

Rapport annuel

2013

20
1993 | 2013
YEARS
OF EXPERTISE

Belnet
dedicated connectivity

Sommaire

Interview	2
Chiffres clés	4
Faits marquants de l'année 2013	6
Enjeux et stratégie	10
Responsabilité et Organisation	18
Comptes et résultats budgétaires	22

Mission

Stimuler les développements scientifiques en fournissant et en maintenant des infrastructures de réseau novatrices de qualité ainsi que les services associés, pour les besoins de l'enseignement supérieur et de la recherche en Belgique.

Accélérer l'essor de la société de la connaissance et de l'information grâce à notre expertise, à notre position unique sur le marché et à nos économies d'échelle.

Développer des services de communication à destination ou au bénéfice des administrations publiques.

Vision

Illustrée par le slogan « Dedicated Connectivity », notre vision s'articule autour de quatre objectifs stratégiques.

Partenaire de confiance (Trusted Partner)

Belnet est un partenaire fiable et de confiance qui offre des services à valeur ajoutée sur un réseau de qualité supérieure.

Focus sur les services et la sécurité

Belnet met clairement l'accent sur une offre de services qui recourent à la connectivité qu'elle propose. L'attention spécifique accordée à la sécurité constitue le fil rouge de la prestation de services.

Réseau de qualité supérieure

Un réseau de qualité supérieure est la condition sine qua non pour servir la clientèle et pouvoir lui offrir de nouveaux services.

Organisation professionnelle

Belnet est une organisation professionnelle qui suit des règles claires et rapporte en toute transparence.

Valeurs

Confiance

Belnet est un partenaire fiable, stable, non commercial et neutre pour ses clients.

Dédié

Axé sur le service à la clientèle et à la communauté, Belnet développe des services et une infrastructure spécifiques et adaptés à leurs besoins.

Efficacité

Belnet est une organisation efficace, efficiente et de qualité.

Professionalisme

Belnet travaille avec professionnalisme en s'assurant de l'expertise et du savoir-faire nécessaires.

Une année riche en rebondissements!

En 2013, Belnet a célébré ses 20 ans d'existence en tant que Réseau national de la recherche et de l'enseignement (NREN – National Research and Education Network). À juste titre d'ailleurs ! Durant ces deux décennies, Belnet s'est positionnée comme un partenaire de confiance, offrant une valeur ajoutée claire, et dont les maîtres mots ont toujours été la connaissance et la fiabilité avérée. Pour continuer à asseoir et consolider cette position auprès de la recherche, de l'enseignement et des administrations, nos équipes se sont attelées en 2013 à développer de nouveaux services, optimiser la relation client et travailler à la définition d'un plan de management totalement revu pour la période 2013-2015.



Des services novateurs

Pour privilégier les services apportant de la valeur ajoutée à nos clients, nous avons appliqué une attention particulière à la mise en place d'un modèle responsable de gestion de cycle de vie des services. Cette approche permettra aux services obsolètes de céder la place à des services novateurs, dont le service « cloud » fait assurément partie. Dans cet esprit, le déploiement d'infrastructures de stockage permettra également de réaliser des économies, tout en témoignant d'une certaine préoccupation écologique.

Priorité à la relation client

Afin d'optimiser la relation que nous entretenons avec nos clients depuis plusieurs années, nos équipes ont privilégié les contacts directs via nos nombreux workshops et notre nouveau service desk. En effet, dans le cadre du projet ITSM et depuis le 1^{er} octobre 2013, Belnet propose à toutes les organisations connectées une nouvelle procédure de contact simplifiée. Ceux-ci peuvent désormais nous contacter 24h/24 et 7j/7 pour toutes leurs questions administratives ou techniques via une adresse mail et un numéro de téléphone uniques.

Afin d'améliorer notre connectivité et renforcer notre infrastructure réseau, nos ingénieurs réseau se sont aussi concentrés sur la conception d'un nouveau réseau Belnet qui s'appuiera sur du « 100 Gbit/s coherent technology » (contre 10 Gbit/s actuellement) et s'agrandira d'un maillage supplémentaire. Ce nouveau réseau sera progressivement implanté jusqu'en 2015.

Sous le signe de l'austérité

Austérité oblige, l'année 2013 a été marquée par des restrictions budgétaires dont Belnet a dû prendre compte pour la bonne marche de l'organisation. Associées à des procédures administratives de plus en plus contraignantes, ces restrictions ont ralenti la dynamique de recrutement des talents indispensables à notre essor. Dans ce même contexte, le budget annuel alloué par Fedict* (un million d'euros) pour la maintenance du CERT.be a été réduit de moitié en cours d'exercice, ce qui n'a pas manqué d'affaiblir la portée et l'efficacité du

service. Malgré ces aléas, personne ne doute de l'importance de l'ICT et de l'intérêt croissant de l'État pour cette matière.

Un incident de sécurité avec un impact national survenu chez un opérateur de téléphonie dans la seconde moitié de l'année devrait pousser le gouvernement à revoir sa copie en allouant des moyens supplémentaires pour lutter contre la cybercriminalité. À l'avenir, nous espérons un financement structurel plus à même de répondre à l'urgence de la situation.

Réactivité

Durant cette année riche en péripéties, nos services ont également été affectés par la faillite « soudaine » de la société Datahouse, l'un des deux datacenters qui hébergent notre cœur de réseau. Pour éviter toute rupture de connectivité, nous avons immédiatement activé notre plan de « business continuity » et négocié en urgence avec la curatelle pour assurer la continuité de nos activités jusqu'en été 2014. Cet arrangement nous a permis d'éviter un déménagement non planifié et d'urgence qui aurait eu des conséquences importantes sur notre activité. En toute fin d'exercice, la correction d'un déséquilibre dans l'apport respectif prévu par notre accord de collaboration avec la Vlaamse Overheid nous a permis de bénéficier d'une manne financière inattendue.

Des équipes motivées

Les restrictions budgétaires ont également eu des conséquences sur le plan d'engagement du personnel (déficit de 30 %). Malgré tout, Belnet a pu compter sur le professionnalisme et la motivation de ses collaborateurs pour atteindre tous les objectifs que nous nous sommes assignés durant cette année. Afin d'entretenir la passion et le climat serein qui caractérise le fonctionnement de notre organisation, notre équipe RH a été particulièrement attentive aux conditions de travail de nos collaborateurs et aux possibilités de développement personnel. Bravo et merci à tous !

Jan Torreele
Directeur de Belnet

* Service public fédéral Technologie de l'information et de la communication

Chiffres clés

11

Workshops IPv6

1

Workshop Fédération RGE Belnet

1

Workshop Antispam Pro

2

Workshops Sécurité

17

Workshops en 2013

2

Workshops govroom et eduroam

381

participants aux workshops en 2013

7,8/10

moyenne de satisfaction

En 2013, CERT.be a reçu

521 970

notifications automatisées d'ordinateurs infectés en Belgique. Ces ordinateurs faisaient tous partie d'un ou de plusieurs botnets*.

*Il s'agit de réseaux d'ordinateurs contaminés qui sont utilisés pour propager des virus ou lancer des cyberattaques sur des systèmes ou des réseaux d'entreprises ou d'organismes (publics), souvent à l'insu du propriétaire de l'ordinateur.

Nombre de notifications

2012

3 866 (soit 322/mois)

2013

6 678 (soit 556,5/mois)

Nombre des cyberincidents rapportés au CERT.be

2012

1 981 (soit 165/mois)

2013

4 070 (soit 339/mois)

720 227

utilisateurs finaux en 2013

522 020
Enseignement (universités comprises)



126 840

Réseaux des administrations

40 074

Instituts de recherche

31 293

Pouvoirs Publics & Administrations

335

participants à la Belnet Networking Conference et
à la Belgian Internet Security Conference 2013

192

institutions sur le réseau Belnet en 2013

73
Enseignement (universités comprises)



7

Réseaux des administrations

40

Pouvoirs Publics & Administrations

72

Instituts de recherche



Faits marquants de l'année 2013

Belnet Networking Conference 2013

Un nouveau plan de management 2013-2015



Le plan de management 2013-2015 de Belnet a été conçu pour orienter les prises de décisions stratégiques de l'organisation durant les trois prochaines années. Véritable cadre de référence de l'organisation, ce document doit également permettre de présenter aux autorités et aux organisations internationales la trajectoire que compte suivre Belnet durant ces trois prochaines années.

Deux éléments ont prévalu à son élaboration :

- **Réagir face aux attentes d'un marché en pleine mutation**

En tant que réseau NREN, Belnet doit tenir compte des exigences et desiderata changeants de ses clients, des évolutions techniques ainsi que des évolutions structurelles qui prévalent désormais au niveau du marché et des fournisseurs commerciaux. Pour réagir de manière proactive aux mutations qui animent le secteur, Belnet a choisi d'élaborer une stratégie claire et actualisée.

- **Optimiser le processus d'entreprise**

Après plus de 20 ans d'existence, Belnet se devait de disposer d'un document permettant d'évaluer les différents processus d'entreprise et, le cas échéant, de les optimiser.

Pour répondre aux attentes du secteur, le nouveau plan de management de Belnet se fonde avant tout sur les visions du « senior management » ainsi que sur l'apport des différents départements, représentés par les chefs de département. Les diverses sessions organisées en interne ont débouché sur

la définition de quatre piliers ou « objectifs stratégiques », autour desquels s'articulera la politique de Belnet dans les années à venir :

- Belnet en tant que partenaire de confiance
- Focus sur les services et la sécurité
- Réseau de qualité supérieure
- Organisation professionnelle.

Pour être pleinement opérationnel, ce document a été rédigé de façon à ce que les plans et engagements annuels des départements puissent se référer de manière unilatérale aux points qui y sont cités.

Chaque « projet » décrit dans un plan annuel doit ainsi pouvoir être ramené à un « objectif opérationnel » du plan de management.

Chaque « objectif opérationnel » de ce plan de management devra se concrétiser, au cours des trois prochaines années, dans l'un des plans annuels des départements et être lié à la réalisation d'un des quatre « objectifs stratégiques ».

ITSM 2013 - 2015 (Information Technology Service Management)

UN POINT DE CONTACT **UNIQUE**
POUR TOUTES VOS COMMUNICATIONS
AVEC **BELNET** !

Belnet

Initié en 2012, la méthodologie de gestion ITSM (IT Service Management) de Belnet est devenue opérationnelle en 2013. Une des réalisations les plus visibles pour le client a été la mise en place du service desk. Grâce à celui-ci, les institutions connectées disposent désormais d'un point de contact unique 24/7, pour les interventions techniques (panne, upgrade, demande d'intervention...), signaler un incident, commander un service, poser une question administrative ou commerciale...

À toutes heures du jour ou de la nuit, sept jours sur sept, les clients de Belnet peuvent contacter ce guichet via un email ou un numéro de téléphone uniques. Ils bénéficient alors d'un suivi centralisé de toutes leurs demandes et obtiennent des réponses dans les plus brefs délais. Toutes les interventions et demandes sont automatiquement intégrées dans une fiche qui enrichit l'historique client. En moins d'un trimestre (du 1^{er} octobre au 10 décembre 2013), ce service desk a créé 892 tickets.

Confié à un partenaire externe spécialisé dans l'assistance de premier niveau, ce service a permis de soulager les

départements internes de Belnet. Ceux-ci disposent désormais de plus de temps pour développer de nouveaux services, améliorer les réseaux ou proposer, en deuxième niveau, des interventions et conseils personnalisés.

Les principaux enjeux de l'ITSM

- Permettre d'optimiser le niveau de services offerts par Belnet ;
- Réduire le coût global de ces services ;
- Assurer un suivi optimum (24h/7 j) et une meilleure traçabilité des services et connexions ;
- Aligner les services sur les besoins métier ;
- Libérer du temps au sein des équipes techniques de Belnet ;

« L'ITSM est une approche transversale qui place l'utilisateur au centre des préoccupations. Elle permet d'améliorer tant les processus IT internes que d'optimiser les notions de service et de qualité pour nos clients. »

Les 20 ans de Belnet



Vingt printemps, ça se fête ! Ce que n'a pas manqué de faire Belnet en proposant un branding dédié (logo), en développant des outils spécifiques (mini sites, plaquettes...) et en organisant plusieurs événements d'envergure tout au long de l'année.

En mai, Belnet a tout d'abord célébré cet anniversaire en « famille », en conviant les membres du personnel ainsi que d'anciens collaborateurs au musée Autoworld, sur le site du Cinquantenaire à Bruxelles. Cette soirée a été l'occasion pour le management de Belnet de remercier toutes les équipes qui ont participé au succès de l'organisation, d'évoquer les grandes étapes qui ont contribué à son développement et d'aborder les projets qui lui permettront d'évoluer à l'avenir.

En novembre, c'était au tour des stakeholders et des membres de la société civile d'être conviés à une réception au Résidence Palace à Bruxelles. L'occasion pour Jan Torreele (directeur de Belnet) et Pierre Bruyère (président de la commission de gestion de Belnet et directeur général ICT de la Politique scientifique fédérale) d'insister sur les missions de Belnet ainsi que sur l'importance que revêt la fiabilité des réseaux et la qualité des services offerts pour l'avenir scientifique, académique et de l'administration du pays.

En décembre 2013 enfin, Belnet a consacré sa Belnet Networking Conference (BNC) à cette thématique, en orientant les débats sur le chemin parcouru et les pistes à développer à l'avenir.

Information Technology Service Management

L'ITSM (Information Technology Service Management) est une approche qui propose de représenter la gestion des services informatiques comme un ensemble de capacités (capabilités) organisationnelles permettant de fournir de la valeur à des clients sous forme de services. Cette valeur est composée d'une part d'équipes techniques (« fonctions ») regroupant des spécialistes (« rôles ») et d'autre part de processus.

Enquête de satisfaction 2013



Du 5 juin au 14 juillet 2013, Belnet a initié une enquête de satisfaction auprès des organisations connectées à son réseau. L'enquête a permis non seulement d'analyser leur degré de satisfaction, mais également le degré d'importance qu'ils attachent à chaque service. Elle comportait également un volet sur le futur de l'organisation. Les résultats de cette enquête ont permis de renforcer le plan d'action concret visant à améliorer les services proposés et d'identifier les actions prioritaires.

Une image positive

En terme d'image, les clients considèrent Belnet comme un fournisseur professionnel, fiable et compétent. Ils trouvent que l'organisation est particulièrement soucieuse des services proposés à la clientèle, des performances techniques et de l'excellent rapport qualité/prix. Orientés solutions, les collaborateurs de Belnet sont jugés compétents, aimables et disponibles. Ils offrent en outre un service flexible et personnalisé.

Des clients satisfaits et très satisfaits

À l'issue de l'enquête, 86 % des participants se sont déclarés très satisfaits, contre 14 % de satisfaits et 0 % de moins satisfaits. Les clients apprécient tout particulièrement la qualité des services, la neutralité de l'organisation, la fiabilité et la connectivité du réseau, les possibilités de back-up, le renouvellement des produits et services, le passage au protocole IPv6, la disponibilité élevée de la bande passante,

l'enregistrement de nom de domaines, les certificats digitaux... le tout à un bon rapport qualité/prix. Très positifs à l'égard de Belnet, ils se disent prêts à en recommander les services.

Belnet dans le futur

Les organisations connectées qui ont répondu à l'enquête voient surtout Belnet endosser un rôle dans le futur pour les services Cloud, Storage et Licencing. La Fédération R&E est connue par 7 clients sur 10. Beaucoup déclarent cependant ne pas savoir à quoi s'attendre concernant ce service. Les clients apprécient l'idée de création d'un portail (99 %) et marquent un intérêt grandissant pour suivre Belnet via les réseaux sociaux professionnels.

Net Promotor

Le « Net Promotor Score » (NPS) est un standard international qui permet d'évaluer la satisfaction des clients. En 2013, l'Indice Net Promotor de Belnet était de 59 %. Le « Loyalty Index » est quant à lui de 93 %.



Philippe Courard – Secrétaire d'État à la Politique Scientifique

Services

Une offre en constante évolution

S'ils bénéficient d'une offre de services standards fiables et fonctionnels (Pack de base), les clients de Belnet peuvent également opter pour des services complémentaires adaptés à leurs besoins spécifiques (Services Plus). En 2013, Belnet a encore fait évoluer cette offre en proposant des outils qui correspondent aux nouvelles attentes des utilisateurs.

Connectivité au registre national

Avec le service RRN Connectivity développé par Belnet en 2013, les clients connectés au réseau Belnet bénéficient désormais d'une liaison privilégiée au registre national.

Dans ce contexte, Belnet ne fournit pas d'interface ni d'autres applications, mais uniquement une connexion au réseau. Ainsi, l'utilisation du RRN Connectivity vers le registre national n'engendre pas de coût supplémentaire. Elle permet également à l'utilisateur de ne pas devoir passer par un tiers pour bénéficier d'une liaison au registre national.

Ce service bénéficie d'un « set-up » redondant au sein du réseau Belnet, ce qui permet d'assurer une liaison sécurisée avec le registre national.

Multipoint

Grâce au service Multipoint, les institutions d'enseignement, de recherche et les administrations peuvent désormais relier entre eux, deux ou plus de deux points géographiquement dispersés de façon entièrement transparente.

Les organisations connectées peuvent ainsi relier entre eux et à faible coût, différents sites géographiquement séparés, mais également, de manière indépendante, interconnecter leurs propres sites distants et dispersés.

Comme l'interconnexion est réalisée au-dessus de la connexion existante des organisations au réseau Belnet, celles-ci ne doivent plus investir dans des lignes louées dédiées onéreuses, fournies par d'autres opérateurs de télécommunications.

Selon la bande passante requise, les garanties de qualité souhaitées et le (ou les) circuit(s) d'accès, Belnet propose différentes technologies qui permettent aux organisations de mettre en place la liaison répondant le mieux à leurs besoins. Le service Multipoint peut ainsi transporter sans problème des flux de données volumineux allant de 100 Mbit/s à 10 Gbit/s. Cette liaison est entièrement protégée et constitue une ligne privée virtuelle ou un réseau privé virtuel (VPN) pour le client sur le réseau Belnet.

Les clients qui le souhaitent peuvent disposer d'une bande passante priorisée de 10 Mbit/s pour le trafic média. Les institutions de recherche et d'enseignement peuvent disposer d'une connexion internationale (International Connectivity) qui leur permet de relier leur organisation — via le réseau Belnet et d'autres réseaux internationaux — à une autre organisation située à l'étranger.

Services cloud

En 2012 déjà, Belnet a lancé sur le marché des demandes d'information portant sur des services de stockage et des serveurs virtuels. Plébiscités par le monde académique, ces services « cloud » ont encore bénéficié d'une attention toute particulière en 2013.

Devenus incontournables en l'espace de quelques années, ces services offrent à la recherche, l'enseignement et les administrations la possibilité de disposer de machines virtuelles, de stocker leurs données et de les rendre largement disponibles quand le besoin s'en fait sentir.

Ces services présentent des atouts indéniables :

- Simplicité de gestion ;
- Réduction des coûts ;
- Puissance de calcul ;
- Partage efficace de l'espace de stockage.

L'excellence de son réseau place Belnet dans une position unique permettant de fournir un accès transparent à ce type de service. Gérée en Belgique par une organisation belge (et non aux États-Unis comme pour beaucoup de services similaires), cette infrastructure offre toutes les garanties de performance, de confiance, de sécurité et de transparence. Pour ses clients, la solution offerte par Belnet est ainsi beaucoup plus attrayante que les contrats individuels avec des acteurs du marché.

Fédération R&E

La Fédération R&E Belnet réunit les établissements d'enseignement et de recherche connectés au réseau Belnet sur une infrastructure commune. Pour leur permettre d'adhérer aux récentes initiatives internationales émanant de NREN (National Research and Education Network), Belnet a encore renforcé son service Fédération en 2013.

En tant que fournisseurs d'identité, les institutions clientes de Belnet peuvent offrir à leurs étudiants et à leurs collaborateurs un accès à tous les services en ligne disponibles au sein de la Fédération R&E. Via ce canal, les fournisseurs

de services sont en mesure d'atteindre un public académique encore plus vaste. De leur côté, les étudiants et les collaborateurs affiliés ont également accès à un nombre plus important de services en ligne. En tant que fournisseurs de services, les clients peuvent ainsi mettre, eux-aussi, leurs applications web à disposition au sein de la Fédération.

La Fédération est un maillon essentiel dans la fourniture de services, notamment de services « cloud ». Aussi, Belnet visera à ce que tous les établissements d'enseignement supérieur et de recherche participant à la Fédération Belnet d'ici 2016 au plus tard.

Le développement et la création d'interfédération (interconnexion des différentes fédérations) comme eduGAIN permettent aux utilisateurs d'un NREN (National Research and Education Network) d'accéder en toute facilité aux services fournis par d'autres NRENs.

Govroam (government roaming)

Disponible sans frais supplémentaire, ce nouveau service développé en 2013 s'adresse uniquement aux administrations et aux services publics. Il offre à tout utilisateur autorisé un accès simple et sécurisé aux réseaux sans fil de sa propre institution, mais aussi de toutes les autres institutions participantes.

Par le biais de govroam, les utilisateurs d'une administration peuvent ainsi accéder au Wifi d'autres services publics ou administrations, avec la même facilité et sécurité qu'un accès au Wifi des organisations dont ils dépendent.

Avantages du service :

- Une mobilité accrue et sécurisée
- Un enregistrement efficace
- Une gestion propre des comptes d'utilisateur et des privilèges d'accès



Pack de base et les Services Plus de Belnet en 2013

Le Pack de base intègre tous les services fournis avec la connexion au réseau.

- Connectivité (Belnet, réseaux de recherche et internet)
- Adressage IP (aussi bien IPv4 que IPv6)
- Statistiques de bande passante
- Synchronisation du temps
- Archives de logiciels
- Services DNS
- Support et conseil
- Helpdesk 24/7
- Workshops et conférences

Les Services Plus de Belnet offrent à l'utilisateur un surcroît de fonctionnalités, de confort, de sécurité ou de fiabilité pour sa connexion.

- Connectivité IPv6
- Connexion backup
- Ligne louée Belnet
- Managed service pour lignes louées
- Multipoint (Ethernet/IP)
- International Connectivity
- Service de transport de médias
- Fibre Channel
- RRN Connectivity
- Fédération RGE Belnet (FileSender, viaBel.net)
- Service de certificats digitaux
- Eduroam / govroam
- Antispam Pro
- Enregistrement des noms de domaine
- Messagerie instantanée
- Vidéoconférence

Réseaux

Opter pour des réseaux de qualité supérieure

Dans le cadre de ses missions, Belnet gère trois réseaux : Belnet, BNIX et FedMAN. En 2013, les performances du réseau Belnet ont été revues à la hausse afin de répondre aux attentes de la recherche et de l'enseignement supérieur. La mouture du réseau BNIX mise en place en 2012 a continué de séduire de plus en plus de participants conquis par son efficacité et les avantages économiques qu'il induit. Entièrement opérationnel en 2013, le nouveau réseau FedMAN3 a assuré une communication encore plus performante et fiable entre le citoyen et le gouvernement fédéral.

Réseau Belnet

Mis en place moyennant des accords avec les autorités compétentes ainsi que divers partenaires commerciaux, le réseau Belnet contribue à l'essor de la société de la connaissance et de l'information en Belgique. Étendu sur plus de 2 000 km, ce réseau, sur base de fibres optiques, est accessible aux universités, aux hautes écoles, aux centres de recherche et aux services publics.

Particulièrement performant, il permet de communiquer des données via des trajets lumineux (« light paths ») et autorise des connexions directes de qualité entre deux points sans intervention de routeurs. Afin d'offrir à ses clients un réseau à la pointe des dernières technologies, Belnet avait lancé en 2012 une étude pour l'implémentation de la nouvelle génération de son réseau optique. En 2013, les équipes dédiées ont peaufiné le projet afin d'opter pour une solution performante et 100 % opérationnelle.

100 Gbit/s

La plateforme actuelle du réseau Belnet est basée sur des anneaux optiques avec des lambdas 10 Gbit/s qui convergent vers Bruxelles. Le nouveau réseau s'appuiera sur du 100 Gbit/s, s'agrandira d'un maillage supplémentaire et disposera de nouvelles fonctionnalités. Grâce à ce maillage supplémentaire, la stabilité du réseau augmentera sensiblement tandis que l'approche décentralisée permettra d'offrir de meilleurs services et d'être moins vulnérable aux défaillances.

Réseau FedMAN3

Développé par Belnet pour le compte de Fedict*, le réseau FedMAN (Federal Metropolitan Area Network) connecte les administrations fédérales entre elles ainsi qu'à l'internet. Il assure ainsi une communication particulièrement performante et fiable entre le citoyen et l'État fédéral. Pour assurer la gestion d'exploitation du réseau FedMAN3, Belnet avait

* Service public fédéral Technologie de l'information et de la communication

1^{ère} enquête de satisfaction BNIX - résultatsSatisfaction quant à la
stabilité de la plateforme

9,53/10

Compétences techniques
de l'équipe

8,88/10

Page favorite sur le site BNIX → **La liste des participants BNIX**Souhait d'une **newsletter trimestrielle****Oui, à 81%**Nécessité d'ajouter **un nouveau
Pop** aux 3 existants**Non, à 76%**

investi en 2012 dans un anneau de fibre optique séparé et deux PoPs supplémentaires à Bruxelles. Grâce à cette option technologique, tous les clients FedMAN ont été connectés de manière redondante en 2013.

BNIX

Mis en place par Belnet en 1995, le réseau BNIX (Belgian National Internet eXchange) est la plateforme à laquelle les fournisseurs de contenu, les sociétés d'hébergement et les entreprises en Belgique s'interconnectent et échangent du trafic IP par « peering ».

Cette plateforme permet aux organisations participantes* d'échanger du trafic plus rapidement, à moindre coût et de façon locale des e-mails, des vidéos et tout type de trafic. Les connexions s'effectuent via trois centres de données BNIX : InterXion à Zaventem, Level 3 à Evere et LCL à Diegem. Fin 2013, BNIX comptait 51 participants. Pour répondre aux besoins des FAI (fournisseurs d'accès à internet), Belnet va renforcer la plateforme BNIX, en l'étendant à plusieurs « datacenters ». Dans l'optique d'une professionnalisation

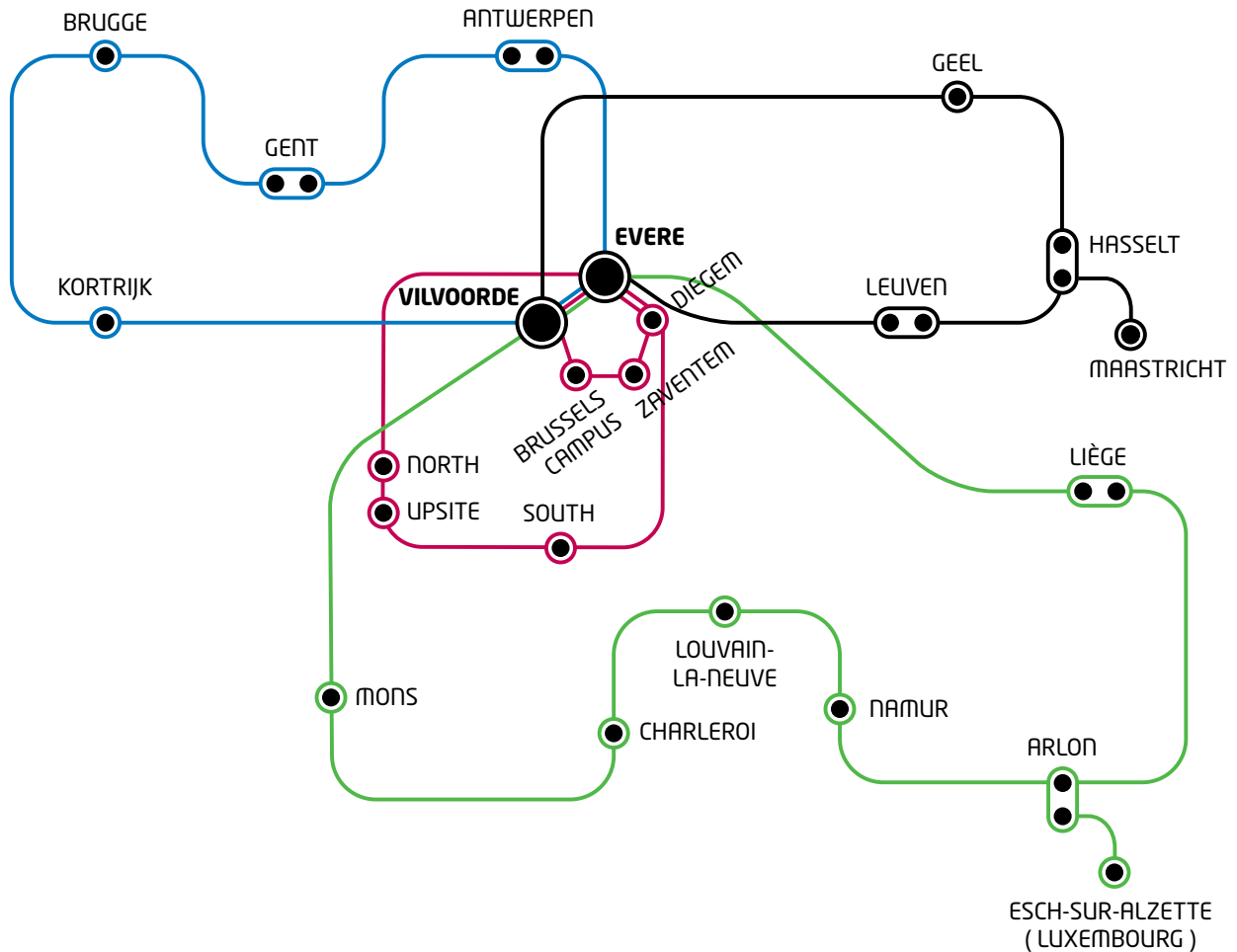
accrue, des accords sur les niveaux de services (Service Level Agreements) seront également mis au point pour les participants au BNIX.

Réseaux internationaux et collaboration internationale

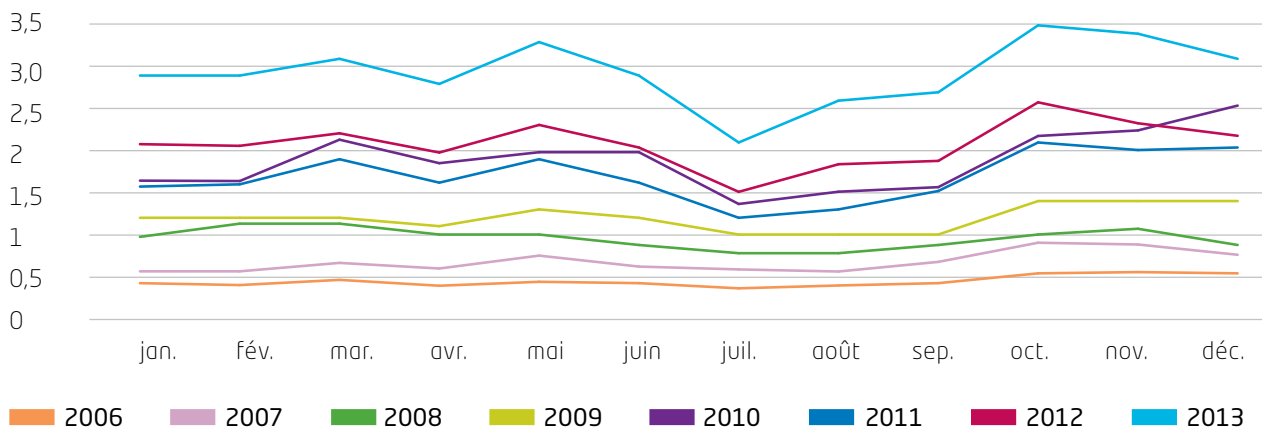
En 2013, Belnet a renforcé ses projets de collaborations transfrontalières avec ses partenaires européens via les « cross border fiber ». Ces connexions lui ont notamment permis d'optimiser les interactions directes entre les institutions académiques belges, luxembourgeoises, françaises et néerlandaises. Elles garantissent également la continuité et la performance entre les différents réseaux internationaux, même en cas de défaillance du réseau de recherche européen GEANT3 dont Belnet fait partie.

* Fournisseurs d'accès à internet (Belgacom, Telenet...), fournisseurs de contenu internet et grandes entreprises publiques et privées (VRT, OVH...).

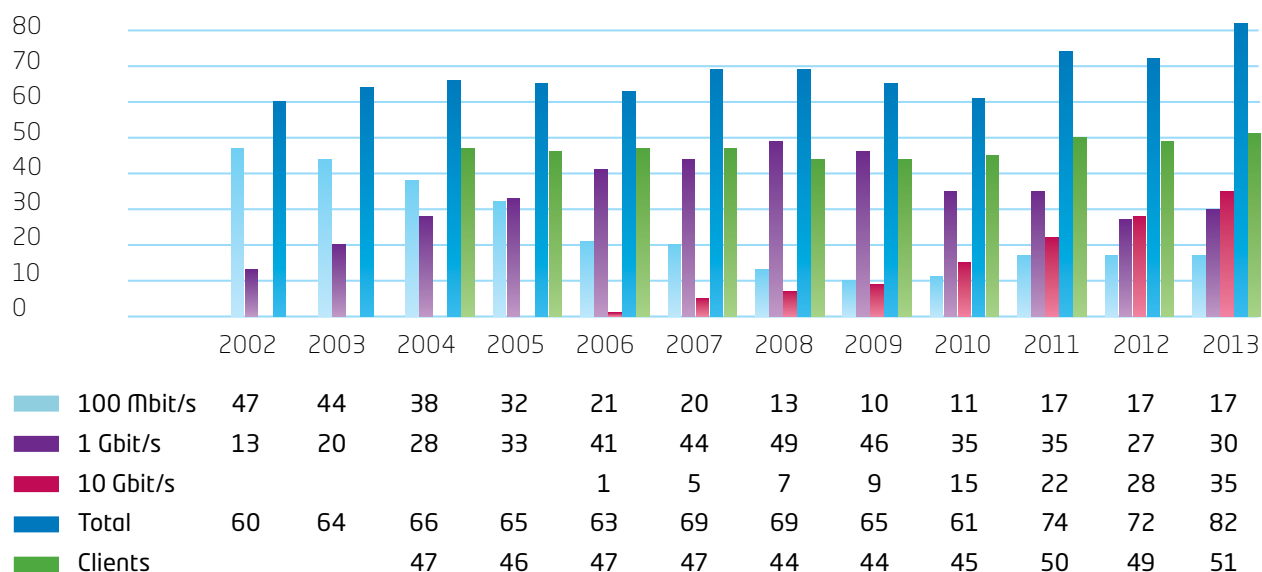
Le réseau en fibre optique Belnet possède désormais un deuxième PoP (point-of-presence) à Hasselt. Un CBF (Cross Border Fiber) relie de plus Hasselt à Maastricht.



Le réseau Belnet - Croissance du trafic externe (en PetaByte)



Le réseau BNIX - Nombre et types de connexions

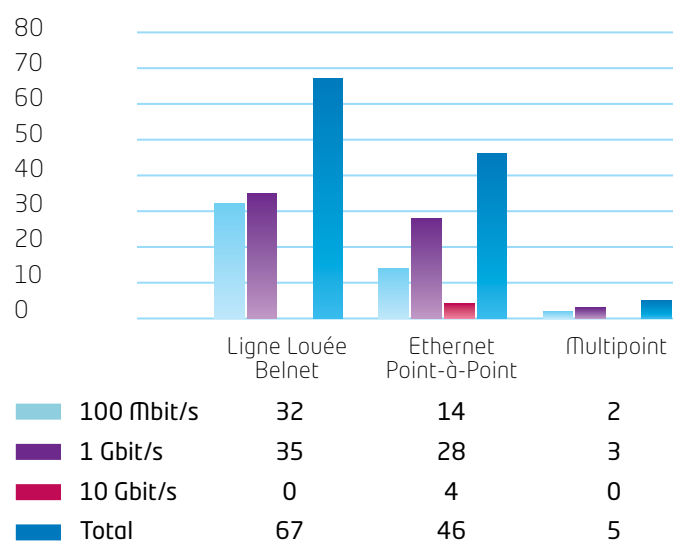


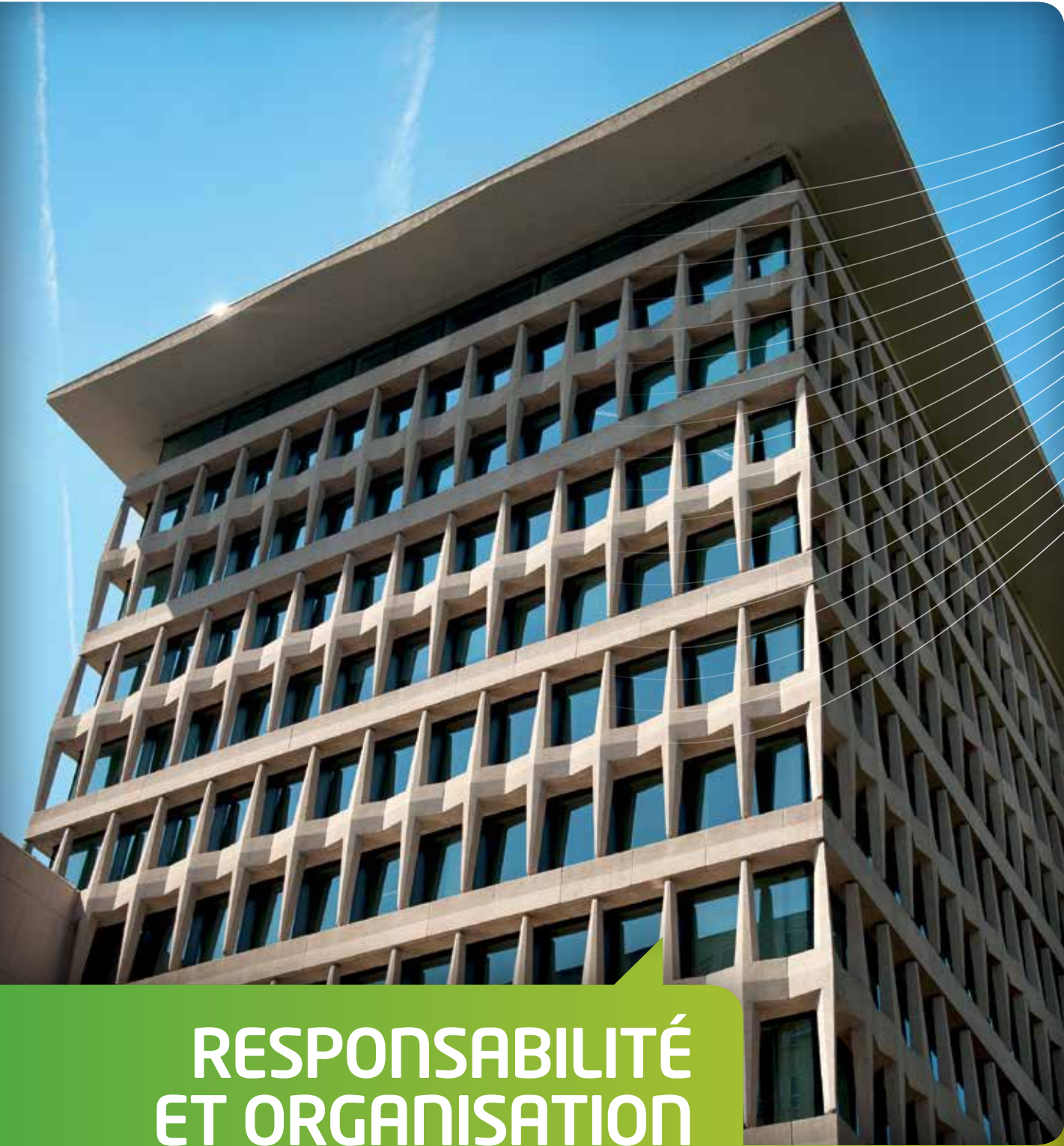
Evolution de la capacité totale d'accès des clients, en Gbit/s

Bande passante **internet**
57,98 Gbit/s

Bande passante **recherche**
263,71 Gbit/s

Aperçu de l'utilisation des services de connexion sur le réseau Belnet





RESPONSABILITÉ ET ORGANISATION

Modèle transversal

En 2013, l'unité Administration, Finance, RH et Juridique de Belnet a largement contribué – à l'instar des autres unités – au professionnalisme et au succès de la ligne stratégique de l'organisation. Chargée de la gestion financière, du suivi de la réglementation des marchés publics, des ressources humaines, des aspects juridiques, de l'accueil et du secrétariat, cette unité a accompagné toutes les évolutions qui ont conduit Belnet à affiner son modèle transversal basé sur la relation client et le développement de nouveaux services.

Commission de gestion

Chargée d'examiner les questions et décisions relatives à la stratégie et au développement des activités de Belnet, la Commission de gestion s'est réunie quatre fois en 2013 dans les locaux de Belnet. Durant cet exercice, l'organe de gestion s'est appliqué à remplir les missions suivantes :

- Établissement du budget ;
- Approbation du plan de management
- Approbation du rapport annuel d'activités et du plan annuel des investissements ;
- Arrêt des comptes de l'année écoulée ;
- Fixation des redevances pour les prestations de services fournies par Belnet ;
- Organisation des services généraux administratifs, logistiques et techniques ;
- Gestion des ressources et du patrimoine des services ;
- Approbation des marchés publics et du plan de recrutement pour le personnel.

La Commission de gestion de Belnet est composée de onze membres, dont :

- Le directeur de Belnet (automatiquement Vice-Président) ;
- Deux fonctionnaires du Service public fédéral de la Politique scientifique – dont au moins un fonctionnaire général (automatiquement Président) ;
- L'un des directeurs généraux des établissements scientifiques fédéraux situés sur le Plateau d'Uccle (l'IRM, l'ORB ou l'IASB) ;
- Quatre membres ne faisant pas partie de la Politique scientifique fédérale (2 francophones et 2 néerlandophones) désignés par le ou la ministre de tutelle.

En voix consultatives s'ajoutent l'inspecteur des finances accrédité auprès du ministre de tutelle, le comptable de Belnet et le secrétaire de la Commission de gestion.

Profils des collaborateurs

La plupart des collaborateurs de Belnet ont moins de 40 ans (69 %) et occupent un emploi de niveau A (78 %). Plus d'un tiers des collaborateurs sont des femmes. La grande majorité du personnel (89 %) emprunte les transports en commun pour leur déplacement domicile/travail. 80 % des collaborateurs ont enfin recours au « télétravail » et travaillent régulièrement à domicile (un jour par semaine). En 2013, Belnet s'est à nouveau attachée à maintenir l'équilibre linguistique de ses équipes afin de mieux servir ses clients.

Au sein de Belnet :

- 51 % des collaborateurs dépendent des unités techniques (Réseaux, ICT Interne & Logistique, Services, CERT) ;
- 26 % des Relations Externes (Service Clientèle, Marketing & Communication) ;
- 23 % de l'Administration (Direction, Juridique, Finance, RH et Secrétariat).

Membres de la Commission de gestion



PRÉSIDENT

Pierre Bruyère

Directeur ICT, SPP Politique Scientifique

VICE-PRÉSIDENT

Jan Torreele

Directeur f.f. Belnet

MEMBRES À VOIX DÉLIBÉRATIVE

Gisèle Roulleaux

Attaché, SPP Politique Scientifique

Paul Lagasse

Professeur à l'Université de Gand

Yves Delvaux

Directeur Opérations & Technique, A.S.T.R.I.D

Paul Vandeloo

Vice-President ICT, IMEC

Daniel Gellens

Directeur général a.i. de l'Institut royal météorologique

Marc Acheroy

Professeur à l'Ecole Royale Militaire

MEMBRES À VOIX CONSULTATIVE

Marianne Jacques

Comptable Belnet

Erwin Moeyaert

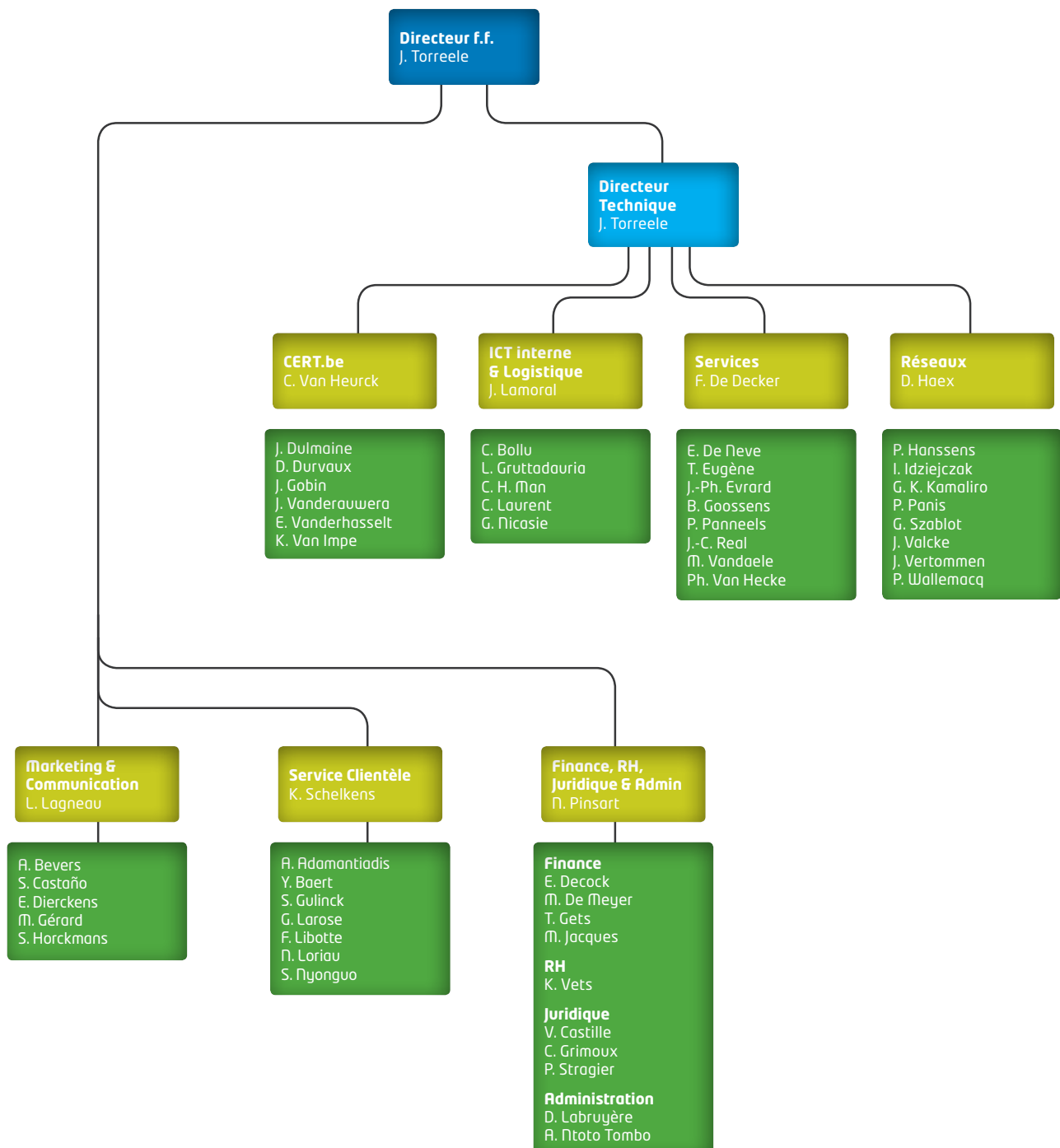
Inspecteur général des Finances

SECRÉTAIRE

Nathalie Pinsart

Coordinatrice Administration, Finance, RH et Juridique, Belnet

Organigramme





COMPTES ET RÉSULTATS BUDGÉTAIRES

Supercomputer (Gand)

Résultats budgétaires

Le résultat budgétaire s'établit à un boni de 3 108 440 euros (14 680 867 euros (recettes) – 11 572 427 euros (dépenses)).

Dotation de fonctionnement

La dotation de fonctionnement et d'équipement de 8149 000 euros est en baisse par rapport à celle de l'exercice 2012 suite aux mesures d'économie de l'État.

Augmentation des prestations

Les prestations de services facturées s'élèvent à (6 299 000 euros) et ont connu une hausse de 10 % par rapport à l'exercice 2012, due principalement à l'augmentation des recettes des services « Belnet Leased Line » (301 000 euros) et « BNIX » (105 000 euros).

Synthèse des comptes budgétaires, en milliers d'euros

	Exercice 2011	Exercice 2012	Exercice 2013
Les dépenses			
Lignes nationales	253	93	190
Lignes européennes	597	598	531
Internet commercial	425	423	325
Entretien de l'équipement réseau et services	2 717	3 716	3 924
Frais généraux	1 109	1 024	1 172
Salaires	2 613	3 380	3 823
Autres investissements	2 966	1 061	773
Transfert de revenus vers la Sofico et la Région flamande*	0	0	0
Projet FedMAN II (y compris les investissements)	903	186	10
Gestion CERT.be	761	825	824
Dotations au Fonds de réserve	200	0	0
TOTAL	12 542	11 305	11 572
Les recettes			
Dotation	8 593	8 503	8 149
Projet FedMAN II	903	207	10
Gestion du CERT.be	761	825	824
Prestations de service	3 753	4 524	5 698
Intérêts	89	11	0
Reprise de provisions et report de recettes	0	0	0
TOTAL	14 098	14 070	14 681

* Dans le cadre de l'accord de collaboration pour la connexion des Hautes Ecoles en Flandre et Wallonie

Compte de résultats

Le résultat financier brut s'établit à un boni de 2 404 686 euros (14 514 809 euros (produits) – 12 110 123 euros (charges brutes)).

Fonds de réserve et fonds d'investissement

Durant les exercices précédents (2011 et 2012), la Commission de gestion avait décidé, lors de la réunion d'approbation des comptes, de doter une provision pour fonds d'investissement à concurrence de 11 200 000. En 2013, les fonds affectés pour investissement ont été dotés d'une provision supplémentaire de 13 000 000. Le fonds d'investissement est dès lors porté à 24 200 000 euros. Ce montant a été établi sur base du plan d'investissement préparé par la direction de Belnet. Ce fonds servira à financer l'achat de

matériel optique, de matériel IP ainsi que de fibres optiques en vue du renouvellement cyclique du réseau dont la prochaine échéance aura lieu en 2014.

Dépenses en équilibre

Les frais liés aux services et biens divers sont en augmentation notamment suite à l'augmentation de frais de maintenance et de réparation du matériel.

Les frais inhérents aux ressources humaines ont également augmenté par rapport à l'exercice précédent en raison de nombreux engagements réalisés fin 2012 (9 employés engagés contre trois qui ont quitté Belnet). Ces frais sont désormais comptabilisés pour la totalité de l'exercice en 2013.

Compte de résultats, en euros

	Exercice 2011	Exercice 2012	Exercice 2013
Charges		9 655 174	1 544 826
Autres utilisations de biens de consommations et de services de tiers	6 542 348	6 141 945	6 300 201
Précomptes immobiliers et taxes diverses	7 962	6 724	4 143
Rémunérations directes et indirectes du personnel	3 383 810	3 792 524	4 249 852
Amortissements économiques sur frais d'établissements, immobilisations incorporelles et sur immobilisations corporelles	1 894 449	1 636 346	1 488 619
Transfert de revenus (dépenses) autres que prestations sociales	104 209	110 075	67 308
Pertes en capital sur actifs et passifs existants	24 000	1 454	0
Charges brutes	11 956 778	11 689 068	12 110 123
Dotation au fonds de réserve	200 000	0	0
Dotation au fonds affecté pour investissements	9 655 174	1 544 826	13 000 000
Dotation au fonds affecté pour recettes	0	0	126 737
Dotations aux provisions pour risque et charges	0	0	0
Résultat en comptabilité générale	-7 270 082	1 137 970	-10 722 051
Total global des charges	14 541 870	14 371 863	14 514 809
Produits			
Prestations de services facturées	5 446 933	5 855 152	6 298 980
Intérêts et autres revenus financiers	88 558	10 970	0
Revenus exceptionnels	51	2 742	66 829
Transferts de revenus autres qu'impôts et cotisations sociales	8 806 328	8 503 000	8 149 000
Reprises sur provisions pour risques et charges à venir	200 000	0	0
Total global des produits	14 541 870	14 371 863	14 514 809

Bilan

Investissements

Les investissements réalisés au cours de l'exercice 2013 (887 145 euros) concernent principalement les équipements réseau nécessaires à la poursuite du développement du réseau de la recherche Belnet, ainsi que des investissements de matériel. Les amortissements comptabilisés au cours de cet exercice s'élèvent à 1 487 000 euros. Ils ont été pratiqués selon les recommandations de la Commission pour l'Inventaire du Patrimoine de l'État (25 % pour le matériel informatique, 20 % pour le matériel roulant et 10 % pour les autres matériels d'investissement). Les investissements ayant été moins élevés que les amortissements, la valeur des immobilisations corporelles a diminué par rapport à l'année passée.

Dettes et créances

Les dettes à un an au plus sur des tiers non soumis au Plan Comptable Général comprennent une créance de 385 000 euros sur l'Administration de la TVA. En 2013, les garanties payées avant et durant l'exercice 2013 ont été comptabilisées au titre de créances à plus d'un an (conformément aux règles comptables).

Les créances à un an au plus sur des tiers soumis au P.C.G. s'élèvent à 226 000 euros contre 747 000 euros en 2012. La baisse de 520 000 euros est due à Fedict. Fin 2012, Fedict affichait un solde ouvert de 701 000 euros concernant le projet FedMAN II et CERT. Fin 2013, Fedict montre un solde ouvert de 53 000 euros, qui correspond à une facture CERT supplémentaire.

Bilan, en euros

	Exercice 2011	Exercice 2012	Exercice 2013
Actif			
Immobilisations corporelles	3 341 045	2 765 224	2 163 751
Créances à plus d'un an d'échéance sur des tiers non soumis au PCG	-	-	28 598
Créances à un an au plus d'échéance sur des tiers non soumis au PCG	341 533	396 669	426 353
Créances à un an au plus d'échéance sur des tiers soumis au PCG	1 723 542	746 589	226 572
Certificats et bons de trésorerie	17 193 000	13 693 000	13 693 000
Comptes bancaires à vue et de chèques postaux - caisses espèces et timbres	813 500	7 417 391	9 602 629
Comptes d'actif de régularisation et d'attente	750 048	1 078 969	1 571 321
Total actif	24 162 668	26 097 841	27 712 224
Passif			
Actif net ou Avoir social ou Passif net	9 602 036	10 940 006	17 956
Fonds de réserve	821 888	621 888	821 888
Fonds affectés pour investissement	9 655 174	11 200 000	24 200 000
Fonds affectés pour recettes	-	-	126 737
Provisions pour risques et charges	-	-	-
Dettes à un an au plus d'échéance envers des tiers non soumis au PCG	3 156 261	2 419 099	2 067 879
Dettes à un an au plus d'échéance envers des tiers soumis au PCG	30 239	401 375	347 136
Comptes de passif, de régularisation et d'attente	896 980	515 473	130 628
Total passif	24 162 668	26 097 841	27 712 224

Éditeur responsable: Belnet, Jan Torreele, Avenue Louise 231 - 1050 Bruxelles / www.concertabo.be

Belnet

Avenue Louise 231
1050 Bruxelles

Tél.: +32 2 790 33 33
Fax: +32 2 790 33 34

www.belnet.be



.be