



GIAL : des services informatiques à valeur ajoutée et une centrale d'achat et de marchés informatiques

Créée en 1993 par la Ville de Bruxelles et son CPAS et la Région de Bruxelles-Capitale, l'asbl GIAL fournit des services informatiques aux administrations. Sa grande expérience lui a permis d'étendre son offre aux services publics communaux, provinciaux, régionaux, communautaires ainsi qu'à d'autres organismes soutenus par des fonds publics parmi lesquels les hôpitaux. Son objectif est de mettre en place des services informatiques sécurisés et à valeur ajoutée, fiables, efficaces, évolutifs et innovants. Pour assurer son efficacité, GIAL se base sur des valeurs d'engagement auprès de ses clients, une culture d'entreprise forte et un profond respect de ses partenaires.

Une centrale orientée solutions IT



Entretien avec **Michel Bergiers**, Business Development Manager, **Leslie Goossens**, directeur Services, Processes & Technology, et **Karel Van Oostveldt**, Technology Innovation & Adoption Programs Manager

Pourquoi avez-vous décidé de proposer des solutions de centrale d'achat et de marchés ?

La force de notre organisation ainsi que sa capacité d'innovation et d'adaptation dans son environnement lié aux marchés publics ont permis à GIAL de faire partie des premiers acteurs à mettre en place une centrale d'achat pour les autres organismes soumis à la loi sur les marchés publics. Nous avons transformé les marchés publics, souvent vus comme très contraignants, pour en faire autant d'opportunités d'expertise et de développement. En 2008 (conformément aux dispositions des articles 2, 4 et 15 de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés), nous avons proposé à notre conseil d'administration de poursuivre, en tant qu'entité adjudicatrice, des activités de centrale

d'achat au bénéfice d'administrations publiques ou d'autres entités adjudicatrices. Cette démarche rend les marchés plus attractifs pour les soumissionnaires. La centrale s'est évidemment développée dans le respect des réglementations européenne et nationale en la matière.

Comment avez-vous assuré le développement de ces activités ?

Afin de donner toutes les garanties aux autres administrations souhaitant bénéficier de nos marchés, nous avons collaboré avec une société de conseil en marché public et nous nous sommes appuyés sur l'expertise d'un bureau d'avocats spécialisé et reconnu. Nous avons réalisé un audit de nos processus puis mis en place des procédures solides afin de garantir la conformité aux règles des marchés publics. Enfin, nous avons élaboré une convention non contraignante pour les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires. Cette convention permet à l'administration cliente d'entrer dans un des marchés éligibles de GIAL par une simple commande effectuée dans le cadre de la convention. L'adhérent passe ses commandes en bénéficiant des conditions du marché éligible. L'administration cliente est dispensée d'organiser elle-même une procédure de passation. Ce travail et la qualité des procédures ainsi mises en place nous ont permis d'être, déjà en 2011, récompensés au Tender Day de EBP.

Quels sont les avantages pour vos adhérents à la centrale d'achat ?

Chaque adhérent a ses spécificités propres. Les petites et moyennes institutions bénéficient encore davantage de l'effet de la mutualisation des achats par une économie d'échelle car l'ensemble des adhérents bénéficient des mêmes conditions de prix remis lors de la soumission. Les prix sont remis par nos soumissionnaires sur la base du nombre d'adhérents connus, du chiffre d'affaire garanti pour nos activités de centre informatique de la Ville de Bruxelles, et de l'historique des commandes réalisées par nos adhérents pour le domaine concerné par le marché lancé. L'adhésion à notre centrale d'achat apporte également aux bénéficiaires un gain de temps important grâce à des procédures bien plus courtes. Elle permet une externalisation des risques, une ouverture sur le catalogue de l'adjudicataire. Les adhérents bénéficient de prix garantis et stables sur une période de 3 à 5 ans.

Qui sont les bénéficiaires actuels ?

Le nombre d'adhérents est en croissance. Actuellement plus de 170 adhérents issus de différents domaines d'activité tels que la santé, les administrations communales et CPAS, les provinces, les régions foncières, les bibliothèques, les établissements d'enseignement, les intercommunales et para-régionales ou, encore, des ASBL para-publiques. Aujourd'hui, les hôpitaux représentent 10% de nos adhérents.

D'autres services...

Outre la centrale d'achat et de marchés, quels sont les autres services que vous proposez ?

GIAL exerce son activité dans trois domaines principaux : centrale d'achats et de marchés, mise à disposition de plateformes avec les expertises internes en gestion et développement et l'informatique de bâtiments intelligents. Ainsi, nos équipes couvrent les besoins des agents communaux des différents départements de la Ville de Bruxelles et son important réseau d'enseignement soit 7000 postes

informatiques. Nous assurons également le renouvellement des postes de la ville et offrons les anciens équipements à une association chargée de les recycler et de les proposer aux citoyens et associations afin de réduire la fracture numérique. Nous pouvons donc mettre notre expertise à disposition de nos clients et héberger les plateformes informatiques qui sont ainsi gérées d'une manière professionnelle, stable et sécurisée. Nous proposons des plateformes mails, collaboratives, des desktops virtuels notamment à des fins scolaires... Nous répondons aussi à la demande de certains métiers spécifiques, dont ceux du monde hospitalier, mais aussi dans le domaine financier ou de la gestion de bâtiments. GIAL dispose ainsi d'une très haute expertise dans l'approche des smart buildings. Ces «bâtiments intelligents» sont capables de s'adapter et de configurer l'environnement de leurs installations pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs..

Comment accompagnez-vous l'évolution de ces services ?

Nous maintenons une veille constante sur l'évolution des marchés. Nos équipes participent régulièrement à de nombreux salons et congrès, dont un très récemment dédié au bâtiment intelligent. Nous assurons également une mise à jour régulière des domaines éligibles à la centrale d'achat et de marchés. Actuellement figurent au catalogue les produits et solutions les marchés d'acquisition d'écrans, de PC tout type d'OS, de tablettes, de serveurs, de solutions de stockage et d'archivage, d'imprimantes, de matériel RFID, de matériel réseaux ou de solutions de sécurisation. Par ailleurs, nous restons très ouverts à l'échange et aux discussions avec les acteurs impliqués dans nos différentes activités. Nous souhaitons maintenir nos capacités d'analyse des besoins de nos clients pour les traduire sous la forme de solutions personnalisées et parfaitement adaptées à leurs attentes. Nous nous attachons donc à suivre toutes ces évolutions, notamment technologiques, tout en plaçant l'utilisateur au cœur de nos réponses. Concernant le domaine hospitalier, dans le cadre de notre activité de centrale d'achat, nous maintenons des relations régulières avec certains de nos adjudicataires spécialisés dans ce secteur.





GIAL et le secteur hospitalier...

Quelle est la spécificité du secteur hospitalier pour votre activité ?

Les réponses que GIAL propose aux hôpitaux sont développées grâce aux expériences de ses équipes et à ses actions auprès des acteurs d'autres domaines tout aussi exigeants. Elles peuvent donc proposer les solutions les plus adaptées aux contraintes des équipes hospitalières en matière d'organisation et de fonctionnement. Le but est alors d'accompagner efficacement les équipes techniques et d'aider les organisations hospitalières dans le support informatique afin que les équipes de l'hôpital puissent se consacrer pleinement au patient. Pour les hôpitaux, nous pouvons proposer des solutions de traçage particulièrement efficaces, notamment pour des éléments critiques tels que les lits ou les chaises roulantes.

Qu'apporte votre centrale dans ce secteur ?

En tant que centrale d'achat spécialisée dans le domaine informatique, GIAL peut apporter une réponse complémentaire aux autres centrales. Elle permet aux hôpitaux de bénéficier de marchés orientés dans le domaine informatique. L'établissement délègue ainsi le risque de l'attribution de marché à une centrale informatique travaillant avec différents types d'hôpitaux. Une nouvelle directive européenne va permettre aux centrales d'achat de fournir des services auxiliaires. Elles pourront ainsi associer à leurs activités certains services de conseil liés aux marchés et aux solutions recherchées. Cette nouvelle directive clarifie également les situations de concurrence entre les centrales d'achat. Dans ce contexte, nous collaborons avec d'autres centrales. Dans le domaine hospitalier, nous organisons des séminaires réguliers avec nos adjudicataires et des consortiums dédiés au secteur tels que Santhea. Ainsi, nous avons déjà réalisé de nombreuses présentations en partenariat avec la centrale d'achat Mercure. Nous avons

choisi de collaborer car chacun de nous apporte ses spécificités qui sont complémentaires. La centrale IT de GIAL permet aux centrales d'achat hospitalières de se consacrer pleinement à la recherche des meilleurs prix et solutions dans les domaines où leur expertise est la plus forte (équipements opératoires, pharmaceutiques, fournitures médicales...).

Quelles solutions proposez-vous à vos clients, notamment aux établissements de santé ?

GIAL accompagne les instances publiques afin de rendre leurs infrastructures plus « intelligentes ». Elle dispose des compétences nécessaires pour accompagner ces institutions dans l'intégration de différentes technologies au sein de leurs bâtiments (électricité, climatisation, automatisation, etc.). Grâce à un système de gestion intégré, nos équipes peuvent, par exemple, garantir une diminution de la consommation énergétique, un confort supérieur, une réduction des émissions de CO², une détection rapide d'anomalie ou de comportement anormal. L'objectif est d'améliorer le bien-être des utilisateurs, tout en réduisant les coûts de fonctionnement des installations. Grâce aux nouvelles technologies, les bâtiments peuvent apprendre à mieux servir leurs occupants. Ils peuvent accompagner plus efficacement les utilisateurs dans l'amélioration de certains scénarios comme l'évacuation dynamique, la localisation des lits ou la gestion des incidents. La même intégration se fait aussi à une échelle plus grande avec la « smart city ». Des initiatives comme le « smart parking » améliorent la vivacité d'une ville, mais le grand défi se trouve sur le long terme et dans la durabilité. Avec une intégration des différents acteurs, un écosystème technique peut augmenter la vivacité de la ville en réalisant des bénéfices et en garantissant une réduction des coûts.

Comment envisagez-vous l'évolution de votre activité dans le domaine hospitalier ?

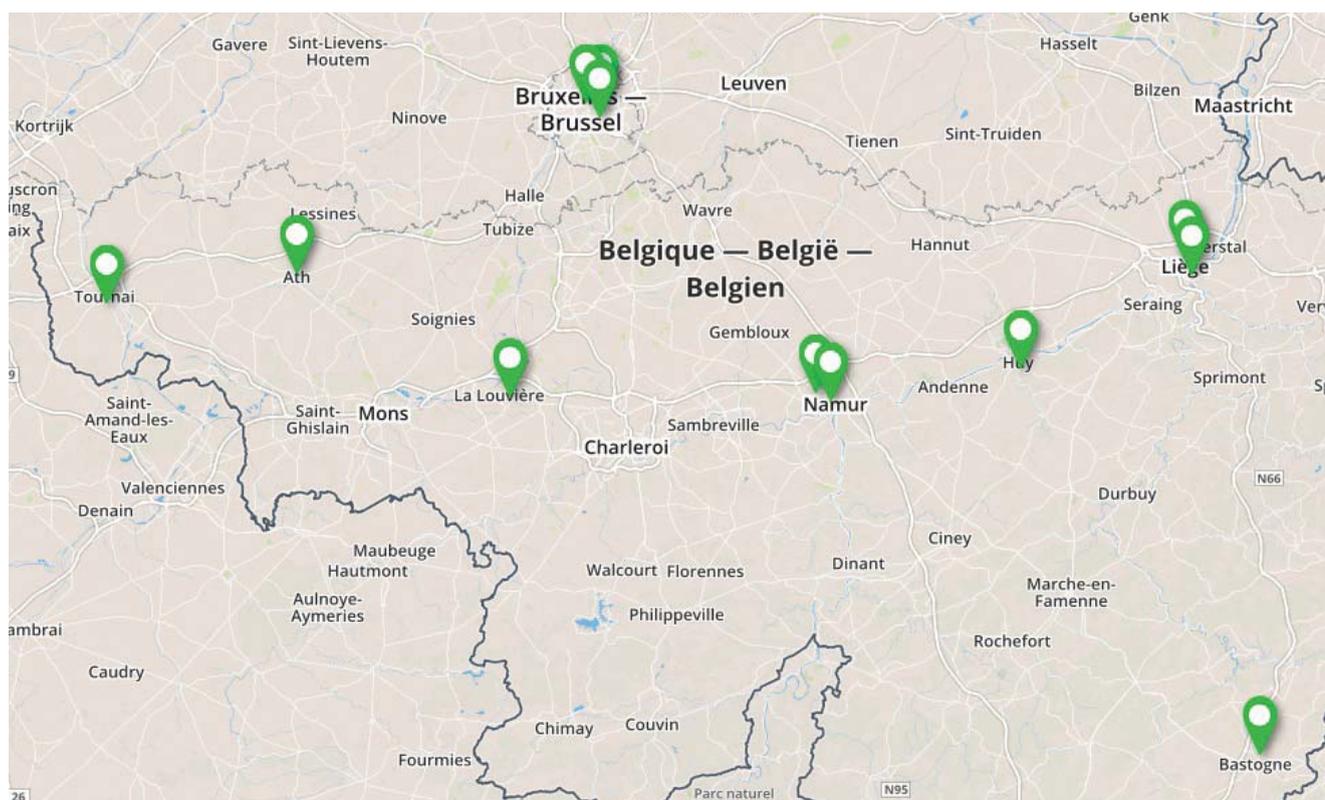
Nous souhaitons poursuivre le développement de nos solutions de centrales d'achat et de marchés orientées vers le secteur hospitalier. Avec nos partenariats, nous voulons soutenir les établissements de santé en les soulageant des procédures liées aux marchés publics dans le domaine informatique. Pour proposer des réponses toujours plus adaptées, nous poursuivrons et accentuerons nos collaborations avec les services informatiques des hôpitaux. Avec la Ville de Bruxelles, nous attachons une grande importance aux hôpitaux,

d'autant plus que le secteur informatique connaît de nombreuses évolutions dans ce secteur. La transversalité et le regroupement des établissements publics sont activement recherchés. Dans ce contexte, GIAL peut se positionner comme une aide précieuse face aux nombreux changements que représentent ces évolutions. L'hôpital doit bénéficier de toutes les expertises possibles pour lui permettre de traiter efficacement ces transformations qui ne représentent pas son cœur de métier, afin que ses équipes et ses ressources se concentrent autour de la prise en charge de la population.

Témoignage

Christian Guillaume, directeur des Achats et Investissements, Association Intercommunale VIVALIA

« Collaborer avec la centrale d'achat et de marchés de GIAL a pour avantage premier de nous permettre de passer commande rapidement pour le matériel souhaité tout en respectant la législation sur les marchés publics et ce, sans avoir à réaliser la procédure d'achat qui peut s'avérer longue et lourde administrativement. Accéder à une telle centrale permet donc principalement une économie de temps et de travail pour l'institution qui la rejoint. Travailler avec GIAL nous permet également de nous assurer que le produit désiré correspond totalement à notre demande. Nous ne manquons toutefois pas de vérifier les conditions octroyées par l'adjudicataire dans le cadre de cette centrale. Si celles-ci devaient s'avérer moins intéressantes, nous évaluons l'intérêt de recourir à la centrale ou pas. »



Les références de GIAL dans le secteur hospitalier

GIAL en chiffres

- Employés : 125
- Références : 170
- Nombre de PC dans le parc informatique directement géré par GIAL : 7000
- Nombre de sites directement connectés au réseau d'acheminement des données : 220



Pour plus de renseignements :

GIAL asbl
Boulevard Émile Jacqmain 95 - 1000 Bruxelles
Tél. +32 2 229 54 00 - Fax +32 2 229 54 54
contact@gial.be