

**Arrêté du Gouvernement de la Communauté française
portant approbation du contrat de gestion de l'ETNIC**

A.Gt 18-07-2008

M.B. 13-03-2009

Le Gouvernement de la Communauté française,

Vu la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public;

Vu le décret du 27 mars portant création de l'Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication de la Communauté française (ETNIC);

Vu le décret du 9 janvier 2003 relatif à la transparence, à l'autonomie et au contrôle des organismes publics, des sociétés de bâtiments scolaires et des sociétés de gestion patrimoniale qui dépendent de la Communauté française, notamment l'article 14;

Vu la délibération du conseil d'administration de l'ETNIC du 11 juillet 2008;

Sur proposition du Ministre du Budget en charge du Sport et de la Fonction publique;

Vu la délibération du Gouvernement du 18 juillet 2008,

Arrête :

Article 1^{er}. - Le Gouvernement de la Communauté française approuve le contrat de gestion de l'ETNIC (Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication) qui figure en annexe du présent arrêté.

Article 2. - Le présent arrêté entre en vigueur le 18 juillet 2008.

Article 3. - Le Ministre du Budget en charge du Sport et de la Fonction publique est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 18 juillet 2008.

Par le Gouvernement de la Communauté française :

Le Vice-Président, Ministre du Budget en charge du Sport et de la Fonction publique,

M. DAERDEN

Contrat de gestion de l'ETNIC Table des matières

<i>Préambule</i>	4
<i>Chapitre 1. Définitions – Objet – Champ d'application</i>	5
Section 1 – Définitions	5
Section 2 – Objet	5
Section 3 – Champ d'application et Bénéficiaires	6
<i>Chapitre 2. Missions générales de l'Entreprise</i>	6
Section 1 – Acquisition, développement et maintenance d'applications « métier »	6
Sous-section 1 – Les Applications « métier »	6
Sous-section 2 – Gestion de la rémunération et de la carrière des membres du personnel des établissements d'enseignement	7
Sous-section 3 – Comptage des élèves et contrôle de l'obligation scolaire	7
Sous-section 4 – Gouvernement électronique	7
Section 2 – Acquisition, inventaire, déploiement et maintenance des équipements informatiques	7
Sous-section 1 – Equipement informatique des Bénéficiaires.....	8
Sous-section 2 – Réseaux et connectivité	8
Sous-section 3 – Infrastructure téléphonique	8
Sous-section 4 – Communications téléphoniques.....	9
Section 3 – Hébergement et exploitation de services informatiques	9
Section 4 – Support aux utilisateurs	9
Section 5 – Données statistiques	10
Section 6 – Consultance	10
Section 7 – Méthodes, normes, standards et outils technologiques	10
Section 8 – Sécurité et vie privée	11
<i>Chapitre 3. Des relations de l'Entreprise</i>	11
Section 1 – Relations avec les Bénéficiaires	11
Section 2 – Relations avec le Gouvernement	12
Section 3 – Relations avec les autres services publics	12
<i>Chapitre 4. Organisation</i>	12
Section 1 – Recrutement et personnel	12
Section 2 – Comptabilité	13
Section 3 - Marchés publics	13
Section 4 – Développement durable	13
<i>Chapitre 5 - Pilotage</i>	13
Section 1 – Plan de développement	14
Section 2 – Tableau de bord	14
Section 3 – Qualité	14
Section 4 – Audit interne	14
Section 5 – Cellule transversale	15
<i>Chapitre 6 – Financement public</i>	15

Section 1 – Dotation de base	15
<i>Sous-section 1 – Montant initial de la dotation de base ; composition du budget</i>	15
Sous-section 2 – Evolution de la dotation initiale de base	16
Section 2 – Dotations complémentaires	16
Section 3 – Versement de la dotation	16
Sous-section 1 – Du versement de la dotation de base	16
Sous-section 2 – Du versement des dotations complémentaires	17
<i>Chapitre 7. Sanctions</i>	17
<i>Chapitre 8. Dispositions finales</i>	17
Section 1 – Clause d'imprévision	17
Section 2 – Entrée en vigueur et durée	17
<i>Annexes</i>	18
Annexe 1 – Liste des Bénéficiaires	18
1.1 Bénéficiaires de la Communauté française couverts par la dotation de base et donc non soumis à refacturation	18
1.2 Bénéficiaires de la Communauté française non couverts par la dotation de base et donc soumis à refacturation	18
1.3 Autres Bénéficiaires non couverts par la dotation de base et donc soumis à refacturation ..	18
Annexe 2 – Objectifs	19

Préambule

L'ETNIC est un organisme d'intérêt public doté de la personnalité juridique créé en vertu du Décret du 27 mars 2002 portant création de l'Entreprise publique des Technologies nouvelles de l'Information et de la Communication de la Communauté française (ci-après « le Décret 2002 »).

L'ETNIC est chargé des missions de service public pour les services de la Communauté française comme stipulé à l'article 3 § 1 du Décret 2002;

En vertu de l'article 16 § 1 du Décret du 09 janvier 2003 relatif à la transparence, à l'autonomie et au contrôle des organismes publics, des sociétés de bâtiments scolaires et des sociétés de gestion patrimoniale qui dépendent de la Communauté française (ci-après « le Décret 2003 »), les règles et les modalités selon lesquelles un organisme d'intérêt public exerce les missions de service public qui lui sont confiées par le décret sont arrêtées dans un contrat de gestion conclu entre la Communauté française et l'organisme d'intérêt public;

Conformément aux stipulations de l'article 16 §1 dudit Décret 2003, le contrat de gestion détermine les règles et modalités selon lesquelles l'ETNIC remplit ses missions. En outre, le contrat de gestion doit régler les matières suivantes :

- les tâches que l'ETNIC assume en vue de l'exécution de ses missions de service public;
- les principes gouvernant les tarifs pour les prestations fournies dans le cadre des tâches de service public;
- les règles de conduite, les engagements et les objectifs à atteindre vis-à-vis des usagers des prestations de service et des acteurs du secteur;
- la fixation, le calcul et les modalités de paiement des dotations ou subventions éventuelles à charge du budget général des dépenses de la Communauté française que la Communauté française accepte d'affecter à la couverture des charges qui découlent pour l'organisme public de ses tâches de service public;
- les éléments que le plan de développement contient ;
- une clause d'imprévision, permettant de modifier certains paramètres du contrat de gestion, en raison de cas fortuits ou de cas de force majeure ;
- les sanctions en cas de non-respect par l'Entreprise de ses engagements ou de ses objectifs résultant du contrat de gestion.

L'ETNIC et la Communauté française ont signé un contrat de gestion approuvé par Arrêté du Gouvernement de la Communauté française en date du 31 mars 2004 d'une durée de trois (3) ans, qui vient à expiration le 31 mars 2007 et qui a été prorogé jusqu'à l'entrée en vigueur d'un nouveau contrat de gestion par décision du Gouvernement en date du 06 juillet 2007;

En vertu de l'article 18 § 6 du Décret 2003, le Conseil d'administration de l'ETNIC a soumis au Ministre de tutelle un projet de nouveau contrat de gestion le [date à compléter] 2008;

Il a été convenu ce qui suit :

Chapitre 1. Définitions – Objet – Champ d'application

Section 1 – Définitions

Art. 1.1. Pour l'exécution du présent contrat de gestion, on entend par:

- 1° Les services de la Communauté française : les services visés à l'article 1.3. ;
- 2° Bénéficiaires des services de l'Entreprise ou Bénéficiaires : les organismes qui bénéficient des prestations de l'Entreprise et qui sont repris à l'annexe 1, chacun pour ce qui le concerne, et qui sont visés aux articles 1.3.3 à 1.3.6 ;
- 3° Ministère : les services du Ministère de la Communauté française;
- 4° Gouvernement : le Gouvernement de la Communauté française;
- 5° Conseil d'avis : le Conseil d'avis visé à l'article 17 du Décret 2002;
- 6° Plan directeur : plan définissant à court terme les actions et projets prioritaires dans le cadre du budget;
- 7° Plan de développement ou plan stratégique : plan actualisé annuellement, qui détermine à moyen et long terme le devenir de l'informatique des services de la Communauté française, qui reprend les choix des technologies et les priorités de développement et qui fixe les objectifs et la stratégie à moyen terme de l'Entreprise et son impact sur son budget ;
- 8° L'Entreprise : ETNIC;
- 9° Court terme: période d'une durée maximale d'un an;
- 10° Moyen terme: période comprise entre un et cinq ans.

Section 2 – Objet

Art. 1.2. Conformément aux stipulations de l'article 16 § 1 et § 2 du Décret 2003, le présent contrat de gestion règle les matières suivantes :

1. les règles et modalités selon lesquelles l'Entreprise exerce les missions de service public qui lui sont confiées par décret ;
2. les tâches que l'Entreprise assume en vue de l'exécution de ses missions de service public telles que définies aux articles 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 et 2.7 ci-après (« les Tâches de service public »);
3. les principes gouvernant les tarifs pour les prestations fournies dans le cadre des tâches de services public telles que définies aux articles 2.1.1bis, 2.1.2bis, 2.1.3bis, 2.1.4bis, 2.2.1bis, 2.2.2bis, 2.2.3bis, 2.2.4bis, 2.3bis, 2.4bis, 2.5bis, 2.6bis et 2.7bis ci-après («les Prestations de service public »);
4. les règles de conduite, les engagements et les objectifs à atteindre vis-à-vis des usagers des prestations de service et des acteurs du secteur aux Chapitres 3, 4 et 5 ci-après;
5. la fixation, le calcul et les modalités de paiement des dotations ou subventions éventuelles à charge du budget général des dépenses de la Communauté française que la Communauté française accepte d'affecter à la couverture des charges qui découlent pour l'organisme public de ses tâches de service public telles que définies au Chapitre 6 ci-après;
6. les éléments que le Plan de développement contient tel que prévu au Chapitre 5, section 1 ci-après;

7. une clause d'imprévision, permettant de modifier certains paramètres du contrat de gestion, en raison de cas fortuits ou de cas de force majeure tel que prévu à l'article 8,1 ;
8. les sanctions en cas de non-respect par l'Entreprise de ses engagements ou des ses objectifs résultant du contrat de gestion, tel que prévu à l'article 7.1.

Section 3 – Champ d'application et Bénéficiaires

Art. 1.3.1. Les services de la Communauté française constituent le champ d'application pour l'accès aux services de l'Entreprise. Par les services de la Communauté française on entend :

1. les services visés à l'article 1, 3° du Décret 2002 ;
2. le corps interministériel des Commissaires du Gouvernement ;
3. le délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant

Art. 1.3.2. Les organismes qui bénéficient effectivement des services de l'Entreprise sont conjointement dénommés « les Bénéficiaires ». L'annexe 1 qui liste les Bénéficiaires est reprise dans le Plan de développement. Elle est mise à jour annuellement et est validée par le Conseil d'administration de l'Entreprise.

Art. 1.3.3. Les Bénéficiaires actuels pour lesquels les prestations de l'Entreprise sont comprises dans la dotation 2008 sont listés en annexe 1.1.

Art. 1.3.4. Sont listés à l'annexe 1.2 les Bénéficiaires actuels pour lesquels les prestations de l'Entreprise, déterminées dans le cadre d'une convention conclue suivant les modalités décrites au Chapitre 3, section 1, ne sont pas comprises dans la dotation 2008 et font l'objet de facturation.

Art. 1.3.5. Sont listés à l'annexe 1.3 les organismes qui peuvent devenir bénéficiaires des services de l'entreprise moyennant la signature d'une convention spécifique d'adhésion suivant les modalités décrites au Chapitre 3, section 1.

Art. 1.3.6. Un organisme qui ne tombe pas sous le champ d'application peut devenir Bénéficiaire suivant ces mêmes modalités. Dans tous les cas, toutes les dépenses et frais spécifiques à ces missions doivent être couverts en totalité par une déclaration de créance des services rendus. Priorité est toujours accordée aux projets des Bénéficiaires tombant sous le champ d'application et la masse salariale de l'Entreprise ne peut être impactée de manière récurrente par ces prestations.

Chapitre 2. Missions générales de l'Entreprise

Art. 2. L'Entreprise exerce les missions visées à l'article 3, §1ier et §2 du Décret du 27 mars 2002 portant création de l'Etnic.

Elle exerce ses missions dans le respect des normes méthodologiques reconnues, notamment les bonnes pratiques inspirées d'ITIL et GOAL.

Elle s'efforce en toutes circonstances de maintenir la flexibilité et la réactivité dont elle a et doit faire preuve lors des moments critiques.

Section 1 – Acquisition, développement et maintenance d'applications « métier »

Sous-section 1 – Les Applications « métier »

Art. 2.1.1. Les Tâches de service public

L'Entreprise est chargée de la spécification et de la traduction des besoins des Bénéficiaires en solutions informatiques. L'Entreprise assure le suivi des projets visant à délivrer les applications informatiques dans tout leur cycle de vie en ce compris la maintenance.

Art. 2.1.1bis Les Prestations de service public

Les projets et services informatiques en cours sont répertoriés dans les tableaux SIE, SIA et EGOV tels qu'approuvés par les comités ad hoc.

Le tableau SIE reprend la liste des projets et services menés par l'Entreprise pour le domaine de l'enseignement, en ce compris les projets et services méthodologiques et technologiques requis.

Le tableau SIA reprend la liste des projets et services menés par l'Entreprise pour les domaines hors enseignement, en ce compris les projets et services méthodologiques et technologiques requis.

Le tableau EGOV reprend la liste des projets et services menés par l'Entreprise pour le domaine du gouvernement électronique, en ce compris les projets et services méthodologiques et technologiques requis.

Les prestations à effectuer y compris les moyens budgétaires et ressources affectés afin de les réaliser, sont décrites dans des fiches projets. Les tableaux SIE, SIA et EGOV font partie intégrante du Plan de développement et sont actualisés au minimum annuellement.

Sous section 2 – Gestion de la rémunération et de la carrière des membres du personnel

Art. 2.1.2. Les Tâches de service public

L'Entreprise met à la disposition des services de la Communauté française les moyens informatiques nécessaires à la gestion informatique de la rémunération et de la carrière des membres de son personnel. Elle assure la gestion informatique de la rémunération du personnel des établissements d'enseignement organisés ou subventionnés par la Communauté française.

Art. 2.1.2bis Les Prestations de service public

Les prestations en cours, la mise en œuvre et la gestion de projets relatifs à la gestion de la rémunération et de la carrière des membres des personnels sont traitées conformément à l'article 2.1.1bis.

Sous-section 3 – Comptage des élèves et contrôle de l'obligation scolaire

Art. 2.1.3. Les Tâches de service public

L'Entreprise met à disposition des Bénéficiaires les ressources informatiques nécessaires au contrôle de l'obligation scolaire et au comptage des élèves visé par la loi du 23 mai 2000 fixant les critères visés à l'article 39, § 2, de la loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions. Les modalités sont définies dans une Convention Spécifique.

Art. 2.1.3bis Les Prestations de service public

Les prestations en cours, la mise en œuvre et la gestion de projets relatifs au comptage des élèves sont traitées conformément à l'article 2.1.1bis.

Sous-section 4 – Gouvernement électronique

Art. 2.1.4. Les Tâches de service public

L'Entreprise est chargée, en concertation avec la cellule ISA et pour ce qui la concerne, de l'organisation et du développement des aspects technologiques du « plan stratégique 2005 – 2010 pour la simplification administrative et le gouvernement électronique » pour les Bénéficiaires.

Art. 2.1.4bis Les Prestations de service public

Les prestations en cours, la mise en œuvre et la gestion de projets relatifs au gouvernement électronique sont traitées conformément à l'article 2.1.1bis.

Section 2 – Acquisition, inventaire, déploiement et maintenance des équipements informatiques

Art. 2.2. Les projets et services d'équipement matériel actuellement en cours sont répertoriés dans un tableau SIX tel qu'approuvé par le comité ad hoc. Les prestations à effectuer y compris les moyens budgétaires et ressources affectés afin de les réaliser, sont décrites dans des fiches projets. Le tableau SIX,

fait partie intégrante du Plan de développement et est actualisé au minimum annuellement. Ce tableau sera établi pour la 1^{ère} fois en début 2009.

Sous-section 1 –Équipement informatique des Bénéficiaires

Art. 2.2.1. Les Tâches de service public

L'Entreprise est chargée (i) de l'acquisition, (ii) de l'inventaire, du déploiement et de la maintenance de l'équipement informatique des Bénéficiaires.

(i) L'Entreprise établit avec les Bénéficiaires un plan d'équipement de manière à développer une gestion proactive des acquisitions. Elle dresse les cahiers des charges utiles, lance les appels d'offres, veille à l'attribution et au suivi des marchés publics, groupe les achats et recherche les économies d'échelle. Les Bénéficiaires sont responsables de la définition de leurs besoins en conformité avec les normes et standards techniques comme prévu au Chapitre 2, section 7. Ce plan est intégré dans le tableau SIX tel que défini à l'article 2.2.

(ii) L'Entreprise établit un inventaire de l'équipement informatique mis par elle à la disposition des Bénéficiaires, sur base des informations communiquées par les Bénéficiaires en question et par ses propres services de gestion. L'inventaire des Cabinets est fourni par le secrétariat du Gouvernement. L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable de mouvements de matériels qui ne lui auraient pas été communiqués.

(iii) L'Entreprise établit un système de suivi de demandes permettant aux Bénéficiaires de connaître l'état d'avancement de leurs dossiers de livraison de matériel.

Art. 2.2.1bis Les Prestations de service public

L'Entreprise assure notamment :

- Le renouvellement régulier de l'équipement informatique du MCF tous les 5 ans maximum (projet NEO);
- Le renouvellement du pc dédié aux tâches administratives des directeurs d'écoles tous les 5 ans maximum;

Sous-section 2 – Réseaux et connectivité

Art. 2.2.2. Les Tâches de service public

L'Entreprise veille à poursuivre le développement d'un réseau performant, sécurisé et accessible à l'ensemble des Bénéficiaires. Elle est chargée, pour les Bénéficiaires, de l'organisation et du développement technique des réseaux, en particulier de l'internet, de l'intranet, et des télécommunications, en ce compris la téléphonie, en tenant compte notamment des infrastructures et câblages actuellement en place.

Art. 2.2.2bis Les Prestations de service public

L'Entreprise veille à développer, en collaboration avec l'Administration générale de l'infrastructure pour les travaux qui la concerne, la meilleure infrastructure réseau dans la limite de ses moyens et ce notamment en vue de faciliter la mise en place d'un gouvernement électronique.

Une convention détermine les délais et procédures dans lesquels les Bénéficiaires l'informent des déménagements et modifications de leurs infrastructures.

Sous-section 3 – Infrastructure téléphonique

Art. 2.2.3. Les Tâches de service public

L'Entreprise prend en charge les infrastructures téléphoniques des Bénéficiaires, leur mise à niveau progressive et leur passage à la téléphonie IP, dans la limite de ses moyens et grâce, notamment, au transfert par cavalier budgétaire d'une partie des économies réalisées par les Bénéficiaires qui sont le résultat de la mise en œuvre des nouvelles infrastructures.

Art. 2.2.3bis Les Prestations de service public

L'Entreprise prend en charge les infrastructures téléphoniques des Bénéficiaires ayant fait l'objet d'une convention suivant la procédure de mise en œuvre prévue au Chapitre 3, section 1. Cette convention prévoit les transferts de budget nécessaires notamment à l'acquisition, à la maintenance et à l'amortissement de l'infrastructure.

L'entreprise élabore avec les Bénéficiaires, sur base de leurs besoins, un plan de développement de la téléphonie. Ce plan intègre l'impact budgétaire, les transferts de budget visés à l'alinéa 1^{er}. Ce plan est intégré dans le tableau SIX tel que défini à l'article 2.2.

Sous-section 4 – Communications téléphoniques

Art. 2.2.4 Les Tâches de service public

A la demande des Bénéficiaires, l'Entreprise assure l'organisation de leurs services de téléphonie.

Art. 2.2.4bis Les Prestations de service public

A cette fin, l'Entreprise passe, avec les Bénéficiaires, des marchés conjoints ou tout autre type de marché adapté à l'objectif poursuivi. Les conditions de ces marchés permettent notamment à l'entreprise :

- de communiquer régulièrement aux Bénéficiaires les informations relatives à leur consommation;
- de se doter d'un tableau de bord sur l'évolution des besoins en téléphonie de ces mêmes Bénéficiaires.

Art. 2.2.4ter Les dépenses liées aux communications téléphoniques sont toujours à charge des Bénéficiaires.

Section 3 – Hébergement et exploitation de services informatiques

Art. 2.3. Les Tâches de service public

L'Entreprise est chargée de l'hébergement et de l'exploitation des services informatiques existants ou à développer pour les Bénéficiaires. Elle assure également les prestations de production convenues de commun accord et reprises dans les conventions et / ou les fiches projets.

Art. 2.3bis Les Prestations de service public

L'hébergement et l'exploitation des services informatiques sont décidés en tenant compte notamment de la continuité de service, du coût et des économies éventuelles et des risques. Ils font l'objet d'une définition du niveau de qualité de service. Les services sont prestés dans le respect des règles et procédures définies dans le Guide de Qualité GOAL et dans le cadre des bonnes pratiques empruntées à ITIL. Les projets et services liés à l'hébergement et à l'exploitation sont intégrés dans le tableau SIX tel que défini à l'article 2.2.

Section 4 – Support aux utilisateurs

Art. 2.4. Les Tâches de service public

L'Entreprise met en place et organise un service de support aux utilisateurs.

Il est entendu que le support aux utilisateurs ne concerne qu'une aide ou assistance à l'utilisateur au niveau du fonctionnement des applications ou des systèmes informatiques qui relèvent des tâches de service public et non le support « métier », qui ressort exclusivement de la compétence des Bénéficiaires.

Sauf convention spécifique, l'Etnic ne prend pas en charge le support ni en ligne, ni sur site, du matériel et/ou des applications acquis par des tiers.

Art. 2.4bis Les Prestations de service public

Différents types de support sont convenus entre l'Entreprise et le(s) Bénéficiaire(s) :

Help Desk ou Support en ligne : L'Entreprise assure un service de support en ligne accessible à une partie définie ou l'ensemble des membres du personnel des Bénéficiaires. En particulier, elle réceptionne les plaintes des utilisateurs et assure leur suivi.

Support délocalisé : L'Entreprise assure un support utilisateur de premier niveau pour les interventions locales courantes. L'Entreprise et le ou les Bénéficiaire(s) concernés veillent à ce que les correspondants locaux de l'Entreprise soient correctement intégrés dans le cadre de leur fonction de support délocalisé.

Formations : Sans préjudice des missions de l'Ecole d'administration, et le cas échéant en partenariat avec cette dernière, l'Entreprise peut assurer aux utilisateurs-clés des formations de base à l'utilisation de programmes informatiques dont elle assure le développement. Ces formations sont prises en compte dans le cycle de vie des projets réalisés par l'Entreprise.

A la demande des Bénéficiaires et dans la limite des ressources disponibles et des contraintes réglementaires applicables, l'Entreprise peut étendre ce support en dehors des plages horaires habituelles, telles que définies à l'annexe 2.

Section 5 – Données statistiques

Art. 2.5 Les Tâches de service public

L'Entreprise assure, pour les services de la Communauté française, une mission de diffusion, d'appui et d'études en matière de statistiques.

A ce titre, et en partenariat avec les Bénéficiaires, l'Entreprise assure :

- l'élaboration et la mise à jour d'un entrepôt de données, rendues anonymes, dans le respect de la législation relative à la protection de la vie privée, constitué des données disponibles en Communauté française,
- la diffusion, à travers des publications et un site internet, des données traitées et des informations relatives aux données disponibles,
- la mise en œuvre d'études statistiques en vue de répondre à des besoins ponctuels,
- la mission de consultance statistique lorsqu'un service de la Communauté française en exprime le besoin afin de mener à bien un projet qui lui a été confié, cette collaboration faisant l'objet d'une convention de services,
- la représentation de la Communauté française en matière de statistiques, en concertation avec les services fonctionnels concernés, au sein des différentes instances belges et internationales compétentes,
- la mise en œuvre, en concertation avec les services fonctionnels concernés, de coopérations avec IPS et IWEWPS.

Art. 2.5bis Les Prestations de service public

Les projets et services statistiques en cours sont répertoriés dans un tableau SIS tel qu'approuvé par le comité ad hoc. Les prestations à effectuer, y compris les moyens budgétaires et ressources affectés afin de les réaliser, sont décrites dans des fiches projets. Le tableau SIS est élaboré pour la 1^{ère} fois début 2009 et est actualisé annuellement. Il fait partie intégrante du Plan de développement.

Section 6 – Consultance

Art. 2.6 Les Tâches de service public

A la demande des Bénéficiaires, l'Entreprise peut accomplir des missions de consultance informatique.

Art. 2.6bis Les Prestations de service public

En fonction du Bénéficiaire concerné et de la typologie des projets, ces derniers sont répertoriés dans les tableaux SIE, SIA, EGOV, SIS ou SIX.

Section 7 – Méthodes, normes, standards et outils technologiques

Art. 2.7 Les Tâches de service public

L'Entreprise est en charge du suivi et du développement de l'outil informatique, en ce compris la fixation des normes, standards, processus et méthodologies qui y sont liés.

Elle est chargée de la définition de la meilleure architecture technique visant à garantir la meilleure réponse en termes de fonctionnalité, performance et disponibilité, aux besoins des Bénéficiaires.

Dans ce but, elle assure la maîtrise des technologies et une veille technologique.

Art. 2.7bis Les Prestations de service public

D'un point de vue technique, l'Entreprise détermine les normes, les standards et l'architecture technique qu'elle utilise dans le cadre de ses missions. A chaque fois que possible, une préférence sera accordée à l'utilisation de standards ouverts, tout en intégrant la notion de continuité de service et les besoins fonctionnels des Bénéficiaires. L'Entreprise apportera une justification dans les cas où elle adopte une ou plusieurs normes propriétaires. A moyen terme, un plan de gestion des risques à cette dépendance aux normes propriétaires sera établi. L'Entreprise examine chaque fois que cela sera pertinent l'opportunité des logiciels libres.

D'un point de vue organisationnel, l'Entreprise assure la mise en place des méthodes à suivre dans ses domaines d'actions, notamment conduite de projets, analyse, programmation, suivi de la qualité, fiches projets ... Elle met en place la définition des processus et des méthodologies liés à l'informatisation, notamment ceux organisant les relations entre les divers intervenants (l'Entreprise, les services fonctionnels et les fournisseurs), l'Entreprise assurant en toutes circonstances le contrôle direct des fournisseurs.

Les méthodologies sont notamment définies dans le Guide de Qualité GOAL et les bonnes pratiques inspirées par ITIL.

L'Entreprise généralisera, chaque fois que pertinent, l'approche par projet.

Section 8 – Sécurité et vie privée

Art. 2.8.1. Il est convenu que pour tous les projets informatiques qui impliquent le traitement de données à caractère personnel, les obligations imposées par la réglementation applicable, en particulier la loi du 8 décembre 1992, telle que modifiée, relative à la protection des données à caractère personnel (« Loi Vie Privée) seront respectées.

Art. 2.8.2. Vu l'importance accrue de la sécurité en général, l'Etnic et les Bénéficiaires respecteront les politiques générales et spécifiques de sécurité telles qu'approuvées par les comités de gestion de la sécurité. Aux fins de leur mise en œuvre, l'Entreprise adoptera un plan de sécurité.

Art. 2.8.3. Toutes les données collectées via des applications mises à disposition par l'Entreprise appartiennent aux Bénéficiaires qui restent responsables de tous les traitements ainsi que de leur qualité et intégrité. L'Entreprise assure le traitement de ces données en tant que sous-traitant et conformément au plan de sécurité de la Communauté française.

Chapitre 3. Des relations de l'Entreprise

Art. 3. L'Entreprise gère ses relations avec tout organisme ou individu interne ou externe à la Communauté française avec la déontologie et l'éthique telles que définies par la réglementation applicable dont notamment le Règlement de travail de l'Entreprise.

Section 1 – Relations avec les Bénéficiaires

Art. 3.1.1. Dans le cadre du présent contrat de gestion, l'Entreprise veille à mettre en œuvre une procédure flexible d'adhésion au statut de Bénéficiaire. En outre, l'Entreprise veille à assurer la formalisation, le renouvellement et la mise à jour des conventions avec les Bénéficiaires ainsi que la concertation avec les Bénéficiaires pour déterminer les conditions pratiques de leur collaboration.

Art. 3.1.2. Il est convenu que les prestations de l'Entreprise qui n'ont pas été comprises dans la dotation annuelle devront faire l'objet soit d'une dotation complémentaire, soit de refacturation, soit de transferts budgétaires par l'utilisation du cavalier budgétaire prévu à cet effet. Le financement de ces prestations et, le cas échéant, des ressources à recruter pour pouvoir livrer ces prestations seront convenus entre l'Entreprise et le Bénéficiaire concerné dans une Convention spécifique et ceci conformément aux stipulations des articles 3.1.3. à 3.1.6. ci-après.

Art. 3.1.3. Chaque entité bénéficiaire des services de l'Entreprise s'engage à appliquer les méthodologies arrêtées par l'Entreprise - en particulier GOAL et les bonnes pratiques ITIL - dans ses relations avec l'Entreprise et à prendre toutes les mesures lui permettant de prendre en charge les prestations qui lui incombent dans la mise en œuvre des projets et services.

Art. 3.1.4. Pour les Bénéficiaires pour lesquels les prestations de l'Entreprise ne sont pas comprises dans la dotation, les tarifs applicables sont arrêtés par le Conseil d'administration de l'Entreprise, actualisés annuellement et repris dans le Plan de développement. Les tarifs pour 2009 sont repris dans l'annexe 2.

Art. 3.1.5. Pour faire appel aux services de l'Entreprise, le Bénéficiaire suivra la procédure de demande et de gestion de projet ou service telle que définie dans le Guide de qualité GOAL. Conformément à GOAL, l'Entreprise veille à gérer les demandes au travers d'un bureau de projet interne transversal pour l'ensemble des produits et services fournis par l'Etnic. Le Conseil d'administration de l'Entreprise établit les priorités en tenant compte des moyens mis à disposition. Les organes de gestion de l'Entreprise et le(s) Bénéficiaire(s) concerné(s) sont régulièrement informés de l'état d'avancement des projets retenus par le Conseil d'administration de l'Entreprise.

Art. 3.1.6. Toute modification aux projets et services qui résultent soit de changements demandés par le Bénéficiaire, soit de besoins qui excèdent les moyens de l'Entreprise sera traitée à travers une procédure de gestion des changements telle que définie dans le Guide de Qualité GOAL.

Art. 3.1.7. L'Entreprise assure le contrôle de la satisfaction des Bénéficiaires au travers de l'application du Guide de qualité GOAL.

Section 2 – Relations avec le Gouvernement

Art. 3.2. L'Entreprise assiste le Gouvernement dans ses travaux en lien avec les missions de l'Entreprise.

Pour ce faire, elle se mobilise et propose dans les délais qui lui sont impartis, les renseignements demandés et les réponses les plus précises possible aux questions transmises par le Gouvernement sur ses missions propres.

Section 3 – Relations avec les autres services publics

Art. 3.3.1. Le Gouvernement favorise et facilite les relations de l'Entreprise avec les différents pouvoirs publics avec lesquels l'Entreprise entretient des relations dans le cadre de ses missions.

Le Gouvernement consulte l'Entreprise le plus tôt possible lors de la négociation d'un accord de coopération entre la Communauté française et un autre niveau de pouvoir pour ce qui concerne les missions de l'Entreprise.

Art.3.3.2. L'Entreprise peut mettre en œuvre des accords de coopération ou des collaborations dans le cadre de ses Missions générales. En particulier, elle veille à renforcer les synergies avec la Région wallonne et le Commissariat EASI-WAL dans le cadre des accords pris en Gouvernement commun.

Chapitre 4. Organisation

Section 1 – Recrutement et personnel

Art. 4.1.1. L'Entreprise met en œuvre une politique cohérente de recrutement et de gestion du personnel afin de lui permettre de remplir au mieux ses missions.

Art. 4.1.2. L'Entreprise poursuit une politique active de gestion des ressources humaines avec formation des membres de son personnel. Sans préjudice des missions de l'Ecole d'administration publique et en partenariat avec elle, un plan général de formation est arrêté et mis en œuvre annuellement.

Art. 4.1.3. L'Entreprise veille au respect du statut syndical régi par la loi du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités et ses arrêtés d'exécution.

Art. 4.1.4. L'Entreprise diffuse trimestriellement auprès des membres de son personnel une information relative, notamment, au fonctionnement de l'Entreprise et aux décisions du Conseil d'administration et du Bureau.

Art. 4.1.5. L'Entreprise poursuit la convention avec la Direction générale du personnel et de la fonction publique du Ministère de la Communauté française pour assurer à l'Entreprise un support administratif dans le cadre d'un partenariat de type «secrétariat social». Cette convention prend en compte les services et la description des niveaux de services associés à l'ensemble des prestations liées à la gestion du personnel.

Art. 4.1.6. L'Entreprise veille, dans la limite de ses moyens, à disposer du personnel nécessaire à l'exercice de ses missions. Pour faire face à des nouvelles demandes de projets ou répondre à de nouvelles obligations et pour tenir compte des changements de priorités et/ou des exigences technologiques, l'Entreprise doit pouvoir soit engager du personnel supplémentaire soit faire appel à des consultants externes.

Sans préjudice des ressources convenues dans le cadre de conventions avec les Bénéficiaires et dont les prestations sont mises à charge de ceux-ci, la masse salariale globale ne pourra en aucune manière dépasser 47% de la dotation de l'entreprise, contrats à durée déterminée (CDD), contrats à durée indéterminée (CDI) et internalisation compris. A l'intérieur de cette masse salariale, afin de conserver une marge de manœuvre pour des tâches non planifiées, 2% de cette masse salariale seront réservés à la conclusion de contrats à durée déterminée.

Section 2 – Comptabilité

Art. 4.2.1. L'Entreprise concrétisera le déploiement d'un ERP interne qui sera compatible avec le projet Walcomfin lorsque celui-ci sera développé.

Art. 4.2.2. Dans le cadre de la mise en place de son ERP, l'Entreprise mettra en œuvre une liaison automatique comptabilité – budget afin d'assurer le suivi budgétaire de la dotation à charge du budget général des dépenses de la Communauté française que la Communauté française accepte d'affecter à la couverture des charges qui découlent pour l'organisme public de ses tâches de service public,

Art. 4.2.3. L'Entreprise s'engage à identifier l'ensemble de ses coûts en ayant recours à une comptabilité analytique au plus tard à partir de l'année 2008.

Celle-ci doit permettre notamment :

- a) d'identifier les charges fixes et variables;
- b) d'identifier les coûts et rentrées liés aux activités et projets menés par l'Entreprise

Section 3 - Marchés publics

Art. 4.3.1. L'Entreprise est soumise à la réglementation relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services. Elle exerce un contrôle de la légalité et de la régularité des marchés qu'elle passe.

Art. 4.3.2. L'Entreprise s'engage à rechercher les meilleures conditions par toute procédure applicable, notamment par le regroupement des marchés, les mises en concurrence, la réalisation de marchés à commandes, par la recherche d'économies d'échelles, la pro-activité et l'innovation.

Section 4 – Développement durable

Art. 4.4. L'Entreprise est administrée dans une perspective de développement durable.

Cette perspective vise notamment la politique des commandes et des fournitures de l'Entreprise, le recyclage du matériel usagé, les appels d'offres dans les procédures de marchés publics, les déplacements et la mobilité du personnel.

Chapitre 5 - Pilotage

Section 1 – Plan de développement

Art. 5.1.1. Conformément à l'article 20 du Décret 2003 qui dispose que « le Conseil d'administration de chaque organisme public établit annuellement un plan de développement qui fixe les objectifs et la stratégie à moyen terme (3 à 5 ans) de l'organisme public et son impact sur son budget », et dans le respect de la pluri-annualité du présent contrat de gestion, le Conseil d'Administration établit annuellement un plan de développement qui est assimilé au plan stratégique de l'Entreprise.

Art. 5.1.2. Le plan de développement fixe les objectifs et la stratégie de l'Entreprise, son impact sur son budget et reprend les choix des technologies et les priorités de développement. Il contient les tableaux SIE, SIA, EGOV, SIS et SIX, l'annexe 1 répertoriant les Bénéficiaires ainsi que les tarifs gouvernant la facturation pour les Bénéficiaires pour lesquels les prestations ne sont pas comprises dans la dotation

Art. 5.1.3. Il est décliné à court terme dans un plan directeur qui est défini et mis à jour annuellement. Il inventorie les ressources disponibles et définit leurs affectations en projets, en services pour les utilisateurs ainsi qu'en actions en vue d'améliorer l'infrastructure commune. Il est soumis au Conseil d'administration en même temps que le projet de budget initial pour l'année considérée.

Art. 5.1.4. Tous les six mois le plan de développement fait l'objet d'un rapport au conseil d'administration. Le plan et les rapports sont transmis pour information au Ministre de tutelle et au Ministre du budget.

Section 2 – Tableau de bord

Art. 5.2.1. Afin de permettre l'évaluation du contrat de gestion et de rendre compte des effets de l'action de l'Entreprise sur son environnement, l'Entreprise établit un système d'indicateurs concrétisé dans un ou plusieurs tableaux de bord.

Il comprend un système de pilotage à la fois pour l'administration générale et pour chacun des responsables et un ensemble de rapports, basés sur des indicateurs d'information et de suivi. Le système de pilotage est orienté sur le présent et l'avenir alors que les rapports sont basés sur le passé.

La définition des indicateurs et des paramètres objectifs des indicateurs est négociée avec le Gouvernement. Le tableau de bord est, le cas échéant, adapté de commun accord entre l'Entreprise et le Gouvernement aux modifications des conditions du marché et aux développements techniques.

Une évaluation formelle du contrat de gestion interviendra tous les deux (2) ans conformément à l'article 18 §2 du Décret 2003.

Art. 5.2.2. L'Entreprise met en place les structures internes requises pour la collecte des différents indicateurs du tableau de bord.

Art. 5.2.3. Copie du tableau de bord est transmise trimestriellement au Ministre de tutelle. Chaque indicateur est mis à jour selon une fréquence propre définie lors de l'approbation du schéma de tableau de bord.

Art. 5.2.4. L'Entreprise peut joindre au tableau de bord des propositions d'actions qui, hors du cadre défini dans le présent contrat de gestion, permettraient de mieux rencontrer ses missions et les objectifs retenus dans le présent contrat. Ces propositions d'actions sont soumises à l'approbation du Ministre de tutelle et du Ministre du Budget.

Section 3 – Qualité

Art. 5.3.1. L'Entreprise développe une culture d'évaluation interne suivant les procédures CAF 2006.

Art. 5.3.2. Au travers du tableau de bord et des procédures internes à l'Entreprise, il est mis en place un suivi de qualité basé sur les méthodes de gestion de la qualité totale. Ce suivi de qualité fait l'objet d'une charte interne à l'Entreprise, avec la définition de règles, de méthodes et de procédures précises.

Section 4 – Audit interne

Art. 5.4. Sans préjudice des missions d'audit interne visées à l'article 27 du Décret 2003, l'Entreprise poursuit la mise en œuvre d'une activité d'audit interne et de mesure des performances afin d'améliorer la

gestion. Un Comité d'audit est créé par le Conseil d'administration qui a adopté une Charte d'audit définissant le rôle et les règles de conduite de la cellule d'audit.

Le plan d'audit ainsi que les résultats des missions seront présentés par le Comité d'audit au Conseil d'administration.

Section 5 – Cellule transversale

Art. 5.5. Toutes les fonctions transversales à deux ou plusieurs départements sont regroupées au sein d'une cellule spécifique. Celle-ci est coordonnée par l'AG. Sous sa responsabilité, elle garantit, dans toutes les activités de l'entreprise, une appréhension cohérente des matières visées.

Elle regroupe les personnes en charge de :

- l'architecture technique et la veille technologique visées à l'article 2.7
- la sécurité visée à la section 8 du chapitre 2
- le bureau de projet interne visé à l'article 3.1.5
- la qualité visée à la section 3 du chapitre 5

Chapitre 6 – Financement public

ART. 6.1. Sans préjudice de ses rentrées propres et des refacturations des services et fournitures pour les projets qui y sont soumis le financement de l'Entreprise par le Gouvernement de la Communauté française est assuré par une dotation annuelle. Celle-ci se compose d'une dotation de base et de dotations complémentaires.

Dans l'intérêt d'une gestion budgétaire efficace tenant compte de la nature des services, à savoir la mise en œuvre de projets informatiques souvent pluriannuels et pour financer les opérations à moyen terme, le financement de l'Entreprise s'effectuera sur la base de crédits dissociés, de crédits non dissociés, de réserves affectées à des projets définis par le Gouvernement, sur proposition du Conseil d'Administration, et le cas échéant de crédits supplémentaires par le biais du cavalier budgétaire prévu à cet effet.

Conformément à l'article 4.2.2, l'Entreprise réalisera le suivi budgétaire au moyen d'une liaison automatique comptabilité – budget.

L'Entreprise assure, en accord avec le Ministre de tutelle les redistributions internes nécessaires aux contraintes de l'entreprise et respecte les délais relatifs aux contraintes liées aux procédures d'ajustement budgétaire.

Section 1 – Dotation de base

Sous-section 1 – Montant initial de la dotation de base ; composition du budget

Art. 6.1.1. La dotation de base de l'Entreprise à l'ajusté 2008 est de 24.853.000 €. Elle couvre les besoins actuels de l'Entreprise et intègre les projets identifiés et budgétés à la signature du présent contrat tels que repris dans les plans SIE, SIA, et EGOV.

La Communauté française s'engage à mettre à la disposition de l'Entreprise les moyens et ressources nécessaires à la poursuite et au développement des politiques actuelles, aux charges nouvelles induites par la législation ou la réglementation pour les projets existants ainsi qu'aux nouveaux projets ou modifications tels qu'approuvés à travers les procédures prévues au chapitre 3, section 1, de même que les projets Walcomfin, SEPA et le coût spécifique de la sortie des conventions GIEI.

La dotation de l'entreprise ne comprend pas à ce stade les services prestés pour les Bénéficiaires repris en annexe 1.2 et 1.3.

Art. 6.1.1bis Sans préjudice des nouvelles dispositions en matière de comptabilité publique, la dotation de base est composée de crédits non dissociés, de crédits dissociés, de crédits variables et de réserves affectées.

A. Crédits non dissociés

Ces crédits sont destinés à couvrir les dépenses dont l'Entreprise prévoit que l'engagement et l'ordonnancement auront lieu généralement au cours de la même année budgétaire comme, par exemple, les frais de gestion, les dépenses de personnel et la gestion des projets actuellement en cours.

B. Crédits dissociés

Ces crédits sont destinés à couvrir des dépenses dont l'Entreprise prévoit que l'engagement et l'ordonnancement n'auront pas lieu au cours de la même année budgétaire.

C. Réserves affectées

Sur proposition du CA, en application de l'article 14, §5, 3° du Décret 2002, le Gouvernement de la Communauté française autorise au cas par cas le report de crédits à l'exercice suivant sous la forme de réserves affectées à des projets qu'il juge pertinents.

Sous-section 2 – Evolution de la dotation initiale de base

Art. 6.1.2 A partir de l'exercice 2009, la dotation de base ajustée de l'Etnic est majorée, chaque année, au budget initial, des moyens nécessaires pour prendre en compte l'évolution de l'index. A cette fin, la dotation de base de l'Etnic est, dès l'exercice budgétaire initial 2009, adaptée selon la formule suivante :

(Dotation ajustée de l'année N-1) x (Indice général des prix à la consommation du mois de janvier de l'année N)

(Indice général des prix à la consommation du mois de janvier de l'année N-1)

Art. 6.1.2bis Tout nouvel impact budgétaire, à partir de l'entrée en vigueur du présent contrat de gestion, de décisions prises par le Gouvernement suite à une concertation en Comité de secteur XVII et/ou en Comité A est intégré dans la dotation de base de l'Etnic tant lors des budgets initiaux que lors des ajustements budgétaires.

Art. 6.1.2ter A partir de l'exercice 2009, la dotation, fixée conformément au mécanisme décrit à l'article 6.1.2, est majorée de 1% chaque année.

Section 2 – Dotations complémentaires

Art. 6.2. Les dotations complémentaires sont des accords spécifiques conclus entre le Gouvernement et l'Entreprise et faisant l'objet soit d'une convention spécifique soit, en cas de récurrence, d'avenants au présent contrat. Sauf accord préalable entre l'Entreprise et le Gouvernement au moment de l'octroi, les dotations complémentaires évoluent selon les mêmes règles que la dotation de base.

Section 3 – Versement de la dotation

Sous-section 1 – Du versement de la dotation de base

Art. 6.3.1. La dotation de base de l'Entreprise telle que calculée à la section 1 du présent chapitre est liquidée en deux tranches.

La première tranche est versée dans les 40 premiers jours calendaires de l'année civile concernée et correspond à 90% du montant de la dotation.

La seconde tranche et solde est versée dans les 5 premiers jours ouvrables du mois de novembre de l'année civile concernée.

Sous-section 2 – Du versement des dotations complémentaires

Art. 6.3.2. L'accord entre l'Entreprise et le Gouvernement prévoit les modalités du versement d'une dotation complémentaire. A défaut celle-ci est liquidée en deux tranches.

La première tranche est versée dans les 30 premiers jours calendrier du début du projet concerné et correspond à 90% du montant de la dotation complémentaire.

La seconde tranche et solde est versée dans les 5 premiers jours ouvrables qui suivent la signification par l'Entreprise de la fin du projet.

Chapitre 7. Sanctions

Art. 7.1. En cas d'exécution défective par une des Parties d'une des obligations substantielles qui lui incombent en vertu du présent contrat de gestion ou du Décret 2002 ou de toute autre législation, l'autre Partie adresse une mise en demeure par laquelle elle invite la partie défective dans un délai de 30 jours calendrier à se conformer aux dispositions précitées.

Si, à l'échéance du délai de 30 jours calendrier la partie défective n'a pas apporté la preuve qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour se conformer aux dispositions précitées, l'autre partie peut imposer à celle-ci, après avoir examiné ses arguments écrits, le paiement d'une indemnité correspondant aux montants qui n'ont pas été utilisés en application des obligations précitées et d'une indemnité de sanction qui ne pourra, par infraction, en aucun cas être supérieure à 1% du total de la dotation versée l'année précédente. Le délai de 30 jours est suspendu durant le mois d'août.

Chapitre 8. Dispositions finales

Section 1 – Clause d'imprévision

Art. 8.1. Lors de la survenance d'un événement imprévisible, d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, ou en cas de charges nouvelles imposées à l'Entreprise résultant d'événements extérieurs à l'action ou à la volonté d'une des parties, le Gouvernement et l'Entreprise engagent une concertation en vue d'adapter certains paramètres du présent contrat de gestion par voie d'avenant. Pendant cette phase de concertation jusqu'à la signature d'un avenant, l'article 7.1 du contrat est suspendu.

Section 2 – Entrée en vigueur et durée

Art. 8.2. Le présent contrat de gestion prend effet à la date fixée par l'arrêté du Gouvernement qui approuve le présent contrat de gestion pour une durée de trois ans.

En fonction de l'adoption du plan de développement de l'Entreprise, le contrat de gestion peut être soumis à révision.

Par le Gouvernement de la Communauté française

**Le Vice-président et
Ministre du Budget et des Finances,
De la Fonction Publique et du Sport**

COPIE CONFORME

Annexes

Annexe 1 – Liste des Bénéficiaires

1.1 Bénéficiaires de la Communauté française couverts par la dotation de base et donc non soumis à refacturation

- B.I.J.
- W.B.I.
- W.B.M.
- W.B.T.
- Délégué général aux droits de l'enfant
- Tous les services (généraux) du gouvernement de la Communauté française

1.2 Bénéficiaires de la Communauté française non couverts par la dotation de base et donc soumis à refacturation

- Le corps interministériel des Commissaires du Gouvernement (CICG)
- O.N.E.
- C.G.R.I.
- I.F.C.
- Les cabinets ministériels
- Le Parlement de la Communauté française
- Académie des sciences, lettres et beaux arts
- Académie de médecine
- AG Infrastructures : Services à gestion séparée et convention GIEI
- C.S.A.
- Agence F.S.E.
- Lignes ADSL, SDSL ... de la D.G.Aide à la jeunesse
- Agence pour le « Programme d'apprentissage tout au long de la vie »
- Université Mons-Hainaut
- C.I.U.F.
- Le Fond Ecureuil

1.3 Autres Bénéficiaires non couverts par la dotation de base et donc soumis à refacturation

- Les Maisons de jeunes
- T.N.B.
- C.R.I.S.P. (sauf la maintenance du matériel acquis en 1998)

Annexe 2 – Objectifs

Prestations	Cible
Plan de développement	04/2009
Projets et services	
Projets et services menés dans le cadre du domaine enseignement	Tableau SIE tel qu'approuvé en Comité le 18.04.2008
Projets et services menés dans le cadre des domaines hors enseignement	Tableau SIA tel qu'approuvé en Comité le 09.04.2008
Projets et services menés pour le plan de simplification administrative et le gouvernement électronique	Tableau EGOV tel qu'approuvé en Comité le 29.04.2008
Projets et services menés par le département des Statistiques	Tableau SIS à produire début 2009
Projets et services menés dans le cadre de l'équipement matériel, réseaux, connectivité, téléphonie, hébergement et exploitation des applications, support aux utilisateurs	Tableau SIX à produire début 2009
Intégration des budgets dans les tableaux	2009
Conformité des livrables à la méthodologie GOAL	2009
Equipement informatique	
Equipement informatique du MCF (plan NEO)	Renouvellement tous les 5 ans au maximum
PC « administratif » des écoles	Renouvellement tous les 5 ans au maximum
CMDB	2009
Capacité réseau (compte-tenu des ressources)	100 Mb
Support	
Disponibilité des applications, sauf incidents en dehors des heures de support	8h à 23h, 7 jours / 7
Support téléphonique	8h à 17h, les jours ouvrables
Prise en charge d'une demande d'intervention sur site	Délai maximum d'1 jour ouvrable
Prise en charge d'une intervention pour un serveur, du matériel réseau, la téléphonie et les incidents de sécurité	Délai maximum de 4 heures ouvrables
Taux de prise des appels téléphoniques	75%
Norme salariale	
Masse salariale globale	47% de la dotation
Masse salariale CDD	2% masse salariale
Gestion budgétaire et comptable	
Comptabilité analytique	2008
ERP	Avec intégration Walcomfin

Tarifs 2009	
Refacturation de personnel délocalisé	Coût salarial réel + 4% de frais administratifs
Refacturation de support helpdesk	Sera défini en 2009
Refacturation de prestations aux bénéficiaires de l'annexe 1.2	Tarif horaire d'un : programmeur : 38€ analyste-programmeur : 68€ analyste : 94€ chef de Projet : 96€