à fort potentiel, et d'un accompagnement par le cabinet Onepoint pour structurer cette transition technologique.

2025 : l'IA au cœur de la stratégie de CIVADIS

Michel Morrier, Directeur d'exploitation, souligne : "Après une année 2024 consacrée aux premières expérimentations, 2025 sera pour CIVADIS une année charnière. Nous intégrerons l'IA dans nos processus internes, nos services de support et dans notre rôle d'éditeur pour les pouvoirs locaux."

Notre ambition est claire : faire de l'IA générative un levier de modernisation au bénéfice de nos logiciels, des services rendus aux collectivités et de la relation avec les citoyens.

Pour réussir cette transformation, nous nous appuyons sur quatre leviers essentiels :

- Former et accompagner nos collaborateurs, pour l'intégrer dans leur quotidien ;
- Adapter nos organisations, nos pratiques de gouvernance, de qualité et de sécurité, grâce à un modèle opérationnel cible répondant aux nouvelles spécificités et obligations liées à l'IA ;
- Transformer les cas d'usage IA en fonctionnalités intégrées dans nos logiciels pour répondre aux besoins réels de nos clients ;
- Acculturer CIVADIS à l'IA pour une transformation collective, durable et souveraine.



Michel Morrier

Cette démarche se fera en dialogue constant avec nos clients et les citoyens, notamment via des ateliers d'idéation pour identifier et concrétiser les solutions les plus pertinentes.

En 2025, l'IA ne sera plus une expérimentation pour CIVADIS. Elle deviendra un véritable moteur de transformation au service de nos clients et des citoyens.

EN BREF...



Intégration de l'IA dans 4 applications



Chatbot multilingue à Schaerbeek pour les démarches administratives



Assistance 24/7 pour le changement d'adresse et les cartes d'identité

