



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

# Préface

Chers lecteurs,

Pour la société dans son ensemble, 2020 a été une année où toutes les certitudes et les prédictions ont volé en éclats. Les méthodes, systèmes et processus du gouvernement ont tous été mis à très rude épreuve.

Le G-Cloud n'y a pas échappé. Je me réjouis donc d'autant plus de pouvoir vous donner, au travers de ce rapport annuel, un aperçu de la manière dont nous avons réussi, en 2020 également, à poursuivre notre coopération volontaire entre les services publics fédéraux dans le domaine informatique, et de la manière dont nous continuons à réussir à relever les nombreux défis informatiques et à obtenir des résultats de manière rentable.

Plusieurs des services G-cloud sont également apparus essentiels dans l'approche de la crise du Covid-19. Ainsi, la croissance de l'utilisation des identifications via CSAM et du recours aux formulaires web intelligents est dans une large mesure liée au Covid.

L'offre d'un « Security-as-a-service » via la plate-forme de sécurisation Internet IAP donne aux organisations participantes également plus d'atouts pour repousser les menaces croissantes des cybercriminels.

Le nouveau gouvernement qui a pris ses fonctions en 2020 a des plans ambitieux pour une Administration plus efficace soutenue par une poursuite de la numérisation des institutions publiques.

Avec son offre de services, le G-Cloud est un module important permettant de réaliser ces ambitions. Le Secrétaire d'État à la Digitalisation attend que notre collaboration débouche sur des effets de synergie à mesure que les services informatiques communs seront utilisés par davantage de services publics.

En même temps, il reconnaît que chaque instance publique doit préserver l'espace nécessaire pour mener à bien ses tâches et sa stratégie de manière efficace et efficiente.

Nous sommes ravis qu'il reconnaisse notre méthode de travail et nos résultats. Nous continuerons sur cette voie dans les années à venir.

2020 est une année que nous n'oublierons pas de sitôt. Ce qu'il faut surtout retenir est que notre solide collaboration nous a permis de réussir à faire face à la pression que le Covid a fait peser sur notre personnel et nos systèmes informatiques.

C'est quelque chose dont nous pouvons être fiers, et nous continuerons sur cette voie après le Covid. Entre-temps, je vous souhaite une bonne lecture du présent rapport annuel.

*Ingrid Vanden Berghe*  
*Présidente G-Cloud Strategic Board*

# Gouvernance

Le G-Cloud Strategic Board (GCSB) se réunit au minimum 3 fois par an et vise à se réunir tous les deux mois. Si nécessaire, cette fréquence sera encore augmentée.

Le G-Cloud Operational & Programme Board (COPB) se réunit toutes les deux semaines. Le SIT est convoqué tous les mois afin que les directeurs informatiques fédéraux se concertent.

Depuis mars 2018, un « SIT for developers », une concertation entre responsables du développement, est organisé tous les deux mois. Les services approuvés au sein du GCSB sont publiés sur le site web du G-Cloud : [www.gcloud.belgium.be](http://www.gcloud.belgium.be).

Nous avons déjà envoyé 18 lettres d'informations afin de donner des renseignements sur le G-Cloud et ses services et de partager des témoignages d'utilisateurs.

Pour les différents services G-Cloud (Greenshift, VMaaS, UCCaaS, Sharepoint), des groupes d'utilisateurs (« user groups ») sont régulièrement organisés afin d'expliquer l'évolution des services et de collecter le feed-back des utilisateurs finaux.

# Evolution de l'utilisation

Dans l'ensemble, l'utilisation des différents services du G-Cloud a augmenté. Le tableau ci-dessous présente les différentes initiatives pour lesquelles des chiffres sont disponibles pour le gouvernement fédéral.

<b>CSAM</b>	+86%
<b>Sharepoint</b>	+60% space / +30% users
<b>Greenshift</b>	+40%
<b>Backup</b>	+55%
<b>UCC</b>	+10% Skype / +5% mail / +30% contactcenter
<b>SHAD</b>	+10%
<b>Fedman</b>	+20%
<b>HYPAAAS</b>	+82%
<b>VMAAS</b>	+30%
<b>Storage</b>	+40%

En 2020, les services **GGA (Gestion des gestionnaires d'accès)** de CSAM et **SSM (Self Service Mandates)** ont été ajoutés au portefeuille du G-Cloud.

Dans le cadre de l'initiative **FISP (Federal Information Security Policy)**, une première version d'une matrice des conditions du cloud (public) a été rédigée.

Les possibilités de la plate-forme de sécurisation Internet (IAP) ont été étendues avec « **Security-as-a-Service** ».

Les services « **Gestion des cookies et Web Analytics** » et « **Software Factory as a Service** » sont prêts techniquement et seront ajoutés au portefeuille.

# Offre de services

NOMBRE DE SERVICES UTILISANT

## Composantes et applications

### Babelfed

Outil de traduction simple, convivial et professionnel 18

### BeConnected

Plateforme permettant aux institutions de collaborer à des documents 18

### CSAM

Port d'accès aux services en ligne de l'État 27

### ITSM Service Desk

Solution intégrée d'IT Service Management et de CRM 13

### Intelligent Web Forms

Solution générique pour le développement de formulaires en ligne 12

### Register

Solution permettant d'actualiser et de consulter un répertoire de personnes 1

### Web Content Management

Solution de Web Content Management basée sur la gamme WCM existante 30+

### Sharepoint

Solution Sharepoint hébergée sur l'infrastructure du G-Cloud 15

## Plateformes

### Greenshift

Variante open source de la plateforme G-Cloud PAAS 30

### Federal Service Platform

Collaboration sur les plans technique et fonctionnel afin d'offrir des "services" 4

## Infrastructure douce

### Backup

Technologie de CommVault, permettant de sauvegarder des données 34

### IAP

Protection destinée à réduire à un minimum les risques liés à l'usage d'internet 41

### UCC

VoIP, chat, vidéoconférence, e-mail, centre de contact, ... 24

### SHAD

Solution centrale d'authentification liée à votre propre infrastructure AD 38

### Archiving

Archivage électronique à valeur probante 2

## Infrastructure dure

### Fedman

Réseau central du gouvernement fédéral 39

### Fedwan

Solution permettant de relier des bureaux régionaux au réseau central 2

### Housing

Quatre data centers gérés par l'État 27

### HYPAAAS

Serveurs virtuels en self-service via un environnement hyperviseur 23

### Storage

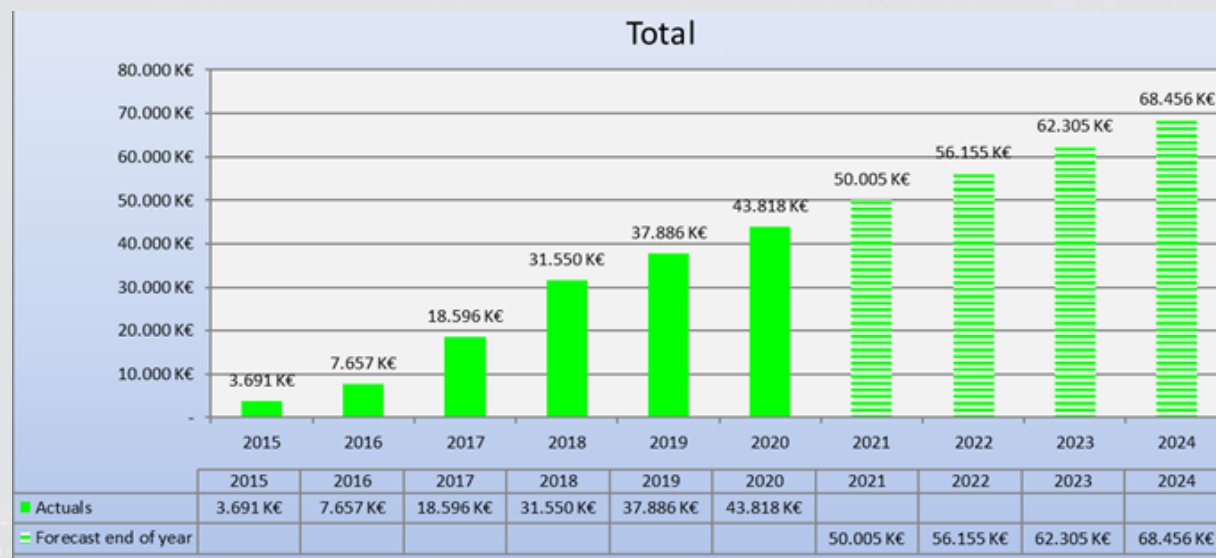
Stockage sûr de données, avec une disponibilité rapide 42

### VMAAS

Serveurs virtuels, disponibles en self-service via une interface web simple 40

# Impact financier

L'impact financier global du G-Cloud est reflété dans la figure ci-dessous. Il s'agit des chiffres jusqu'en décembre 2020 compris.



Par rapport à 2019, on observe une légère croissance. Ces chiffres sont basés sur les données chiffrées des services Compute, IAP, Greenshift, Stockage, Personnel I&O, Centre de données et l'utilisation de cahiers des charges communs.

L'atteinte des objectifs dépend étroitement de l'adhésion des institutions publiques. Plus il y aura d'institutions qui adhéreront, plus les effets se feront sentir.

Comme les années précédentes, la réutilisation des cahiers des charges sera la principale source de gains de synergie, avec un bénéfice d'environ 25 M€. Ces chiffres peuvent être fortement influencés par l'utilisation effective des

centrales d'achats au sein de l'Administration fédérale. Par ailleurs, Compute (14.635 K€) constitue la seconde source majeure de gains de synergie. « Internet Access Protection » (810 k€) répond aux attentes.

La plate-forme PaaS (Greenshift) est actuellement utilisée par environ 350 développeurs. Ce nombre continue d'augmenter en raison de l'adhésion de clients supplémentaires.

Actuellement, le gain de productivité est estimé à 1.122 K€. L'Administration fédérale est largement intéressée par cette plateforme et par la méthode de travail innovante. Les services additionnels de « Software Factory as a Service » doivent améliorer encore davantage la productivité des développeurs. En 2020, « Storage-as-a-Service » a permis une réduction des coûts estimée à 1.274 K€ en évitant une capacité de stockage inutilisée.

# Comité de Suivi TIC

La mission du Comité de Suivi TIC (CSTIC) est restée inchangée et comprend quatre volets :

- Coordonner le suivi des activités TIC des services publics fédéraux
- Établir périodiquement l'aperçu de toutes ces activités TIC
- Identifier et proposer systématiquement des effets potentiels de synergie et d'amélioration de l'efficacité
- Proposer un contrôle de la qualité en tant que facteur clé de succès pour certaines activités

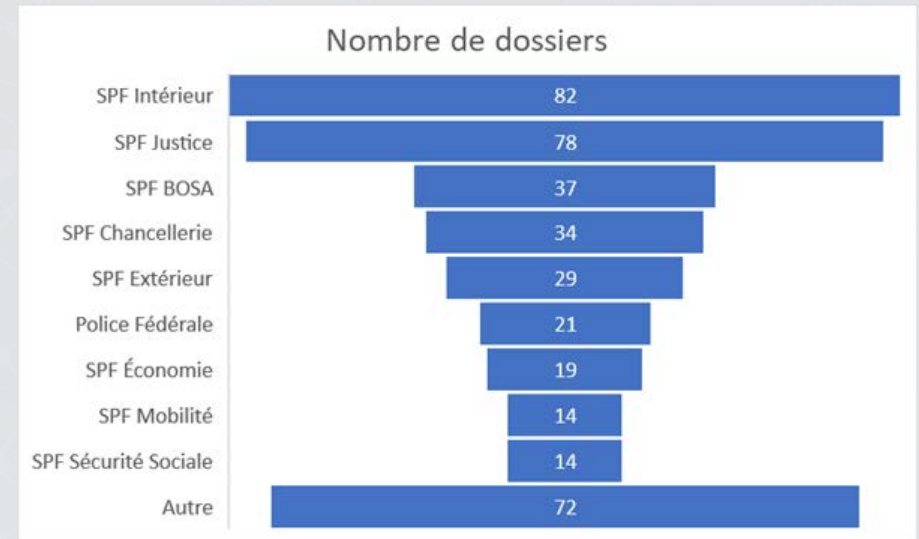
Le CSTIC assure un rôle de soutien et chaque service reste donc responsable de son budget, de sa planification et de l'exécution de ses initiatives TIC.

En 2020, le CSTIC a traité 400 dossiers, qui ont débouché sur 613 avis au total. Le CSTIC a reçu 245 dossiers individuels et 155 dossiers « collectifs » qui comprenaient plusieurs demandes.

Une grande majorité des demandes (606) a débouché sur un avis positif. Ce n'est que dans un peu plus de 1 % des cas (7 dossiers) que le dossier a été arrêté ou qu'une nouvelle demande a été introduite sous une autre forme, à la suite de l'indication par le CSTIC de la possibilité de réutiliser un contrat existant.

Une analyse du type de dossiers fait apparaître clairement les éléments suivants :

- Un avis a été demandé pour 36 cahiers des charges pour un montant budgétisé de 151,5 Mio d'euros.
- 295 commandes ont été passées dans le cadre de contrats existants pour un montant de 56,9 Mio d'euros.
- 210 demandes ont été soumises pour des offres spécifiques pour un montant de 16 Mio d'euros.
- Une situation de monopole a été invoquée dans 49 dossiers.
- 16 dossiers concernaient le recours à des services d'autres services publics fédéraux.



Ces chiffres montrent clairement que les administrations soumettant des dossiers au CSTIC consentent des efforts effectifs pour rechercher des effets de synergie en rédigeant des cahiers des charges et/ou en attribuant des contrats.