

Rapport d'activité
2014



AVANT-PROPOS

Le contrôle des dépenses demeure un point d'attention fondamental pour l'État. En cette période de défis, Smals agit à cet égard en partenaire fiable, actif pour aider à réaliser des économies intelligentes moyennant un impact minimal sur le service aux citoyens et aux entreprises.

Après 75 années d'existence, Smals joue un rôle plus pertinent que jamais en tant qu'acteur de l'informatisation au service du public. Depuis 1939, nous repoussons les limites par l'innovation et la collaboration. En effet, la flexibilité, l'expertise et la réutilisation permettent d'abaisser le coût de la gestion de l'information. Et ce depuis trois quarts de siècle déjà ! Notre modèle de partage des coûts facilite grandement la collaboration informatique croissante entre les institutions publiques.

La transformation organisationnelle qu'autorise l'engagement collectif des technologies de l'information et de la communication constitue un puissant moyen de réduction des coûts par la standardisation, la création de synergies et l'optimisation des processus en chaîne. Nous devons continuer à nous focaliser sur les besoins des citoyens et des entreprises, à travers les institutions et les différents niveaux de pouvoir.

En collaboration avec les institutions, nous contribuons activement au programme de synergie actuel qui optimise les infrastructures informatiques, les applications et les processus. Ainsi, la nouvelle institution de sécurité sociale baptisée ORPSS et née de la fusion de l'ONSSAPL et de l'OSSOM fusionnera bientôt avec l'ONSS. Entre autres parce que leurs déclarations, processus et modèles de données ont été systématiquement harmonisés au fil des ans.

La confiance mutuelle est capitale pour la réussite de cet exercice délicat. Aussi collaborons-nous en concertation permanente, dans notre prestation de services quotidienne et par le contrôle stratégique que tous les membres détiennent sur la gestion de Smals. Également dans la mise sur pied graduelle d'un cloud communautaire ou G-cloud, Smals s'intègre dans une structure de gouvernance commune.

On ne réduit pas les coûts en reportant des investissements. Ni en arrêtant la modernisation et l'amélioration. Encore moins en se déchargeant sur les citoyens, les entreprises ou les autorités. On obtient des économies intelligentes en élevant à un niveau supérieur la collaboration entre les institutions publiques. La sécurité sociale, y compris les soins de santé, peut ici une fois encore servir d'exemple. Un exemple dont nos membres et nous-mêmes pouvons être fiers.



Pierre Vandervorst
Le président



Frank Robben
Administrateur délégué

*"... il devient nécessaire de croire à l'impossible. Parce que le simplement possible est insuffisant."
(Joyce Carol Oates, Mudwoman)*

TABLE DES MATIÈRES

1

Avant-propos

3

Ensemble pour la standardisation, la synergie et les processus en chaîne

4

Prestation de services “in-house” dans un cadre européen clair

6

Pleins feux sur le travail, la famille et la santé

8

Gestion durable des moyens, des individus et de l'environnement

9

Profil de l'entreprise

16

Chiffres-clés

18

Pleins feux sur la collaboration et la maîtrise des coûts

20

Recherche

25

Projets

41

Aperçu des projets

43

Services

57

RH

62

Liste des membres

ENSEMBLE POUR LA STANDARDISATION, LA SYNERGIE ET LES PROCESSUS EN CHAÎNE

La collaboration réside dans les gènes de Smals. Depuis 75 ans déjà, le partage de connaissance et d'infrastructure technique constitue la clé de services performants à faible coût. Dans le contexte actuel des économies draconiennes, les institutions sont plus que jamais en quête de synergie. Elles peuvent pour cela compter sur Smals, qui leur offre son expertise ainsi qu'un modèle flexible leur permettant de s'échanger des services à prix coûtant.

La collaboration de Smals avec les institutions publiques de la sécurité sociale et des soins de santé est exemplaire pour la gestion informatique au sein de l'État. Cette longue collaboration autorise une forte cohésion entre les systèmes, les applications, les modèles de données et la gouvernance. Les institutions actives dans d'autres domaines peuvent également s'adresser à Smals, notamment quand il s'agit de générer des économies d'échelle et des synergies. En conséquence de la sixième réforme de l'État, les domaines politiques se ramifient aux niveaux régional, local et européen. Chacun de ces niveaux de pouvoir peut compter sur l'expertise de Smals, aujourd'hui et dans le futur.

Expertise, standardisation et économie d'échelle

Par l'intermédiaire de Smals, les institutions publiques disposent rapidement et de façon durable d'informaticiens compétents. Le partage de services procure également des avantages de taille pour la mise sur pied d'une infrastructure informatique commune à grande échelle, la standardisation technique, l'échange de l'expertise et des meilleures pratiques ainsi que la flexibilité dans le déploiement de moyens humains et matériels.

La flexibilité et la standardisation vont de pair. Smals met ses membres sur la voie des standards ouverts, de la réutilisation de code et du partage d'expertise. La standardisation technologique garantit une échangeabilité maximale des données.

Dans la sécurité sociale et les soins de santé belges, les services d'e-government ont évolué vers un écosystème qui dépasse la mission des institutions individuelles. La valeur de l'information augmente proportionnellement à son utilisation, dans le respect de la sécurité et de la confidentialité. La standardisation est la clé de l'économie d'échelle. Elle permet de réduire le coût des services informatiques à mesure qu'augmente le nombre d'institutions publiques aux besoins similaires.

Des économies collectives intelligentes

Les membres de Smals sont grandement désireux d'élever la collaboration actuelle à un niveau supérieur. Un programme de synergie informatique a permis de déterminer des dizaines d'opportunités. Parmi les "quick wins", nous pouvons citer l'achat en commun d'un outil de traduction (software as a service). Les grandes opportunités concernent le rassemblement de quelques dizaines de data centers de l'État, souvent désuets, en cinq sites bien équipés ainsi que l'élaboration de services cloud communs.

En 2014, le plan des étapes de la mise sur pied d'un cloud gouvernemental ou G-cloud a conduit aux premières réalisations avec un modèle de service pour l'infrastructure, le stockage et les services de plateforme open source (platform as a service). Enfin, l'optimisation de la chaîne entre les institutions procure un retour élevé, à la fois en termes de coût et en termes de valeur ajoutée pour les citoyens et les entreprises.

Une collaboration flexible à prix coûtant

Par son statut d'asbl, Smals offre un cadre pragmatique, flexible pour répondre aux besoins des institutions depuis sa création en 1939. Ses conditions de travail compétitives l'aident à embaucher des informaticiens spécialisés de talent. La facturation des services informatiques à prix coûtant procure un cadre financier flexible permettant de soutenir la collaboration en équipes virtuelles. Les départements informatiques des institutions membres peuvent ainsi participer aux synergies de façon maximale.

PRESTATION DE SERVICES “IN-HOUSE” DANS UN CADRE EUROPÉEN CLAIR

Smals offre des services partagés, à savoir des services informatiques élaborés par ordre des membres en gestion commune. Le modèle d'entreprise de Smals, en tant que composante fonctionnelle de l'État, répond aux critères européens de la prestation de services “in-house”. La combinaison de la gestion commune avec une stricte concentration sur les besoins informatiques des membres permet aux institutions publiques des niveaux fédéral, régional et local de bénéficier d'une informatisation performante, d'une flexibilité maximale et de coûts minimaux.

Les activités de Smals sont exclusivement destinées aux pouvoirs adjudicateurs qui sont membres de l'asbl et qui exercent un véritable contrôle sur son fonctionnement par le biais des organes de gestion de l'asbl. Smals offre ses services exclusivement aux membres et à prix coûtant. Dans ce sens, l'association opère comme une organisation de services informatiques “quasi interne” purement tournée vers le secteur social, notamment dans le domaine de la sécurité sociale et des soins de santé.

La loi belge relative à la création et à l'organisation d'une Banque Carrefour de la Sécurité Sociale oblige les instances concernées qui s'associent pour la réalisation commune de leurs besoins informatiques à le faire sous la forme d'une association de frais (loi du 15 janvier 1990, en particulier l'article 17bis).

En raison de la concentration exclusive de Smals sur les besoins informatiques de ses membres et du contrôle effectif des membres sur sa stratégie et ses grandes décisions, les activités de Smals valent comme des services “in-house”. Notamment via l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité stratégique et le comité d'audit, les membres exercent un contrôle effectif sur le fonctionnement et la stratégie de Smals.

Nouveaux statuts

Le cadre légal des missions “in-house” a été explicité le 26 février 2014 par la Directive européenne 2014/24/EU, en particulier l'article 12. Précédemment, la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne s'était déjà prononcée dans le même sens. La nouvelle directive précise que tous les membres de Smals doivent disposer d'un représentant dans les organes décisionnels majeurs, de manière à maintenir un contrôle effectif sur les objectifs stratégiques et les décisions importantes.

Pour rester totalement conformes à la législation européenne, les statuts de l'asbl Smals ont déjà été adaptés par l'assemblée générale en sa séance du 19 juin 2013. La distinction historique entre les membres ordinaires et les membres adhérents est ainsi disparue. Toutes les institutions affiliées sont des membres ordinaires, avec un droit de vote pondéré au sein de l'assemblée générale. Selon leur catégorie (A, B et C), elles peuvent proposer un ou plusieurs administrateurs au conseil d'administration.

Transparence et collaboration

Grâce au statut de prestataire de services “in-house”, les membres peuvent débiter et ajuster des missions informatiques spécifiques en concertation directe avec Smals. Le cadre de la collaboration entre Smals et ses membres repose sur les conditions de base de l'affiliation, appelées modalités générales de collaboration. Les objectifs spécifiques et les engagements bilatéraux concernant un projet, un service ou un détachement sont fixés dans des modalités particulières de collaboration. Les détails de l'exécution d'un projet figurent dans la charte de projet. En ce qui concerne les services, les informations figurent dans le SLA (Service Level Agreement) correspondant.

Smals et ses membres accordent une grande importance aux accords, à la transparence et à la prévisibilité des budgets. Pour chaque mission, l'organisation cliente dispose d'un aperçu synoptique des services livrés et d'une projection précise des dépenses escomptées.

Grâce au mécanisme de partage des frais de Smals, les membres peuvent aisément élaborer et facturer des services en gestion commune. Ce modèle constitue un atout de taille pour le programme de synergie en cours et l'élaboration de services cloud en gestion commune.

Achats informatiques partagés

Pour tout achat de matériel, de logiciel ou de service informatique, Smals respecte strictement les procédures valables pour le secteur public. Par son statut de prestataire de services "in-house", Smals se qualifie en effet elle-même comme un pouvoir adjudicateur. La législation des marchés publics s'applique donc lorsque Smals fait appel au marché informatique privé.

Par son pur attachement à l'informatique, Smals s'est forgé une vaste expertise en matière de marchés publics pour l'achat de matériel, de logiciel et de services y afférents. Grâce à sa connaissance du terrain et à ses effets d'échelle, Smals parvient systématiquement à pratiquer des prix compétitifs pour les justes produits et services.

En 2014, il a pour la première fois été opté pour la procédure dite du dialogue compétitif ("competitive inquiry") pour l'achat de nouvelles technologies, où les nouvelles possibilités sont déterminées et comparées avec les besoins actuels et futurs en concertation directe avec le marché. Grâce à l'expérience de Smals avec ce type de procédure, le secteur public peut encore mieux opter pour des technologies tournées vers l'avenir, conformément aux prescriptions légales.

La majorité des contrats-cadres informatiques comportent également une clause de centrale de marchés publics. Ainsi, les membres de Smals peuvent se procurer des produits ou services aux mêmes conditions durant la durée du contrat sans devoir suivre une procédure distincte. Les institutions publiques qui présentent des besoins informatiques similaires évitent ainsi l'investissement, le risque et le délai qu'implique un marché public séparé. Les fournisseurs qui souscrivent aux marchés publics de Smals voient leur investissement récompensé par des commandes supplémentaires moyennant des formalités additionnelles minimales.

Dans le cadre du programme de synergie de l'État fédéral, toutes les adjudications avec une clause de centrale de marchés sont systématiquement chargées dans la plateforme de connaissance sécurisée BeConnected. Les institutions intéressées peuvent y trouver les détails concernant les parties et les conditions. En outre, les cahiers des charges informatiques de Smals sont publiés dans l'e-catalogue de ForCMS. Depuis 2014, une concertation systématique a également lieu entre les institutions publiques et Smals sur les besoins communs avant le lancement d'un marché public.



PLEINS FEUX SUR LE TRAVAIL, LA FAMILLE ET LA SANTÉ

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle toujours plus grand dans la relation entre les citoyens, les entreprises et l'État. L'internet est devenu le canal d'information incontournable. Les citoyens et les entrepreneurs s'adressent directement à l'État et expriment leur appréciation ou critique via les médias sociaux et mobiles. Aussi la barre est-elle toujours placée plus haut pour l'e-government et l'e-health.

Au sein même de l'État, l'informatique augmente l'efficacité, par une révision des processus et par l'échange électronique d'informations déjà connues ailleurs. En 2014, rien que dans la sécurité sociale, les institutions publiques ont pour la première fois échangé plus d'un milliard d'avis électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Les sites web et les médias sociaux peuvent rapidement informer des groupes cibles à propos de la politique. L'analyse des médias sociaux permet d'indiquer rapidement et de façon mesurable le sentiment relatif aux thèmes sociaux. En 2014, la section Recherche de Smals a étudié les outils et pratiques de monitoring des médias sociaux.

L'analyse de données électroniques procure un intéressant moyen d'aide à la décision à tous les niveaux. Les banques de données actuelles sont utilisées avec succès pour prédire les tendances sociales à court terme grâce à l'analytique prédictive.

Plus-value et diminution des charges administratives

D'après les chiffres du Bureau du Plan, la charge administrative qui pèse sur les entreprises et les indépendants belges a été réduite de moitié en l'espace de dix ans : de 3,43 % du PIB (2002) à 1,70 % du PIB (2012). Une étape importante fut l'informatisation de la sécurité sociale avec l'introduction de la déclaration électronique multifonctionnelle (DmfA) en avril 2003. En 2014, plus de 265.000 employeurs ont trimestriellement transmis leurs données de rémunération et de prestation à la sécurité sociale, soit directement, soit par l'entremise de leur secrétariat social agréé. La déclaration électronique a remplacé un amas confus de déclarations individuelles destinées à 25 institutions publiques environ.

Depuis l'introduction de la DmfA, les employeurs belges réalisent des économies substantielles sur l'administration des salaires. Le Bureau du Plan a calculé une épargne récurrente annuelle de 1,7 milliard d'euros. En outre, la déclaration électronique garantit les droits sociaux de chaque travailleur.

Pour l'État, la gestion de l'information constitue un puissant moyen de se préparer à l'avenir et de garantir le financement de notre sécurité sociale à long terme. Le coût du vieillissement de la population et du chômage peut ainsi être mieux estimé, tandis qu'une lutte efficace contre la fraude sociale autorise des rentrées supplémentaires.

De l'information numérique à la médecine factuelle

Dans le domaine des soins de santé et du bien-être, les technologies de l'information jouent un rôle toujours plus décisif. En Flandre, l'aide spéciale à la jeunesse peut compter sur un système performant depuis 2014, qui permet de prendre les jeunes en charge suivant leurs besoins individuels. En effet, les technologies de l'information permettent d'augmenter l'efficacité administrative mais aussi de plus en plus d'améliorer la pratique médicale.

Ainsi, des registres centraux anonymes d'implants indiquent quelles interventions offrent les meilleurs résultats dans le temps. Les porteurs d'un type précis de prothèse de la hanche, de stimulateur cardiaque ou de tout autre implant peuvent rapidement être retrouvés en cas de défaut connu. Dans pareilles situations, l'information peut effectivement sauver des vies. Elle repose aussi à la base de soins efficaces, de meilleure qualité grâce à la médecine factuelle.

En 2014, plus de 80.000 professionnels ont utilisé l'eHealth-box pour plus de 60 millions de requêtes par mois. La plateforme eHealth est une plaque tournante performante sur laquelle les acteurs des secteurs privé et public peuvent échanger ces informations en toute sécurité, avec une garantie de disponibilité de minimum 99,9 % et de strictes garanties de la confidentialité. Smals veille en partie au bon acheminement de l'information : au bon moment, aux acteurs voulus et en toute sécurité.



GESTION DURABLE DES MOYENS, DES INDIVIDUS ET DE L'ENVIRONNEMENT

L'engagement social fait partie de la mission de base d'un grand nombre de membres de Smals. Il est donc logique que leur partenaire informatique familial partage ces valeurs. La couverture sociale et l'égalité des chances, la santé et la préservation de l'environnement, le respect de la responsabilité budgétaire et l'usage raisonnable des moyens publics sont aussi notre préoccupation.

Smals fait siens les objectifs et valeurs de ses membres. Leur tâche sociale est aussi la nôtre, dans des domaines comme la santé, la politique d'égalité des chances et le respect de l'environnement. En 2014, le programme Corporate Social Responsibility (CSR) ou "responsabilité sociétale" en français, a été développé grâce au dévouement d'un grand nombre de collaborateurs. Ce programme consiste à prendre soin de notre personnel (people) et de notre environnement (planet) ainsi qu'à utiliser scrupuleusement les moyens publics (profit).

En période de récession, Smals s'efforce d'utiliser avec la plus grande précaution les moyens financiers de ses membres. Le taux de réussite des projets informatiques est élevé : 88 % sont accomplis dans les délais impartis et 91 % dans les limites du budget fixé. Afin de continuer à offrir un rapport qualité-prix optimal aux membres, Smals a augmenté sa productivité de plus de 10 % au cours des deux dernières années. Ces efforts seront poursuivis en 2015.

Formation, santé et égalité des chances

Smals mène une politique d'égalité des chances. En 2014, 15 nationalités étaient recensées parmi le personnel de Smals. Quelque 29 % de tous les collaborateurs et 17 % des informaticiens sont des femmes. Avec plus d'un poste informatique sur six occupé par une femme, Smals fait nettement mieux que la moyenne du secteur.

Les compétences de nos collaborateurs sont décisives lors de l'embauche ainsi que tout au long de leur carrière, quels que soient leur sexe, leur âge, leur nationalité, leur origine sociale ou ethnique, leur orientation sexuelle, leurs croyances ou leurs convictions, leur préférence politique, leur handicap ou leurs particularités physiques. Les groupes défavorisés sont encouragés à se forger une carrière dans l'informatique. Chez Smals, l'âge réel du départ à la pension est élevé et des collaborateurs très expérimentés sont recrutés activement.

En tant qu'employeur, Smals veille au respect de chacun et attend de son personnel qu'il en fasse de même. Smals s'abstient de toute forme de racisme et de discrimination, et traite chacun dans le respect de sa dignité, de ses sentiments et de ses convictions.

Smals veille à des emplois de qualité conformes au marché, à une organisation stable et à une croissance durable dans un domaine qui évolue à une vitesse vertigineuse. L'asbl investit lourdement dans la formation, pour un total de quelque 3,7 millions d'euros en 2014.

90 % de mobilité durable

Smals s'attache à réduire son empreinte écologique, entre autres sur le plan de la consommation électrique et des moyens de transport. Ses bâtiments sont récents et se positionnent parfaitement en termes de consommation énergétique. Pour l'électricité, Smals a opté pour la solution la plus favorable avec une énergie entièrement renouvelable.

Les deux data centers de Smals sont dotés de systèmes de refroidissement novateurs, qui combinent l'air frais extérieur, l'eau froide du canal Bruxelles-Charleroi situé à proximité et le refroidissement électrique classique. Ceci permet de réduire de quelque 45 % la consommation électrique des systèmes de refroidissement, un facteur important dans le coût opérationnel des deux data centers.

D'après le rapport sur le transport multimodal de la Région de Bruxelles-Capitale, pas moins de 90 % des employés des sites bruxellois de Smals se rendent au travail par les transports en commun, à pied ou à vélo. Les collaborateurs de Smals contribuent ainsi à assainir l'environnement et à désengorger la capitale. En avril 2014, le secrétaire bruxellois chargé de la mobilité est personnellement venu féliciter Smals de cette remarquable prestation.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Organes de gestion

Conseil d'administration

Le conseil d'administration, élu par l'assemblée générale, constitue pour les institutions membres un moyen de contrôle décisif sur la politique de Smals. Le conseil d'administration statue entre autres sur les modalités de collaboration, sur la répartition des dépenses entre les membres, sur les objectifs stratégiques et sur les investissements importants. Le conseil d'administration soumet le budget à l'assemblée générale et nomme le président, le vice-président, l'administrateur délégué, l'administrateur délégué suppléant, le directeur général, le secrétaire et les membres du comité de direction. Au 1^{er} juin 2015, le conseil d'administration était composé de :

Pierre Vandervorst – président

François Florizoone – vice-président

Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS)

Frank Robben – administrateur délégué

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)

Georges Carlens – administrateur délégué suppléant

Office national de l'emploi (ONEM)

Jo De Cock – administrateur

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Axel Delvoie – administrateur

Cellule stratégique du ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Jan Deprest – administrateur

Egov asbl

Karel Deridder – administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Thibaut Duvillier – administrateur

Plateforme eHealth

Christine Miclotte – administrateur

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Jean Moureaux – administrateur

Sigedis asbl

Anne Ottevaere – administrateur

Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)

Pierre Pots – administrateur

Fonds des accidents du travail (FAT)

Sarah Scaillet – administrateur

Office national des pensions (ONP)

Koen Snyders – administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Laurent Taideman – administrateur

Représentant du ministre du Budget

Julien Van Geertsom – administrateur

SPP Intégration sociale

Frank Van Massenhove – administrateur

SPF Sécurité sociale

Anne Vander Stappen – administrateur

Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)

Jean-Marc Vandenberg – administrateur

Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)

Luc Vanneste – administrateur

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Comité stratégique

Le comité stratégique est convoqué et présidé par l'administrateur délégué. Le comité stratégique rend compte au conseil d'administration ; il propose les objectifs stratégiques, approuve les objectifs opérationnels et définit les instruments de pilotage destinés à leur suivi. Le comité stratégique rend compte annuellement du degré de réalisation des objectifs stratégiques au conseil d'administration et formule des propositions d'ajustement le cas échéant.

Au 1^{er} juin 2015, le comité stratégique était composé de :

- M. Frank Robben - administrateur délégué de Smals, président
- M. Georges Carlens - ONEM
- M. Jo De Cock - INAMI
- M. Jan Deprest - Egov asbl
- Mme Sarah Scaillet - ONP
- M. Koen Snyders - ONSS
- M. Laurent Taildeman - Min. Budget
- Mme Anne Vander Stappen - INASTI
- M. Pierre Vandervorst - Smals
- M. Luc Vanneste - ONVA
- une délégation du comité de direction de Smals

Comité d'audit

Le comité d'audit a été installé le 31 décembre 2010. Il rend compte au conseil d'administration. Il est composé de six membres du conseil d'administration et de quatre membres externes.

Au 1^{er} juin 2015, le comité d'audit était composé de :

- M. Koen Snyders (ONSS), président
- M. Georges Carlens (ONEM)
- M. Dirk Cuypers (SPF SSCE)
- M. Frank Robben (BCSS)
- M. Pierre Vandervorst (Smals)
- M. Karel Baeck, expert externe
- M. Harald van Outryve d'Ydewalle, expert externe
- Mme Josiane Van Waesberghe, experte externe

En 2014, Karel Baeck était ancien administrateur général de l'ONEM, Harald van Outryve d'Ydewalle était directeur du service Achats chez Elia et Josiane Van Waesberghe était conseillère générale en audit interne au SPF Finances.

Les activités d'audit interne et le reporting au comité d'audit sont dirigés par monsieur Marc Vael, Chief Audit Executive chez Smals. Sa longue expérience fait de lui une autorité reconnue à l'échelle internationale dans le domaine. Marc Vael est également président d'ISACA Belgium, l'organisation de connaissance mondiale comportant plus de 140.000 membres dans 200 pays, qui échange et certifie de l'expertise en matière de gouvernance informatique, de gestion des risques informatiques, de sécurité de l'information et d'audit informatique. En 2014, il était aussi un membre actif du Groupe permanent des parties prenantes de l'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA). Marc Vael est un membre actif permanent du comité rédactionnel de l'Institut belge des Auditeurs internes (IIA Belgique) et administrateur au Studiecentrum voor Automatisering en Informatica (SAI). En 2014, Marc Vael a également été mandaté comme administrateur indépendant au comité d'audit de la Haute École de Gand.



Comité de direction

Le comité de direction transpose la stratégie de l'entreprise dans la conduite journalière de l'asbl. Frank Robben, administrateur délégué, assure la conduite stratégique du comité, tandis que Jean-Luc Vanneste, managing director, en assure la conduite opérationnelle. Au 31 décembre 2014, le comité de direction se composait en outre de Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof et Johan Vercruysse.

Stratégie

Mission statement

Le slogan "ICT for Society" est formellement décrit dans la mission : "Smals soutient et seconde les organismes du secteur social et du secteur des soins de santé - ainsi que d'autres services publics à leur demande - dans leur gestion de l'information afin qu'ils puissent offrir une prestation de services efficace et effective à leurs utilisateurs. Smals met ses compétences à disposition pour être réutilisées dans le but de générer des économies d'échelle mutuelles et une plus grande valeur ajoutée."

Smals collabore de façon proactive et durable avec ses membres. En tant qu'asbl, Smals considère la satisfaction de ses membres comme l'ultime critère d'appréciation et souhaite ainsi demeurer leur partenaire ICT privilégié.

Stratégie et priorités d'entreprise

Le domaine d'activité de Smals change considérablement et il est nécessaire de pouvoir réagir avec souplesse aux opportunités qui se présentent. Smals souhaite en même temps bien gérer les risques potentiels. C'est pourquoi le comité stratégique a procédé à un exercice de réflexion stratégique en se servant de la méthode de la réflexion par scénarios.

Au niveau stratégique, la méthode "scenario-planning" est appliquée depuis 2013. Cette méthode consiste à décrire des scénarios futurs possibles et à examiner ensuite comment Smals peut offrir le meilleur à ses membres dans chacun de ces scénarios.

Grâce à cet exercice, nous sommes parfaitement préparés aux changements qui influenceront grandement l'avenir de Smals. Les conclusions ressorties de cette réflexion ont été traduites en options stratégiques à long terme et en priorités d'entreprise pour 2014. Cet exercice est réitéré chaque année pour permettre à Smals de s'adapter en permanence aux évolutions de son environnement de travail.

Perspective financière

Le budget établi pour 2014 constituait déjà une économie implicite incorporée dans les prix pratiqués pour les moyens de production. Parallèlement, une différence considérable sur les prix de revient a été réalisée. Un effort additionnel a été consenti par la recherche d'une hausse de la productivité.

Smals a acquis de l'expérience avec le Lean Management. Trois projets pilotes ont été réalisés avec succès, de sorte que Smals est en mesure d'optimiser les processus et ainsi d'augmenter la productivité en 2015. Ceci peut aussi concerner des processus issus des activités-clés en relation directe avec le client. Les trois projets pilotes réalisés concernaient des améliorations de processus internes, avec une attention toute particulière pour les activités de soutien. L'impact de l'amélioration des processus parmi les activités-clés, en particulier l'exploitation des processus qui impliquent directement les membres, est toutefois nettement plus élevé. Nous entendons certainement réaliser cette opportunité en 2015.

Les décisions d'investissement, tant pour les achats que pour le développement d'applications nouvelles, ont été fondées sur une nouvelle formule de calcul standardisée du retour sur investissement. Dans ce cadre, des indicateurs financiers ont été pris en compte (pay-back period, Net Present Value, Internal Rate of Return) et une attention particulière a été accordée à la qualité ou à la satisfaction des clients. Les arguments non financiers sont quant à eux évalués en termes de valeur et de risque.

Perspective des clients

Le respect des SLA est fondamental pour la satisfaction des clients. En 2014, 96 % des SLA ont été respectés. L'objectif est fixé à 95 %. Les différents services sont suivis et ajustés en permanence, en fonction des possibilités budgétaires du client. L'atteinte des jalons dans le développement des projets conformément au budget et au planning a largement satisfait aux normes convenues.

Smals se concentre sur les secteurs de la sécurité sociale et des soins de santé, indifféremment du niveau stratégique. Les statuts ont été adaptés afin que les organisations publiques régionales et locales soient aussi dûment représentées.

En 2014, Smals a largement misé sur la réalisation de synergies, que ce soit au niveau technique

(G-cloud) ou au niveau organisationnel (processus). La reprise de la gestion de l'infrastructure de Fedict par Smals a été l'occasion d'élaborer une approche commune pour le projet de G-cloud, à savoir une infrastructure informatique commune gérée par Fedict, les IPSS, les SPF et Smals dans les data centers de l'État. Une structure de gouvernance a été mise en place avec des représentants de l'INAMI, de l'ONP, de Fedict, de l'ONSS, du SPF Finances et du SPF Économie afin de donner forme au projet de création du G-cloud. Le projet a été scindé en 20 sous-projets. Les premiers services G-cloud sont entre-temps opérationnels. Le développement du G-cloud au cours des années à venir marquera une révolution dans l'utilisation de l'informatique au sein de l'État fédéral.

Gestion des risques

Smals utilise un modèle d'identification des risques qui a recensé près de 500 risques business connus en 2014. La probabilité, l'impact potentiel et le niveau de maîtrise des risques sont ici évalués pour tous les risques identifiés. Le résultat final contribue à la définition des justes priorités et au renforcement du niveau de contrôle au sein de Smals. De même, les rapports et recommandations de l'audit interne servent de canal pour identifier les risques, ce qui a permis de rassembler tous les risques identifiés dans un registre central.

L'approche top-down classique de la gestion des risques est complétée d'un canal bottom-up. Tous les collaborateurs ont la possibilité de communiquer sous forme structurée au Risk Manager les nouveaux risques qu'ils découvrent dans leur service ou dans l'entreprise. En 2014, une évaluation a donné lieu à une amélioration de la convivialité des outils de gestion des risques, templates, échelles d'évaluation et workflows.

Grâce à une large participation à la maîtrise des risques, les collaborateurs aident à perfectionner les processus de travail et la qualité des services livrés. En 2014, via deux ateliers, deux groupes de collaborateurs ont également procédé à un brainstorming dédié aux risques de l'entreprise. Les risques des projets sont mieux formalisés dans le trajet de développement grâce à une collaboration proactive. Les risques connus sont suivis de façon structurée au moyen de KPI : Smals vise une validation de chaque nouveau risque dans une période de trois mois ainsi qu'une amélioration graduelle de la proportion de risques suivis.

Afin de valider des actions correctives dans la pratique, Smals a en outre opté pour une simulation de quatre scénarios de risque, à savoir concernant la gestion des incidents, la sécurité de l'information et la conscience des risques parmi le personnel interne de Smals, l'accès aux bâtiments de l'entreprise et la sécurité physique. L'équipe de la Gestion des risques a aussi participé à une simulation de DRP pour la Control Room du data center d'Anderlecht ainsi qu'à un test de la Control Room de back-up du data center du quai de Willebroek.



Comité d'audit

Le comité d'audit de Smals, créé le 10 septembre 2010, est un sous-comité consultatif du conseil d'administration. Le comité d'audit compte six membres du conseil d'administration et trois membres externes. En 2014, la présidence du comité d'audit était assurée par monsieur Koen Snyders, administrateur général de l'ONSS. Le service d'audit interne, qui rend directement compte au comité d'audit, est dirigé par monsieur Marc Vael.

Indépendance et expertise

Trois membres externes siègent au comité d'audit de Smals. Compte tenu de ce qui précède, le conseil d'administration considère que les membres indépendants du comité d'audit de Smals satisfont aux critères d'indépendance et d'expertise en matière de comptabilité et d'audit visés à l'article 96 § 1 9° du Code des sociétés.

Tâches et compétences

Le comité d'audit de Smals assiste le conseil d'administration dans l'exercice de sa mission de surveillance et de contrôle au sens large. Le comité d'audit peut se faire procurer tous les renseignements ou documents utiles et faire exécuter tout contrôle.

1. Reporting financier

Le comité d'audit contrôle l'intégrité de l'information financière fournie par la société, en particulier en évaluant les normes comptables appliquées. Le contrôle s'étend également au monitoring de l'information financière périodique avant qu'elle soit soumise au conseil d'administration de Smals.

2. Contrôle interne et gestion des risques

Au moins une fois par an, le comité d'audit examine l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques élaborés par le management exécutif pour s'assurer que les risques majeurs (y compris les risques liés au respect de la législation et de la réglementation en vigueur) soient identifiés et gérés correctement. À cet effet, le gestionnaire des risques de Smals fournit au comité d'audit un rapport concernant le système de contrôle interne et la gestion des risques.

3. Fonctionnement de l'audit interne

Le comité d'audit évalue l'efficacité et l'indépendance du fonctionnement du service d'audit interne. Le comité d'audit vérifie également dans quelle mesure le management réagit aux constatations de l'audit et à ses recommandations. En 2014, le comité d'audit a examiné le plan d'audit, le rapport d'activité ainsi que les rapports périodiques du suivi des recommandations. Ces rapports ont été approuvés.

4. Contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés

En 2014, le comité d'audit a fait rapport au conseil d'administration des résultats financiers consolidés de Smals au 31 décembre 2013. Après avoir évalué les commentaires fournis par la direction de Smals et les commissaires, le comité d'audit a rendu un avis positif au conseil d'administration sur les résultats financiers et les faits qui les ont influencés.

5. Fonction d'audit externe et suivi de l'indépendance du (des) commissaire(s)

Le comité d'audit s'assure du fonctionnement adéquat du contrôle externe par le(s) commissaire(s). Le comité d'audit formule des avis au conseil d'administration concernant la désignation ou le renouvellement de la nomination du (des) commissaire(s) par l'assemblée générale des actionnaires ainsi que concernant leur indépendance et leur rémunération. Le comité d'audit contrôle l'indépendance du (des) commissaire(s) et son (leur) programme d'audit.

Service d'audit interne

À partir d'une vision et d'une stratégie collectives, Smals a mis en place une fonction d'audit interne intégrée et homogène, dans un cadre cohérent et répondant aux normes les plus rigoureuses pour toutes les activités de Smals. La méthodologie et le plan d'audit sont intégrés pour Smals.

La fonction d'audit interne a pour objet de promouvoir le contrôle interne et de veiller en permanence à la performance et à l'application concrète des systèmes de contrôle existants.

La fonction d'audit interne concourt au maintien de la bonne réputation de Smals ainsi qu'à l'efficacité et à l'intégrité de ses structures et de ses valeurs, auxquelles il accorde la plus haute importance.

Le service d'audit interne vérifie si les risques auxquels Smals s'expose dans le cadre de ses activités sont suffisamment identifiés, analysés et couverts.

Enfin, le service d'audit interne collabore avec le réviseur d'entreprises externe suivant le concept "single audit" afin de réduire la charge pour l'audité et d'augmenter la qualité de l'audit, sans compromettre l'indépendance des deux acteurs.

En 2014, le service d'audit interne était composé de deux travailleurs à temps plein et dirigé par monsieur Marc Vael.

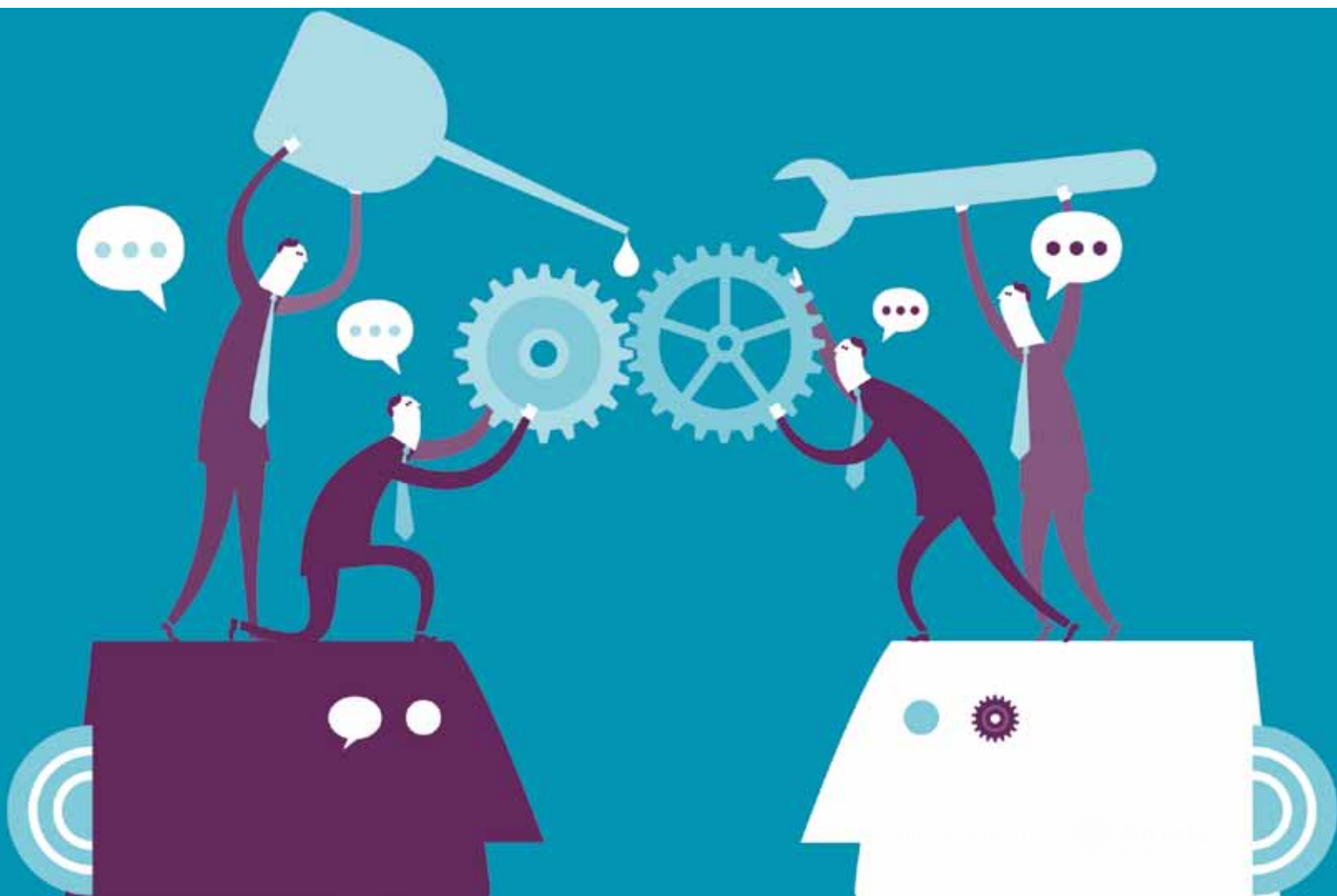
Activités du comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni à quatre reprises en 2014, en présence du président du conseil d'administration, du responsable du service d'audit interne et d'un directeur de département de Smals. Les rapports du service d'audit interne constituaient un point permanent de l'ordre du jour.

Le procès-verbal du service d'audit interne a chaque fois procuré un aperçu des rapports d'audit récents. Le comité d'audit a été informé de l'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'audit. Les représentants du commissaire ont expliqué les principaux constats de leur contrôle.

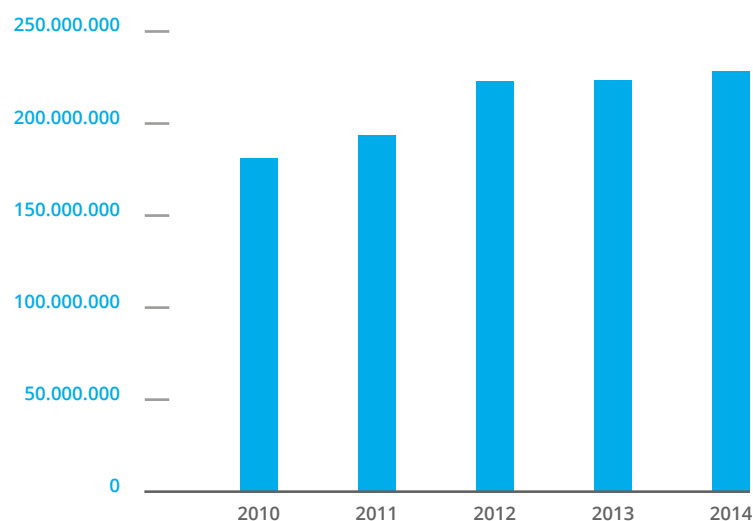
Au cours de l'année 2014, le comité d'audit a pris connaissance des rapports relatifs aux processus d'archivage, de gestion des data centers, de communication, de gestion des licences logicielles, de calcul des KPI, de gestion des départs, de gestion des risques et de gestion des salaires.

En 2014, 18 audits de suivi ont été réalisés. En outre, le comité d'audit a pris connaissance de l'état de la situation relatif à la gestion des risques chez Smals.



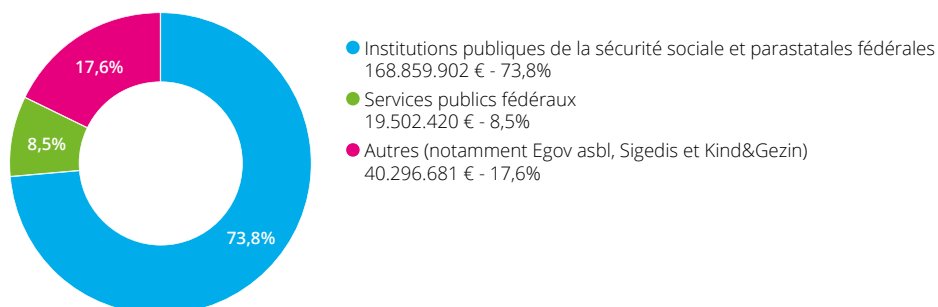
CHIFFRES-CLÉS

Évolution du chiffre d'affaires 2010-2014

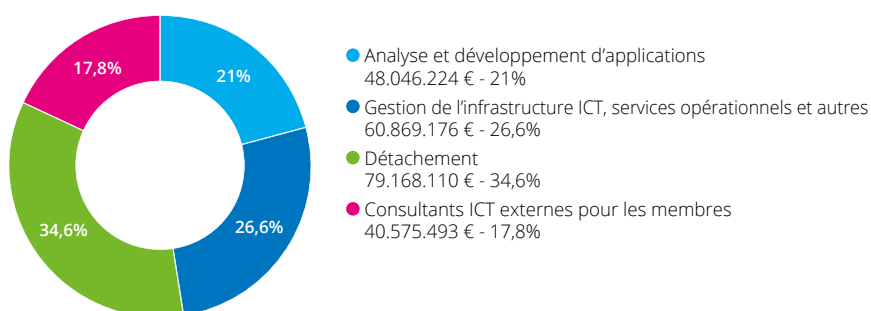


	2010	2011	2012	2013	2014
Chiffre d'affaires (EUR)	181.073.820	193.392.728	222.869.978	223.437.075	228.659.003

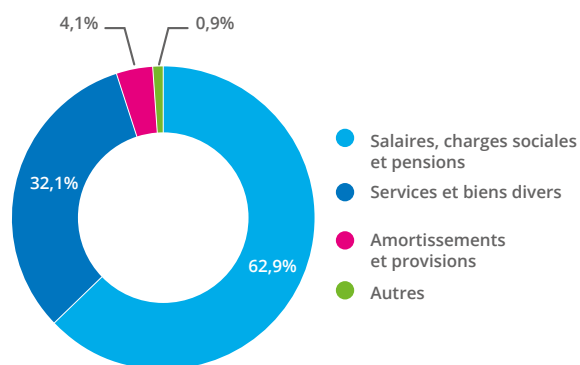
Chiffre d'affaires par groupe de clients



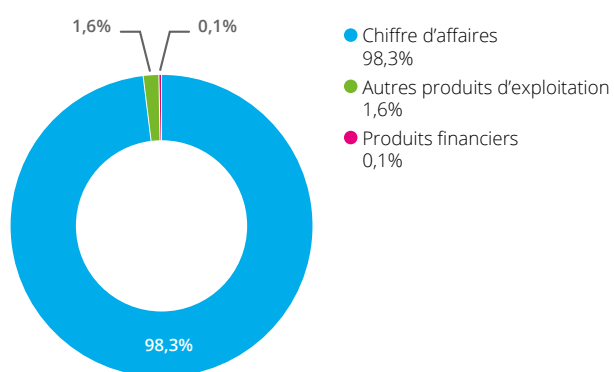
Chiffre d'affaires par activité



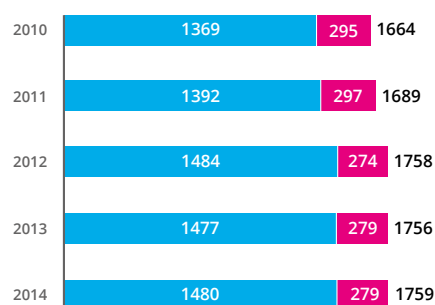
Structure des coûts



Revenus



Nombre de travailleurs 2010-2014



Année	Temps plein	Temps partiel	Total
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759

PLEINS FEUX SUR LA COLLABORATION ET LA MAÎTRISE DES COÛTS

Smals ne vise pas le chiffre d'affaires. La division Gestion des clients a pour mission principale d'établir une relation de confiance, de créer une plus-value et de veiller à la satisfaction mutuelle. Grâce à plusieurs années d'intense collaboration et à une attention soutenue pour la sécurité sociale et les soins de santé, les gestionnaires de clients connaissent parfaitement les besoins informatiques des membres. En 2014, une attention particulière a été accordée aux synergies et à la maîtrise des coûts par des choix tournés vers l'avenir.

La division Gestion des clients veille à ce que les membres de Smals disposent d'un point de contact unique auquel ils peuvent adresser toutes leurs demandes de nature stratégique, technologique ou pratique en matière de gestion de l'information. Par cette approche, Smals peut rapidement réagir aux demandes formelles et moins formelles. Une étroite collaboration entre les divisions Gestion des clients, Recherche, Développement des applications et Gestion de l'infrastructure ICT permet de réaliser des études, des projets et des services à succès. Smals joue un rôle proactif dans l'identification d'opportunités de synergie.

Élaboration commune du G-cloud

L'exercice de réflexion sur les synergies, que les institutions effectuent avec Smals via les structures de concertation de la sécurité sociale (SIT) et des SPF (PICTS) ainsi qu'avec le Comité de monitoring ICT, consiste à examiner la réduction des coûts informatiques opérationnels et l'investissement dans l'amélioration des processus ainsi que de nouvelles visions de l'informatique.

Parmi les opportunités importantes, nous pouvons citer la consolidation des data centers, l'achat en commun de licences logicielles et la mise sur pied d'un cloud communautaire. Ce "G-cloud" est une infrastructure informatique flexible et performante sur laquelle sont élaborés des services en gestion commune. Le saut technologique nécessaire à cette fin requiert un investissement commun dans une plateforme intégrée, axée sur la réduction des coûts, la rationalisation et l'optimisation des plateformes informatiques existantes.

Smals a étudié la faisabilité de synergies sur la base d'une consultation de ses membres à propos des opportunités et défis communs. En 2014, quelques réalisations ont ainsi déjà vu le jour :

- Les licences logicielles peuvent désormais être achetées au nom de plusieurs institutions publiques. Non seulement cela permet d'obtenir de meilleures conditions financières, mais en plus les licences peuvent être mieux exploitées, par exemple par l'échange des licences inutilisées.
- La reprise d'une grande partie de l'infrastructure informatique de Fedict en 2014 constitue le point de départ du développement du G-cloud. Cette consolidation autorise une considérable baisse des coûts.
- La stricte sécurisation de la connexion entre l'infrastructure informatique des membres et internet (Internet Access Protection) peut désormais être proposée comme un service commun.
- Un logiciel de traduction implémenté sous forme de software-as-a-service sous l'impulsion de l'INAMI est aujourd'hui également disponible pour d'autres institutions intéressées.

Service meetings

Des "service meetings" réguliers chez le client autorisent un reporting adéquat et une détection rapide des éventuels besoins, incidents ou faiblesses. Au préalable, des Service Level Agreements (SLA) fixent clairement les caractéristiques et les garanties de la prestation de services. Smals s'efforce d'établir les SLA au maximum sur la base de la situation concrète du client, plutôt que sur la base d'éléments techniques. Fin 2014, 312 SLA étaient opérationnels, dont 28 nouveaux SLA et 24 SLA actualisés.

De même, les clients reçoivent régulièrement un rapport circonstancié avec un aperçu des niveaux de service concrètement atteints. Le nombre de rapports SLM s'élevait à 50, dont 7 nouveaux et 8 actualisés. Ils constituent un fil conducteur objectif pour les service meetings, qui tendent vers une amélioration permanente de la prestation de services. Durant les service meetings, Smals tente d'évaluer à la fois la prestation de services interne et la collaboration avec les informaticiens détachés.

En 2014, le détachement de collaborateurs spécialisés représentait plus de 34 % du chiffre d'affaires total de Smals et près de 49 % de l'effectif total. Pour bien coordonner cette importante collaboration, un groupe d'encadrement RH veille à une concertation entre Smals et ses membres.



Recherche

Gros plan sur le cloud, la lutte contre la fraude sociale et les synergies entre institutions publiques

Avec son équipe de recherche, Smals investit dans la recherche et le développement autour de divers domaines technologiques, soigneusement sélectionnés en fonction de la stratégie de Smals et des dernières évolutions technologiques, en concertation avec les membres. Ces derniers peuvent miser chaque année sur des séances d'information, des publications circonstanciées et des conseils individuels pratiques. En 2014, une attention particulière a été accordée à l'accompagnement des institutions membres dans leur quête de synergies. D'autre part, les services cloud et la lutte contre la fraude sont restés des thèmes d'étude centraux.

La section Recherche de Smals détecte de nouvelles possibilités technologiques, informe les décideurs informatiques parmi les membres et expérimente de nouveaux concepts, y compris des prototypes opérationnels porteurs d'une réelle plus-value pour le secteur public. Smals dispose d'une impressionnante équipe de douze chercheurs armés d'un bagage académique de taille, généralement titulaires d'un doctorat, qui se mettent au service de différents clients. En 2014, les activités de recherche ont été soigneusement confrontées aux priorités stratégiques de Smals et de ses membres sur la base de quatre scénarios d'avenir. Dans plusieurs scénarios, les nouvelles technologies aident à réaliser des économies.

Un tiers des activités de la section Recherche a été consacré aux missions de consultance : conseils et encadrement concernant des projets stratégiques, études de faisabilité, élaboration de documents de vision... Les activités de consultance sont, en grande partie, directement financées par les organisations clientes, à hauteur de 89 % des coûts réels. Lorsque ce fut nécessaire, le planning des études en cours a été adapté pour permettre une orientation client maximale.

Lutte ciblée contre la fraude sociale

La cellule de recherche permanente "Data Quality & Analytics" travaille d'arrache-pied au soutien de la lutte contre la fraude sociale. Il s'avère que le rassemblement de lots de données et l'application de l'analyse prédictive permettent de détecter efficacement plusieurs risques de fraude. Les méthodes avancées combinent l'extraction de données classique avec l'analytique de réseaux (sociaux). La section Recherche collabore intensivement avec l'ONSS et la K.U. Leuven sur cette matière au sein de la chaire FAIR.

En 2014, une attention particulière a été accordée au dumping social dans le cadre de la mobilité professionnelle internationale, des constructions en forme de toile d'araignée, des faillites frauduleuses, du travail clandestin et de la fraude à la déclaration. La cellule de recherche se concerte en permanence avec les responsables business pour la validation et l'amélioration du modèle. Mensuellement, des listes de lieux cibles sont dressées sur la base de modèles prédictifs et intégrées dans des processus métier (souvent nouveaux). En 2014, la lutte ciblée contre la fraude sociale a débouché sur des succès tangibles en étroite concertation avec l'ONSS, l'ONEM et quelques organisations sectorielles.

La synergie dans la pratique

En regroupant et en harmonisant encore mieux leurs besoins informatiques, les institutions publiques peuvent développer des services encore plus performants et réaliser des économies. Des synergies peuvent être générées tant par la réduction des coûts informatiques opérationnels que par des investissements dans l'amélioration des processus informatisés et des initiatives inspirées de nouvelles visions de l'informatique.

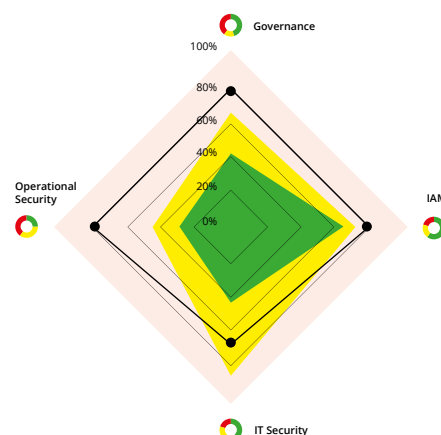
L'équipe de recherche de Smals a accompagné les institutions publiques de la sécurité sociale, Fedict, les SPF et leurs structures de concertation entre autres sur les points suivants :

- Coordination et soutien du Comité de monitoring ICT pour la formulation d'avis concernant les dossiers informatiques des IPSS.
- Coordination et soutien du Cloud Governance Board qui accompagne l'initiative du G-Cloud.
- Coordination et soutien de l'organe de concertation des Managers ICT des IPSS.
- Inventorisation des licences logicielles, échange éventuel des licences inutilisées et évolution vers l'achat groupé.
- Coordination des cahiers des charges (communications unifiées, conseil en organisation...).
- Point de contact pour le lancement d'initiatives en matière de synergie.

Services cloud pour l'e-gouvernement

La section Recherche concrétise l'innovation en mettant sur pied des prototypes en concertation avec d'autres équipes de Smals, en particulier pour les services cloud. Bien entendu, la sécurisation est également prise en considération, entre autres avec une étude spécifique dédiée à l'utilisation des services cloud pour les données sensibles de l'État. Le modèle résultant de l'étude procure une aide concrète pour mieux évaluer les risques des solutions cloud en termes de sécurité.

La section Recherche de Smals a choisi de mettre ce modèle de Cloud Security Guidance, développé par Tania Martin, à la disposition du public sous une licence Creative Commons. Celle-ci permet à tout un chacun de réutiliser et d'adapter le modèle gratuitement sous réserve de le diffuser aux mêmes conditions et d'en mentionner la source. De nombreuses institutions publiques utilisent d'ores et déjà ce modèle de Cloud Security Guidance, notamment la Commission de protection de la vie privée. Plus d'informations sur : www.smalsresearch.be.



Les applications mobiles sont devenues très populaires. Aussi la section Recherche a-t-elle élaboré un prototype opérationnel à la suite d'une étude, en étroite concertation avec Fedict, visant à utiliser l'authentification forte via eID sur les appareils mobiles. La plateforme collaborative CSAM, qui offre des services d'authentification et d'autorisation pour les applications gouvernementales, peut ainsi bénéficier d'une variante mobile plus conviviale.

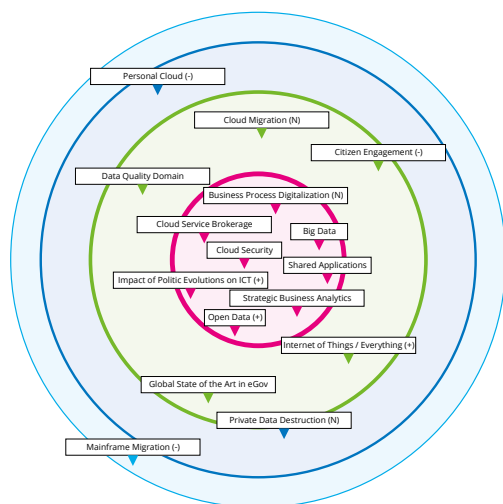
La section Recherche innove également avec l'élaboration d'un service sécurisé de synchronisation et de partage de documents et de fichiers entre les institutions membres à l'instar de Dropbox. Enfin, l'équipe de recherche prête attention au rôle croissant des réseaux sociaux en ligne, qu'elle envisage comme une plateforme potentielle pour une meilleure interaction entre l'État, les citoyens et les entreprises. Ceci sans compter l'attention accordée aux signaux positifs mais aussi négatifs en provenance des médias sociaux, ainsi qu'à leur détection en temps utile via les outils de monitoring.

21

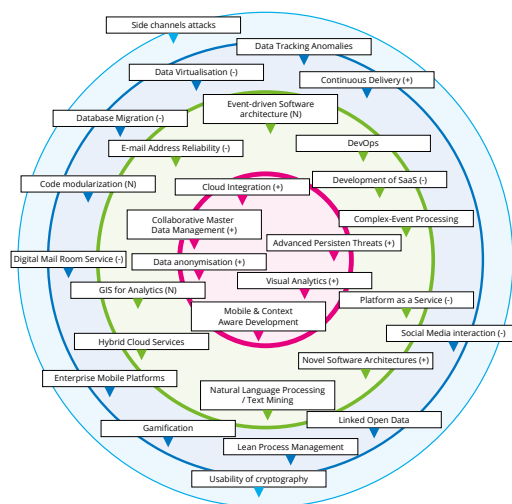
Le radar de la section Recherche

Les activités telles que la veille technologique, le suivi du marché et la formation permettent de découvrir le plus tôt possible des évolutions technologiques intéressantes. Sur la base du plan de recherche annuel, des domaines de recherche spécifiques sont développés sous forme d'études et de documents de vision en concertation avec les membres et le management de Smals. Les produits intéressants sont étudiés dans des Quick Reviews et des Open Source Product Reviews.

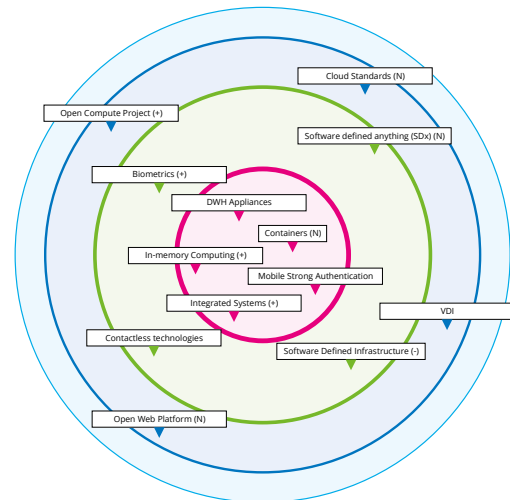
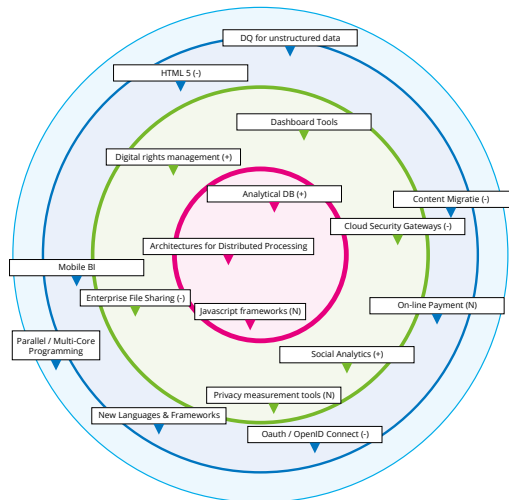
Les résultats de la recherche sont directement présentés aux membres lors de séances d'information, par des messages sur le blog ainsi que via les médias sociaux comme Twitter. Ce faisant, Smals développe une "communauté" autour de ses activités de recherche.



Radar business



Radar technologies



Séances d'information

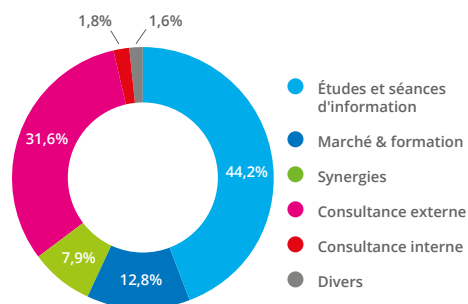
Smals présente régulièrement les résultats de ses recherches lors d'exposés interactifs gratuitement accessibles aux membres et autres intéressés du secteur public. En 2014, pas moins de 513 personnes se sont inscrites à l'une des trois séances d'information. Avec une moyenne de 171 participants par séance, dont 59 internes et 112 externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était très élevé. Avec une moyenne de 3,9 (score maximal = 5), le score de satisfaction est comparable à celui des années précédentes.

Parallèlement aux séances d'information publiques, la section Recherche a organisé plusieurs séances en comité restreint à la demande de clients individuels, à savoir :

- Les stratégies cloud parmi les autorités étrangères (BCSS, groupe de travail Sécurité de l'information Hôpitaux)
- SimpleHelp, alternative à TeamViewer (BCSS, groupe de travail Sécurité de l'information)
- GoovBox & Security (KBCSS, groupe de travail Sécurité de l'information)
- Authentification mobile forte (BCSS, groupe de travail Sécurité de l'information)
- Authentification mobile forte, démo du lecteur Belfius (BCSS, groupe de travail Extranet)
- Facebook & Network Analytics (BCSS, groupe de travail Sécurité de l'information)
- Cloud Security Guidance (BCSS, groupe de travail Sécurité de l'information)

Séance d'info	Inscriptions externes	Inscriptions internes	Total	Évaluation (max. 5)
Les données publiques sensibles et le Cloud	120	43	163	3,8
Social Media & eGovernment	114	68	182	3,8
Cloud Security Guidance	102	66	168	4,2
Total	336	177	513	3,9

Aperçu des activités de 2014



Domaines de recherche de 2014

- Lutte contre la fraude sociale
- Big Data Analytics Platform
- Strategic Business Analytics
- Visual Analytics
- Advanced Persistent Threats
- Cloud Security Guidance
- Authentification mobile forte
- SaaS-enablement
- Enterprise File Sharing (GoovBox)
- Les données publiques sensibles et le Cloud
- Social Media & eGovernment
- Citizen Engagement
- Open Data & eGovernment

Missions de consultance

La section Recherche de Smals met chaque année son expertise à la disposition des clients-membres afin d'encadrer des projets individuels, et ce à l'aide d'études de faisabilité, de projets pilotes, de sélections de fournisseurs, de cahiers de charges et autres conseils. La consultance technique et la consultance non technique pour les clients représentaient 33 % des activités de recherche en 2014. D'autre part, une attention particulière a été accordée aux synergies potentielles entre les institutions publiques en matière de gestion informatique.

Lutte contre la fraude sociale

Chez Smals, une cellule de recherche permanente se consacre aux problématiques liées à la qualité des données, comme la gouvernance de données, la standardisation, les stratégies d'audit, l'intégration de données issues de sources multiples et la prévention de la redondance. Les membres de Smals peuvent à tout moment solliciter son expertise. Depuis 2012, cette cellule se consacre également à l'analyse de données et à l'analytique prédictive, avec une attention particulière pour la lutte contre la fraude sociale. En 2014, les pratiques de dumping social ont été examinées entre autres. La cellule de recherche Data Quality & Analytics et l'ONSS collaborent étroitement avec la chaire universitaire de la K.U. Leuven autour du thème intitulé "Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico" (FAIR).

- * Chaire FAIR (ONSS) : Encadrement de la chaire scientifique "Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico" de la K.U. Leuven, modèle avancé de détection des constructions en forme de toile d'araignée, intake know-how en rapport avec les nouveaux modèles de réseau, plan d'action Profil employeur pour le risque concernant la perception, transmission de connaissances depuis l'université.
- * Lutte contre la fraude sociale - dumping social (ONSS) :
Plan des étapes de la lutte contre les pratiques de dumping social via la mobilité professionnelle internationale : (1) description du phénomène, vérification des "risques partiels", (2) amélioration itérative des queries et scores de risque, utilisation des données Limosa et Checkin@Work pour l'élaboration d'un profil de risque, "fuzzy matching" pour une meilleure identification des parties étrangères, (3) cas de test pour les contrôles administratifs sur le terrain via des listings classés par les cellules d'inspection d'arrondissement, constitution d'une liste mensuelle de lieux cibles, préparation d'actions pour des cellules spécialisées et des partenaires sociaux sectoriels.
- * Lutte contre la fraude sociale - constructions en forme de toile d'araignée (ONSS) :
Soutien scientifique et méthodologique du centre d'expertise de l'ONSS pour l'analyse/détection (TADT) : (1) opérationnalisation d'un modèle avancé de détection des constructions en forme de toile d'araignée, élaboré au sein de la chaire FAIR, (2) installation de puissants serveurs et d'un datamart pour un modèle avancé de détection des constructions en forme de toile d'araignée, (3) critères de priorité pour l'inspection.
- * Lutte contre la fraude sociale - kits sociaux (ONSS) :
Modèle d'analyse avancé pour la détection des kits sociaux : (1) ajustement en fonction d'un premier large feed-back, (2) cas de test concrets.
- * Aide à la lutte contre la fraude (ONEM) :
Roadmap pour la prise en main de l'abus du chômage temporaire : modèle prédictif pour les travailleurs, roadmap pour les contrôles.

Missions diverses

- * FBZ : test de la sécurisation des postes de travail avec VDI, solutions antimalware.
- * Fedict : soutien du programme d'économie de 20 millions d'euros sur les frais informatiques de l'État ; encadrement du projet de site web de support pour les clients ; conseils concernant une solution de gestion des identités et des accès pour les non-Belges.
- * INAMI : étude des besoins pour un moteur de tarification dans le cadre des synergies ; renouvellement du marché public concernant l'e-learning ; programme de synergie Dokeos (e-Learning) pour l'INAMI et le SPF SSCE.
- * INASTI : gestion intérimaire de l'architecture d'entreprise, système de gestion de l'output et contrôle qualité.
- * ONSS : consultance "environnement de travail unique" pour le service Contrôle de l'ONSS ; description de processus et recommandations concernant la loi relative à la continuité des entreprises ; analyse de l'impact des mesures spécifiques pour le personnel de navigation interne ; prototype de mesure de prestations à l'ONSS ; baromètre de la qualité pour les secrétariats sociaux agréés, adaptations à la typologie des prestataires de services ; analyse business pour le remaniement des attestations du service Perception de l'ONSS ; analyse de processus pour les applications qui utilisent le Document Service Providing (DSP) ; analyse business concernant

l'échange électronique de données de l'ONSS, les flux de communication, la typologie et les méthodes ; site web avec schéma de processus de l'ONSS ; solution pour la gestion des FAQ d'Eranova ; utilisation d'un code QR pour l'enregistrement et la lecture des données Limosa ; suivi de S.T.O.R.K. 2.0, intégration des données des employeurs et des mandats dans Limosa.

* VAZG: scénarios ICT pour le transfert de reconnaissance des professions de la santé, plan d'approche ; appel à projet pour les centres de soins résidentiels en fonction d'un roadbook.

Consultance interne

* Smals: comparaison des prix des "managed services" ; analyse des possibilités d'implémentation d'une Infrastructure-as-a-Service, aperçu du marché ITSSM ; comparaison Drupal-backend MariaDB VS PostgreSQL ; utilisation d'App Stores de Google et Apple, limites techniques et aspects juridiques.

Publications de 2014

La section Recherche de Smals publie des rapports d'étude circonstanciés, des Product Reviews et des articles permettant de suivre étroitement les dernières évolutions technologiques et de rechercher des opportunités spécifiques pour le secteur public. Les activités de recherche de Smals sont toujours fondées sur la réalité du marché et du secteur public belge en particulier.

Rapports d'étude

Application Platform as a service (3/2014, Koen Vanderkimpen, 15p)
Advanced Persistent Threats. État de l'Art (3/2014, Tania Martin, 23p)
Open Data et eGovernment (4/2014, Isabelle Boydens, 23p)
Social Media & eGovernment (11/2014, Vandy Berten, 31p)
Facebook & Network Analytics (11/2014, Vandy Berten, 22p)
Social Media Interaction (11/2014, Vandy Berten, 20p)

Product – Quick reviews

FolderSync 2.5.9 – File sync applicatie (Quick Review 62, 3/2014, Tania Martin)
GoodReader 3.20.0 – File sync applicatie en Viewer (Quick Review 63, 3/2014, Tania Martin)
Zapier – Integratie van internetdiensten en automatiseren van repetitieve taken (Quick Review 64, 5/2014, Koen Vanderkimpen)
BoxCryptor – Client side encryptie voor File sync & share (Quick Review 65, 10/2014, Kristof Verslype)
Gephi – Outil de visualisation et d'analyse de graphes et réseaux (Quick Review 66, 10/2014, Vandy Berten)

Open Source reviews

OwnCloud Server 6 Community – File Sync & Share (OSS Review 8, 6/2014, Kristof Verslype)

Médias en ligne

Les publications susmentionnées de la section Recherche sont publiquement disponibles sur le site web www.smalsresearch.be. Vous y trouverez également de courts articles sur des tendances, des textes d'opinion et des actualités technologiques ainsi que le blog de la section Recherche de Smals.

Si vous souhaitez rester au fait des évolutions, vous pouvez suivre l'équipe de recherche sur Twitter : [@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).



Projets



Port d'accès numérique pour les jeunes dans l'aide spéciale à la jeunesse

jongerenwelzijn

26

Insisto



**Agentschap
Jongerenwelzijn**



Live



**services de base de la
plateforme eHealth,
Eclipse, Java, Prime
Faces, Oracle, WebApp**

Chaque année, quelque 15.000 jeunes Flamands bénéficient d'un accueil ou d'une autre assistance, en raison de difficultés dans leur situation familiale ou personnelle ou encore d'un handicap. Afin d'adapter encore mieux l'offre des institutions publiques et privées aux besoins et d'organiser plus efficacement l'attribution des places disponibles, l'Agentschap Jongerenwelzijn a investi dans une application de planification. Celle-ci fait office de "port d'accès" numérique via lequel les centres d'aide comme Kind en Gezin, le CAW, le Centrum voor Leerlingenbegeleiding et la Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap peuvent déclarer un jeune de jour comme de nuit. Un dossier peut également être lancé depuis le Tribunal de la jeunesse. Sur la base d'un diagnostic très personnel, la problématique de chaque jeune est exprimée en besoins types. Une fonction d'orchestration recherche une institution qui propose les modules de soins adéquats dans la bonne région. En fonction des soins disponibles, l'application veille à des délais d'attente minimaux et à une gestion transparente des priorités. En 2014, Insisto a été considérablement élargi : une liaison avec la BCSS permet d'extraire automatiquement des informations sur les changements d'adresse et les décès. Il existe maintenant aussi un workflow entièrement intégré pour la gestion de la correspondance ainsi qu'un outil statistique pour une solide aide à la décision. Grâce à Insisto, l'octroi de l'aide à la jeunesse est plus rapide, plus performant, mais aussi adapté le mieux possible aux besoins individuels sur la base de critères précis.



Digifam



Famifed



Live



Arcsys, Kofax

Traitement rapide grâce à la dématérialisation des dossiers d'allocations familiales

Depuis fin 2014, les gestionnaires de dossiers peuvent consulter les dossiers de demande d'allocations familiales, ainsi que diverses pièces justificatives, sous forme entièrement numérique. Grâce au groupement de toutes les pièces pertinentes dans un workflow électronique, le traitement s'effectue aujourd'hui de façon bien plus rapide et transparente. Le citoyen peut miser sur un soutien téléphonique plus fluide, tandis que la probabilité d'erreurs et de demandes de renseignements complémentaires se voit fortement réduite. Pour les collaborateurs concernés de Famifed, la dématérialisation était impérative pour pouvoir télétravailler. De plus, elle autorise un gain d'espace de bureaux et d'archives.

Des instruments politiques efficaces pour la garde d'enfants francophone

Atlas



ONE



À l'étude

En Belgique francophone, l'Office de la Naissance et de l'Enfance se charge d'agréer et de subventionner les gardes d'enfants publique et privée. Afin d'avoir une meilleure vue sur ce terrain hétérogène, d'accélérer le traitement des dossiers et de mieux canaliser la charge de travail lors des pics, Smals a dressé l'inventaire des flux d'information existants. Une proposition, visant une réutilisation maximale des informations connues suivant le principe "only once", a été formulée. Il sera ainsi aussi bien plus facile de rassembler rapidement des informations actuelles via des rapports de synthèse pour l'aide à la décision. La réalisation de cette initiative s'inscrit dans le cadre d'un programme pluriannuel.



AMBI



ONVA



Live



Apache, Drools, Google Web Toolkit, Java, Linux

Fluidité du paiement du pécule de vacances pour un million de travailleurs

Depuis 2015, le calcul et le paiement du pécule de vacances annuel d'environ un million de travailleurs belges s'effectuent via une nouvelle application-clé de l'ONVA. Celle-ci détermine automatiquement le montant sur la base des attestations échangées via la BCSS et détecte les éventuelles anomalies. Le suivi est attribué automatiquement aux collaborateurs de l'ONVA, en fonction des compétences requises et de la charge de travail de chacun. Grâce à l'utilisation généralisée d'AMBI, les agents de l'ONVA peuvent maintenant collaborer à distance à des dossiers, notamment via le télétravail. Le regroupement des dossiers leur permet de gagner un temps précieux. Ainsi par exemple, le chômage économique peut être accordé à des centaines de travailleurs d'une même entreprise en une seule opération plutôt qu'individuellement. AMBI génère aujourd'hui automatiquement l'ordre de paiement, lequel est exécuté par un système de gestion financière basé sur la technologie SAP. L'application mainframe surannée qui servait au calcul individuel a été mise hors service fin 2014.



Des outils en ligne pour aider l'enquête sociale dans les dossiers des CPAS

PrimaWeb



BCSS, SPF SS, SPP IS



Live



Java, Struts, Spring, Hibernate, Oracle, WebLogic

Environ 80 CPAS de petite taille et de taille moyenne utilisent le logiciel intégré PrimaWeb pour la constitution et la gestion des dossiers d'aide. Cette application web du site portail www.securitesociale.be comporte un workflow et un reporting intégrés pour l'enquête sociale, comprenant une multitude de contrôles en ligne. Il existe des liens directs avec des sources authentiques telles que le Registre national, le Cadastre des pensions, ainsi que les Cadastres des biens immobiliers et des allocations familiales. Depuis 2014, les CPAS y trouvent également des liens vers le cadastre des personnes handicapées, Mediprima, le statut OMNIO/BIM et le tarif social pour le gaz et l'électricité. La gestion des rôles fait encore l'objet d'un travail considérable, de manière à ce que des tâches bien déterminées puissent être réservées en fonction de l'organisation spécifique du travail au sein du CPAS. Les citoyens nécessiteux reçoivent ainsi plus rapidement une décision concernant leur dossier, tandis que les anomalies et les tentatives de fraude sociale sont évitées.



Un contrôle croisé pour prévenir la fraude dans l'octroi de l'aide sociale

Nova Prima



SPP IS



Live



Java, Oracle, Unix

Dans le cadre de l'octroi d'un revenu d'intégration, d'une prime d'intégration, d'une aide au logement, de soins médicaux urgents ou d'une aide à un réfugié, les CPAS belges soumettent chaque dossier à l'approbation du SPP Intégration sociale, qui finance l'aide sociale. L'application de gestion de dossiers Nova Prima offre pour cela un haut niveau de productivité, de fiabilité et de convivialité aux inspecteurs et aux gestionnaires de dossiers des CPAS. Depuis 2014, des contrôles supplémentaires sont effectués au moyen de services web avec des sources de données présentes auprès du SPF Finances, de l'ONEM, de Famifed, de la direction Personnes handicapées, du Collège Intermutualiste, de l'ONSS, de l'INASTI et de l'ONP. Ceci pour empêcher qu'une personne cumule indûment des allocations. Le CPAS reçoit ainsi un feed-back fiable à propos de la demande et reçoit automatiquement une notification lorsqu'un dossier requiert une attention particulière.

Sources authentiques pour la distribution d'implants médicaux

SADMI, SADN



AFMPS



Live phase 2



Java, Oracle, VAS
eHealth, WebLogic,
WebApp, Services web

En Belgique, les implants médicaux doivent être approuvés par l'INAMI avant de pouvoir être délivrés. À terme, l'AFMPS garantira en outre la traçabilité de tous les accessoires médicaux. Ceci grâce à deux sources authentiques qui contiennent, d'une part, une liste de tous les implants et, d'autre part, une liste permettant aux distributeurs d'indiquer quand ils commencent ou cessent la distribution d'un produit. Dans une première phase, la provenance de chaque implant est totalement traçable. À terme, le système contiendra un numéro d'identification unique (UDI) pour chaque produit. Ceci permet de nettement augmenter l'efficacité du traçage et des éventuels rappels, d'empêcher la contrefaçon et d'accroître la sécurité du patient.



Remboursement efficace des soins médicaux urgents pour les nécessiteux



MediPRIMA



ASA, BCSS, CAAMI, SPP IS



Live



JEE, Java5, Oracle,
Services web, WebApp,
services de base de la
plateforme eHealth

En Belgique, toute personne a droit à une aide médicale urgente, même si elle n'est pas titulaire d'une assurance maladie, de la nationalité belge ou d'un domicile fixe. Depuis 2014 néanmoins, les CPAS ne doivent plus préfinancer les frais des soins médicaux des personnes qui se trouvent en marge du système d'assurance maladie obligatoire. En effet, les CPAS ne possèdent pas l'expertise médicale requise pour déterminer la nécessité des interventions. Ils demeurent néanmoins compétents pour déclarer, via la banque de données Mediprima, qu'ils se portent garant des personnes concernées. Le remboursement s'effectue dorénavant via la CAAMI, pour le compte du SPP Intégration sociale. Le cas échéant, un décompte du solde restant suit au CPAS concerné. Les dispensateurs de soins médicaux obtiennent ainsi rapidement une garantie précise quant à la prise en charge et un remboursement plus rapide. Les CPAS ne doivent plus assurer la charge administrative ni le préfinancement des soins médicaux. La CAAMI garantit l'application de critères uniformes pour le remboursement et aide à prévenir les éventuels abus. La facturation entre les dispensateurs de soins médicaux, la CAAMI et le SPP IS s'effectue de façon entièrement électronique. Les CPAS sont informés du décompte du solde restant par un avis électronique via l'eBox ou via XML. Agoria, l'organisation sectorielle ICT, a décerné à MediPrima l'eHealth Award de la meilleure collaboration en 2014.

28



Économie d'échelle et performance pour le service de messagerie médicale



eHealth-box



Plateforme eHealth



Live



Services de base de la
plateforme eHealth,
Java, SOAP with
attachments, WebApp,
Services web

En 2014 également, le service de messagerie électronique eHealth-box, qui combine le principe de la messagerie électronique avec une garantie de livraison strictement confidentielle, a vu son nombre d'utilisateurs augmenter à plus de 80.000 dispensateurs de soins. C'est pourquoi l'architecture sous-jacente a été consolidée et optimisée en vue de livrer des prestations de premier ordre. Les fichiers lourds comme les images médicales, les résultats de laboratoires ou les dossiers de patients sont délivrés dix fois plus vite. Dans la pratique, l'eHealth-box traite des pics de plus de 40 requêtes par seconde, soit une moyenne de plus de 60 millions de requêtes par mois. Un benchmark permanent garantit que l'expérience utilisateur reste optimale, tandis que l'extensibilité de ce service de base stratégique d'eHealth est garantie pour l'avenir. En 2014, l'organisation sectorielle ICT Agoria a décerné à l'eHealth-box l'eHealth Award du plus haut retour sur investissement.



Support rapide pour les utilisateurs d'applications eHealth

FAST



Plateforme eHealth



Live



Services de base de la
plateforme eHealth,
centre de contact
Eranova, WebApp Login,
UAM

Les professionnels du secteur médical et de l'aide sociale recourent de plus en plus aux applications web de la plateforme eHealth. Lorsqu'ils rencontrent un problème technique ou administratif dans ce cadre, par exemple concernant leur rôle ou leurs droits d'accès, ils sont aidés au plus vite par un centre de contact spécialisé. Un nouveau Frontdesk Access Support Tool (FAST) aide le centre de contact à dénicher en une fraction de seconde des données de statut pertinentes parmi divers systèmes cruciaux et sources authentiques du SPF Santé publique, de l'INAMI et de la Communauté flamande. En cas de besoin, les règles d'accès peuvent être actualisées sur la base d'adaptations récentes. L'utilisateur est ainsi aidé plus rapidement.



Échange d'informations médicales via le coffre-fort numérique des soins de première ligne

Vitalink



VAZG



Live



MySQL, Java, WebLogic

www.vitalink.be

Lorsque les médecins de famille, les pharmaciens et les infirmiers à domicile ne disposent pas d'un aperçu total du patient, cela peut conduire à des erreurs, à une médication excessive, voire pire. Grâce à la plateforme d'échange Vitalink, tous les acteurs des soins de première ligne peuvent consulter et suivre en ligne le schéma de médication d'un patient. Tous les patients de Flandre qui le souhaitent mettent maintenant leur schéma de médication à la disposition de leur médecin traitant, infirmier ou pharmacien. Ces derniers voient ainsi une sélection d'informations en fonction de leur rôle : le pharmacien ou l'infirmier voit les médicaments prescrits, tandis que seul le médecin peut consulter le diagnostic. Un contrôle à faible granularité permet également de vérifier la relation thérapeutique, tandis que toutes les informations sont sauvegardées en ligne dans un environnement cloud privé hautement sécurisé assorti d'une double clé d'accès. En 2014, le nombre d'utilisateurs de Vitalink a augmenté à plus de 2,4 millions de patients en Flandre, entre autres grâce à l'intégration des schémas de médication, de l'historique des vaccinations et des dossiers santé résumés (Sumerhr). Les hôpitaux peuvent maintenant à leur tour consulter et partager des informations médicales. L'utilisation réelle a augmenté à plus de 300.000 consultations par mois.



Registre Central Traçabilité



AFMPS



Live



Java, Oracle, VAS eHealth, WebLogic, WebApp, Services web

Le registre central des implants garantit la traçabilité

Des implants médicaux comme une valve cardiaque, une hanche artificielle ou un implant mammaire peuvent parfois occasionner des problèmes des années plus tard, par exemple en raison d'une qualité perfectible ou d'une usure prématurée. Il n'est pas rare que ces problèmes donnent lieu à des plaintes, à des réopérations, voire à un danger de taille pour la santé du patient. Aussi depuis 2014 un registre central permet-il de savoir qui s'est fait greffer un implant à quel moment, par quel médecin, dans quelle clinique et qui a délivré l'implant.

Un lien est ici établi avec des sources authentiques de tous les appareils médicaux belges autorisés et de leurs distributeurs. Les hôpitaux de l'UZ Leuven sont les premiers à avoir fait le pas. En cas d'action de rappel, il sera désormais très facile d'identifier le médecin traitant ou le patient. Le patient peut aussi lui-même vérifier en ligne les implants dont il est porteur.





Protection sociale flamande



VAZG



Live, en évolution



Java, Linux, Oracle, Webservices

Plateforme d'échange flexible pour la protection sociale flamande

Depuis 2001, la Vlaamse zorgverzekering finance un nombre croissant de services de soins non médicaux pour le citoyen. Depuis 2012, les flux d'information ainsi générés entre le Vlaams Zorgfonds et les caisses de soins transitent par une plateforme centrale d'échange. La standardisation technique de l'échange et l'application automatique de règles métier autorisent une efficacité accrue. La Digitaal Platform Zorgverzekering permet d'éviter les erreurs de traitement, d'éliminer les flux d'information papier et d'empêcher le maniement de données non structurées. En 2014, Smals a veillé à préparer la plateforme aux adaptations futures en conséquence de la sixième réforme de l'État, en particulier le transfert de l'aide aux personnes âgées vers les régions. Dans le futur, le programme eTHAB devrait assurer l'enregistrement électronique de la demande, l'obtention d'informations auprès d'instances externes, le positionnement de l'état de santé ainsi que le calcul du droit théorique et du droit concret.



Ma carte de chômage (eC3)



ONEM



Live



Java, Javascript, WebLogic, Services web

Carte de pointage électronique pour 400.000 demandeurs d'emploi



Depuis le 1^{er} septembre 2014, le contrôle des activités de plus de 400.000 demandeurs d'emploi à temps plein indemnisés s'effectue de manière totalement électronique. La variante électronique de la carte de pointage "C3" papier bleue procure un gain de temps considérable à l'ONEM, lui permettant d'affecter davantage de personnel à des tâches de contrôle ciblées plutôt qu'à des tâches routinières. Le demandeur d'emploi ne peut plus égarer ou endommager la carte et ne doit plus la rentrer chaque mois à l'organisme de paiement. Il lui suffit de confirmer au moyen d'un calendrier en ligne les jours où il travaille ou non. Le calendrier est consultable depuis un PC, une tablette ou un smartphone. Les contrôles en ligne permettent d'éviter que des données erronées ou contradictoires soient introduites. À la fin du mois, le demandeur d'emploi vérifie sa déclaration en ligne et la transmet à l'organisme de paiement. Plus de 23.000 demandeurs d'emploi ont adopté la carte de contrôle électronique en 2014, laquelle a été couronnée d'un eGov Award de la convivialité par l'organisation sectorielle Agoria.

30



Horeca Relance



ONSS



Live



Java, Oracle, WebLogic, Services web

Réduction de cotisations sélective pour le personnel de l'horeca

Tandis que la sécurité sociale s'allie avec le secteur horeca dans la lutte contre la fraude sociale, des mesures de relance donnent une bouffée d'oxygène aux entrepreneurs. Les travailleurs occasionnels sont soumis à des cotisations sociales exceptionnellement réduites jusqu'à un maximum de 50 jours par an, tandis qu'une réduction de cotisations vaut pour cinq travailleurs fixes si l'entrepreneur de l'horeca se sert de la caisse enregistreuse. Un couplage avec les applications-clés Dimona et DmfA autorise un calcul automatique du contingent de 50 jours pour les travailleurs occasionnels. Un flux de données en provenance du SPF Finances concernant les systèmes de caisse enregistreuse procure une base de calcul pour une baisse des cotisations pouvant aller jusqu'à 800 euros par trimestre par travailleur fixe sous certaines conditions.



Généralisation de l'obligation de retenue 30bis



ONSS



Live



Java, Oracle, WebLogic, Services web

Informations de statut concernant l'obligation de retenue du secteur de la construction via services web

Les entrepreneurs du secteur de la construction doivent s'assurer en permanence que les sous-traitants s'acquittent de leurs obligations envers la sécurité sociale belge. Si tel n'est pas le cas, ils sont tenus de retenir une part du montant de la facture et de la reverser à l'ONSS. Ils peuvent trouver cette information via une recherche individuelle sur le site portail de la sécurité sociale ainsi que, depuis 2014, via services web. Ceux-ci permettent de lier en toute sécurité un logiciel de planification propre au secteur au flux d'information numérique de l'ONSS. Le contrôle de l'applicabilité de l'obligation de retenue s'effectue ainsi de façon entièrement automatique. De plus, la détermination du montant à retenir ainsi que de la référence de paiement s'en voit nettement accélérée. L'intégration via services web nécessite un investissement, qui devient rentable à mesure qu'augmente le nombre d'échanges entre un entrepreneur et l'ONSS. La Confédération Construction ainsi que la Bouwunie intègrent elles aussi dans leurs services en ligne le service web relatif à l'obligation de retenue. Dans un futur proche, d'autres entreprises intégreront l'utilisation du service web dans leurs processus.



Smals
ICT for society

www.smals.be - Rapport d'activité 2014



Une app astucieuse pour le régime de 50 jours du travail des étudiants

31

App Student@Work

	ONSS
	Live
	Android SDK, Java, NodeJS, PhoneGap
	www.studentatwork.be

Plus de 450.000 étudiants jobistes bénéficient de cotisations sociales fortement réduites à raison de 50 jours de travail par an au maximum. Depuis 2012, ce nouveau régime remplace un imbroglio de périodes et de taux d'imposition variables. Le site portail www.studentatwork.be constitue une niche d'informations, complétée d'une "app" bien pratique depuis début 2015. Cette app mobile interactive offre à chaque étudiant un aperçu en temps réel du nombre de jours restants, grâce à une liaison directe avec le système central d'information de la sécurité sociale. L'étudiant peut présenter ou transmettre une attestation de son solde de jours à son employeur. Cette attestation contient également un code secret permettant de suivre l'évolution du nombre de jours. Les données personnelles de l'étudiant sont protégées grâce à une identification unique par eID via CSAM. Le compteur des jours restants est alors simplement accessible sur le smartphone de l'étudiant. Enfin, l'app comporte un lien vers la page Facebook de Student@Work, où plus de 90.000 fans ont déjà trouvé des informations ou une assistance technique.



Des données de meilleure qualité pour la déclaration des employeurs étrangers

Qualité des données du cadastre Limosa

	ONSS
	live, phase 1
	Java, Oracle, Trillium Software

La déclaration Limosa doit être remplie pour toute occupation sur notre territoire qui n'est pas assujettie à la sécurité sociale belge. Dans le cadre du détachement ou de la libre circulation des services, l'employeur étranger est tenu de communiquer des détails à propos de lui-même et des travailleurs concernés à l'ONSS. Dans la pratique, des différences mineures comme les abréviations, les variations dans les données d'adresse et les caractères spéciaux génèrent volontairement ou involontairement des doublons. Or, ceux-ci peuvent nuire à l'efficacité des contrôles. Aussi les données du cadastre Limosa ont-elles été analysées et dédoublées à l'aide d'un outil de data quality. Les variantes existantes sont conservées pour la validité juridique de certains documents, tandis que les applications connexes comme la déclaration obligatoire Limosa, Gotot-In, Genesis et Dolsis reconnaissent désormais les doublons comme une seule et même entité. Les inspecteurs peuvent ainsi identifier les activités des entreprises étrangères sur le territoire belge de façon bien plus rapide et complète.



CheckInAtWork



ONSS



Live



GIS, Java, Oracle, Web-
Logic, Services web

www.checkinatwork.be

Enregistrement électronique des présences sur les grands chantiers de construction

Toute personne active dans un projet de construction de plus de 800.000 euros doit déclarer sa présence quotidiennement. Cette obligation s'applique depuis le 1^{er} avril 2014 à tous les collaborateurs présents sur le lieu de travail. L'enregistrement de la présence constitue un puissant moyen de prévention de la concurrence déloyale des employeurs et indépendants nationaux et étrangers peu respectueux des règles de sécurité sociale et physique. L'inspection sociale et l'inspection du travail peuvent ainsi contrôler en temps réel la régularité des inscriptions. Les entrepreneurs peuvent enregistrer la présence de leurs travailleurs au moyen d'un smartphone, d'une borne d'enregistrement sur le chantier, d'une page web classique ou directement via des services web à partir d'un logiciel de planification propre au secteur. Grâce à la technologie SIG et à la géolocalisation, les chantiers sont répertoriés sur une carte pratique, même s'ils ne possèdent pas d'adresse postale. En 2014, Smals a participé intensivement à la campagne d'information destinée au secteur de la construction avec des manuels, des vidéos et des dizaines de présentations en direct. Chaque jour ouvrable, quelque 25.000 travailleurs s'enregistrent via Checkin At Work.



Déclaration de travaux (DDT)



ONSS



Live



GIS, Java, Oracle,
WebLogic, Services web

www.checkinatwork.be

La géolocalisation pour un contrôle efficace des lieux de travail temporaires

Depuis 2014, les lieux de travail temporaires des secteurs de la construction et du nettoyage ne doivent plus être déclarés séparément auprès de différentes autorités. Afin de faciliter la vie des employeurs, le cadre légal a été nettement simplifié. Six déclarations différentes, dont certaines sous forme papier, ont été remplacées par une déclaration électronique unique, dans laquelle seules des données factuelles sur le lieu de travail doivent être introduites. Les sous-traitants peuvent se déclarer pour un lieu de travail qui a déjà fait l'objet d'une déclaration. Grâce à une ingénieuse application SIG, les employeurs, les sous-traitants et les services d'inspection peuvent retrouver le lieu de travail sur une carte interactive. Avec la géolocalisation, la déclaration de travaux fonctionne également pour les chantiers sans adresse postale. Grâce à un cadre de concepts clair, uniforme, les malentendus et la confusion juridique font désormais partie du passé. Les données sont échangées au sein de l'État, par exemple pour le contrôle de la sécurité et du bien-être au travail, le contrôle des permis de travail des travailleurs étrangers et le contrôle du travail au noir.





Une application calendrier pratique offrant un aperçu des prestations dans le travail intérimaire

Interim@Work

	ONSS
	en phase pilote
	Java, responsive design, WebLogic 12, Services web

Les travailleurs qui optent pour le travail intérimaire ont souvent du mal à s'y retrouver dans leurs relations de travail, leurs jours planifiés et leurs jours prestés. En effet, leurs contrats journaliers ou hebdomadaires sont renouvelés fréquemment. De même, il n'est pas rare qu'ils travaillent pour plusieurs employeurs. Ainsi, une erreur ou une faute de communication auprès de l'employeur, de l'agence intérimaire ou du travailleur peut donner lieu à des données Dimona erronées ou manquantes. Dans pareil cas, les droits sociaux du travailleur, mais aussi la protection contre les accidents du travail peuvent être compromis. C'est pourquoi dans le futur, l'application web mobile Interim@Work permettra au travailleur intérimaire de vérifier si sa mission intérimaire a été correctement déclarée à l'ONSS. Une application calendrier astucieuse indique les jours et les employeurs pour lesquels il a été déclaré. Cette information en temps réel permet de rapidement rectifier les déclarations erronées ou incomplètes.



Boîte aux lettres sécurisée pour la communication électronique avec les entreprises

eBox Entreprise

	ONSS
	Live
	Java, Oracle, portail de la sécurité sociale, WebLogic, Services web

De plus en plus d'employeurs utilisent l'e-Box pour recevoir directement, sous forme électronique, des informations et des notifications de la sécurité sociale. La boîte aux lettres sécurisée offre aux entreprises une interface très synoptique avec un design moderne et un accès granulaire à l'information pour plusieurs applications e-gouvernementales. À terme, des recommandés électroniques pourront directement être envoyés à l'e-Box de l'entreprise. Ceci doit déboucher sur un meilleur service et une simplification administrative, à la fois pour les entreprises et l'administration. Fin 2014, plus de 115.000 employeurs avaient enregistré une e-Box (+ 43 %) et plus de 35.000 l'utilisent régulièrement. L'e-Box joue un rôle notable dans la suppression de la communication papier.



Force probante pour les envois recommandés électroniques

ePost

	BCSS, ONSS
	Live
	Java, Oracle, WebLogic, Services web

Les citoyens et les entreprises reçoivent chaque année une multitude de documents de l'État. Bien souvent, ces documents sont envoyés par courrier recommandé en vue de la garantie de la force probante. Depuis 2014, l'envoi recommandé électronique "ePost" conserve la date d'envoi, la preuve d'envoi, une notification au destinataire et une copie archivée de chaque message. Les institutions publiques de la sécurité sociale envoient leurs messages transactionnels directement via un service web depuis leurs applications logicielles internes vers l'e-Box des employeurs, de leurs mandataires et éventuellement vers l'e-Box Citoyen. En évitant les envois sous forme papier, l'État réalise de sérieuses économies, tandis que les destinataires bénéficient d'une simplification administrative considérable. Le service ePost vérifie si le destinataire a activé une e-Box et peut toujours envoyer un recommandé papier si nécessaire. Le cas échéant, chaque envoi au format PDF peut également porter une signature numérique.



Gestion des autorisations de l'e-government au sein même des entreprises

Migration de la GGA vers CSAM

	ONSS
	Live
	eID, Système fédéral d'authentification, Java, Oracle, Services web, UAM

Qui est habilité au nom de l'entreprise à remplir des déclarations concernant les prestations et les salaires ou les impôts ? Qui enregistre les nouveaux collaborateurs et les véhicules de fonction ? Étant donné que la réalité peut sensiblement varier selon la taille de l'entreprise, CSAM place au maximum la responsabilité auprès des entreprises mêmes. Via une plateforme centrale, elles désignent elles-mêmes un responsable principal de la gestion des accès, lequel détermine ensuite qui remplit quel rôle ou qui peut déléguer la gestion des accès au sein de l'entreprise. Le rôle des collaborateurs qui quittent l'entreprise peut facilement être supprimé. La gestion des autorisations de la sécurité sociale a pour cela été élargie à l'un des trois services génériques de la plateforme publique intégrée CSAM. Y travaillent également le SPF Intérieur, le SPF Économie (Banque Carrefour des Entreprises), Fedict, le SPF Finances (Tax-on-Web), le SPF Mobilité (WebDIV), l'ONSS (Dimona, Dmfa...), la plateforme eHealth et la BCSS. Les régions sont elles aussi intéressées et la ville de Bruxelles est déjà connectée. En 2014, plus de 131.000 entreprises avaient déjà désigné des gestionnaires d'accès via CSAM.



34



CSAM



Fedict, ONSS



Live



eID, Système fédéral d'authentification, Java, Oracle, Services web, UAM

www.csam.be

Gestion d'accès intégrée pour les citoyens et les entrepreneurs

Pour les citoyens et les entrepreneurs, il est clairement souhaitable de disposer d'un port d'accès unique à tous les services e-gouvernementaux, avec la carte d'identité électronique en guise de clé. En coulisse, cela requiert une profonde collaboration entre les services publics fédéraux, les institutions publiques de la sécurité sociale et d'autres services, également régionaux. CSAM réalise cette collaboration en étroite concertation et avec une réutilisation maximale de l'infrastructure informatique existante. Pour l'authentification, il a été opté pour le système fédéral d'authentification de Fedict. Le citoyen obtient ainsi le même écran d'identification pour la déclaration d'impôt en ligne TaxOnWeb, le site portail www.mysocialsecurity.be, l'app Student@Work, la déclaration électronique de chômage... Les entreprises et les institutions peuvent déléguer l'accès électroniquement à des collaborateurs ou à des tiers, à nouveau avec l'eID comme identifiant. En 2014, dix-huit fois plus de demandes d'accès ont ainsi été traitées par voie électronique. Le cadre collaboratif a aussi reçu sa propre identité et son propre site web.



Recouvrement administratif



ONSS



Live



COBOL, Java, Oracle, WebLogic, Services web

Accélération de la perception des cotisations patronales grâce à une révision des processus

L'ONSS a nettement augmenté la transparence et l'efficacité du recouvrement des arriérés de cotisations patronales. Les documents de mise en demeure sont nettement plus simples, plus clairs et uniformes. L'introduction de communications structurées permet de traiter les paiements plus rapidement et de les attribuer au compte adéquat de l'employeur. En collaboration avec les secrétariats sociaux agréés, l'échange d'informations s'effectue maintenant sous forme entièrement électronique et les informations sont accordées aux processus des secrétariats sociaux. Grâce à l'automatisation des processus, les agents de l'ONSS consacrent moins de temps aux tâches routinières, de sorte qu'ils peuvent approcher proactivement les employeurs potentiellement confrontés à des problèmes de paiement. La perception proactive, la réduction du délai de paiement et la rationalisation des processus permettent d'accélérer un important flux de rentrées à l'ONSS et offrent la possibilité aux employeurs de nettement mieux évaluer leur situation financière.



Évolution du dossier électronique de l'employeur vers l'administration sans papier

EDE

	ONSS
	Live
	Case 360, Java, Kofax

Afin d'encore mieux structurer le service aux employeurs belges, l'ONSS a modernisé sa gestion centrale des dossiers. Désormais, des workflows et des documents types standardisés permettent de traiter rapidement et correctement les communications, questions ou plaintes des employeurs. Huit applications internes alimentent automatiquement le dossier électronique de l'employeur avec les informations les plus actuelles. Plus de six millions de documents ont été transférés depuis une ancienne application de gestion de dossiers. Et chaque mois, plus de 25.000 documents papier qui arrivent par la poste sont scannés et traités sous forme entièrement numérique. En 2014, l'application de gestion de dossiers a été dotée d'une fonction de signature numérique et le design de son interface a été amélioré. Le dossier électronique de l'employeur est un instrument transversal qui combine l'automatisation générique de processus avec la gestion individuelle de dossiers sur la base de l'expertise humaine. Ceci doit conduire à une cohérence encore plus grande dans la gestion des dossiers parmi les différents services de l'ONSS, notamment les services Perception et Contrôle ainsi que, à partir de 2015, le service Juridique. À terme, l'ONSS évoluera ainsi vers l'élimination totale du papier dans l'administration.



Rationalisation du report de paiement des cotisations ONSS par situation type

MoDel

	ONSS
	Live phase 1
	Java, Oracle, WebLogic, Services web

Les arriérés de cotisations ONSS sont parfois fatales pour les employeurs en difficulté, a fortiori lorsque le recouvrement doit se faire devant le tribunal. Pour éviter au maximum les faillites, l'ONSS peut proposer un "report de paiement", permettant aux entrepreneurs d'assainir leur situation financière. Dans ce cadre, il est capital d'intervenir à temps et de formuler une proposition adaptée à chaque situation. Grâce à la reconnaissance des situations types et à l'automatisation du processus décisionnel, l'octroi d'un arrangement financier s'effectue aujourd'hui rapidement et en toute transparence. En outre, les agents de l'ONSS ont maintenant davantage de temps pour établir des contacts proactivement avec les employeurs. Pour les secrétariats sociaux agréés, le flux de documents papier a été supprimé. Dans une phase suivante, la communication individuelle avec les employeurs se fera également sous forme électronique, via l'eBox Entreprise. Ce nouveau système mise au maximum sur la préservation de l'emploi, la perception rapide et proactive des cotisations sociales et la prévention des procédures juridiques.



Les attestations de solvabilité des employeurs créées automatiquement via services web

HarmAttest

	ONSS
	En cours de développement
	Java, Oracle, WebLogic, Services web

De nombreuses instances s'adressent à l'ONSS pour obtenir des informations sur la solvabilité des employeurs : les banques qui évaluent une nouvelle ligne de crédit, l'ONEM qui évalue régulièrement l'agrément des émetteurs de titres-services ou encore des autorités régionales diverses qui s'approprient à octroyer des subsides. L'analyse de ces millions de demandes annuelles sera profondément simplifiée dans un premier temps. Un grand nombre d'attestations et de documents, qui sont encore en partie créés manuellement, seront automatisés et générés sans l'intervention d'un agent de l'ONSS. Les instances compétentes pourront alors transmettre leur demande électroniquement et recevoir la réponse au format XML via services web. Ceci procurera une réaction rapide et de qualité ainsi qu'une économie notable sur les tâches administratives de l'ONSS et des instances demandeuses.



Travail temporaire à l'étranger sous la sécurité sociale belge

Gotot OUT New

	ONSS
	En cours de développement
	Java, Oracle, Visual Rules

Lorsque des employeurs belges envoient des travailleurs à l'étranger pour une durée limitée, ceux-ci continuent de bénéficier des avantages de la sécurité sociale belge. Un document de détachement, créé par l'ONSS, permet d'éviter toute confusion dans les contacts avec la sécurité sociale étrangère. 90 % des demandes sont maintenant déjà traitées sous forme entièrement électronique. Néanmoins, l'application concernée fait l'objet d'une refonte pour offrir plus de confort aux utilisateurs, qu'ils soient employeurs ou agents de l'ONSS. Il s'agit maintenant d'une application web sécurisée où de nombreuses données publiques déjà connues ailleurs peuvent être préremplies par le programme.



Phoenicurus



ONSS



Live



BS2000, Java, Oracle, WebLogic, Services web

Transfert plus fluide du mandat vers le nouveau secrétariat social

Beaucoup d'employeurs confient une partie de leurs obligations légales à un secrétariat social agréé (SSA). Lorsqu'ils passent à un nouveau SSA, le mandat est transmis avec tous les dossiers. Néanmoins, ce transfert se déroule parfois difficilement, de sorte que le nouveau SSA ne dispose pas à temps de toutes les informations. Ceci peut conduire à des déclarations erronées et à des rectifications, par exemple lorsqu'une réduction des cotisations arrive à échéance. Grâce à l'introduction d'un mandat "provisoire", un nouveau secrétariat social peut désormais effectuer des recherches avant le transfert définitif afin de mieux évaluer la situation et l'historique d'un employeur. D'autre part, les règles de duplication concernant l'envoi de messages de feed-back ont été élargies afin que les données de déclaration nécessaires soient transmises plus rapidement au nouveau SSA. Enfin, le mandat "provisoire" permet également de déclarer un chômage temporaire avant la prise d'effet du mandat. Tout ceci contribue à l'augmentation de la qualité des données des déclarations Dimona, DRS et Dmfa, à la baisse du nombre de rectifications, à la diminution des tâches administratives pour les agents de l'ONSS et à l'amélioration du service pour les employeurs.



Gotot - Données de détachement de la France



ONSS



Live



Java, Oracle, Services web, XML

Flux d'information électronique pour le détachement en Belgique

Les employeurs étrangers qui envoient leurs travailleurs en Belgique demandent leurs documents de détachement dans le pays d'origine. L'ONSS reçoit dans ce cas une copie, encore souvent sous forme papier. Via une saisie manuelle, les informations sont alors mises à la disposition des services d'inspection de l'ONSS, de l'ONEM, du SPF Sécurité sociale et du SPF Emploi. Ce processus est toutefois onéreux, long et ne peut jamais garantir la qualité des données à 100 %. Dès lors, sur la base d'une collaboration bilatérale, un échange totalement électronique a premièrement été mis en place avec les Pays-Bas. À partir de 2015, un flux d'information numérique depuis la France viendra s'ajouter. Cette innovation autorise une sérieuse économie sur les frais de traitement, une disponibilité plus rapide pour les services d'inspection et une meilleure qualité des données.

Généralisation de la déclaration électronique de chômage

La déclaration des risques sociaux comme le chômage et le chômage temporaire s'effectue de plus en plus par voie électronique. Durant le premier semestre de 2014, plus de 60 % des échanges pour les scénarios de demande les plus courants s'effectuaient déjà sous forme électronique. La déclaration électronique constituera le seul canal autorisé pour la demande "indemnité" à partir de 2016 et pour "l'admissibilité" à partir de 2017. Afin d'encourager au maximum les employeurs et les secrétariats sociaux à préférer la déclaration électronique (DRS) à son homologue papier, des efforts considérables seront encore investis dans la convivialité de l'application. Pour les scénarios les plus fréquents, le nombre d'écrans à parcourir sera fortement réduit. L'utilisateur recevra des informations de statut visuelles sur le nombre d'écrans à parcourir. De plus, il ne devra plus communiquer plusieurs fois la même information. Il est prévu une application batch pour l'automatisation d'un grand nombre de déclarations et une application web sécurisée pour les déclarations individuelles.



Publiato II



FAT



Live



Java, JSF2, Oracle, WebLogic, Services web, Système Flux de Smals

Déclaration électronique des accidents du travail dans le secteur public

Depuis le 1^{er} janvier 2014, toutes les déclarations d'accident du travail dans le secteur public sont électroniques. À partir de mi-2015, les déclarations d'incapacité de travail temporaire ou permanente pourront également se faire électroniquement. Annuellement, quelque 230.000 accidents du travail sont recensés en Belgique, dont environ 60.000 dans le secteur public. C'est pourquoi Smals a développé une déclaration électronique, adaptée à la législation spécifique du secteur public. La déclaration électronique via web ou canaux batch est directement couplée aux systèmes de contrôle administratif du Fonds des Accidents du Travail (FAT), comprenant des contrôles croisés avec la déclaration Dimona. À partir de mi-2015, Publiato permettra de vérifier, de clôturer ou de rouvrir en ligne le statut des dossiers. Tout ceci autorise un traitement fluide, une simplification administrative et l'élimination progressive des déclarations papier.



DRS Hirundo



ORPSS, ONSS, ONEM



En cours de développement



Java, Oracle, Système Flux de Smals, WebLogic, Services web



Modernisation du répertoire des employeurs - Phoenix

	ONSS
	Live
	JSF2, EJB, Spring, JBoss, Oracle11

Automatisation de processus et télétravail pour la gestion du répertoire des employeurs

Le répertoire des employeurs fait partie des anciennes applications-clés de l'ONSS, où des données cruciales sur tous les employeurs belges et étrangers sont gérées durant tout leur cycle de vie. Le remplacement échelonné de l'application qui gère et enrichit le répertoire permet à l'ONSS de travailler avec encore davantage d'orientation client, de souci de la qualité et d'attention prêtée aux résultats. Smals a garanti la continuité des processus actuels ainsi que d'un grand nombre d'applications indépendantes. Depuis 2014, la nouvelle application de gestion Phoenix offre une amélioration des processus au service Identification, une plus grande productivité ainsi que la possibilité de télétravailler. Un couplage direct depuis WIDE, l'application web permettant aux nouveaux employeurs de s'enregistrer en ligne, automatise maintenant le traitement des demandes d'activation en tant qu'employeur, des demandes de modification de données ainsi que des demandes de suppression de la qualité d'employeur. Un couplage avec la Banque Carrefour des Entreprises, le Registre national et la déclaration Dimona autorise des contrôles croisés immédiats. Le workflow inclut également une validation par le supérieur hiérarchique et un historique de toutes les manipulations.



Adaptations à la suite de la sixième réforme de l'État

	ONSS, ORPSS
	Live
	Java, Oracle, Services web

Les unités d'établissement, base de la politique régionale des groupes cibles

Les groupes vulnérables comme les jeunes travailleurs et les travailleurs âgés ou les chômeurs de longue durée doivent se voir offrir suffisamment d'opportunités sur le marché de l'emploi. L'État accorde pour cela des réductions de cotisations ciblées aux employeurs. Depuis la sixième réforme de l'État, la politique des groupes cibles est en partie une compétence régionale, de sorte que les régions pourront appliquer leurs propres conditions dans le futur. Aussi est-il capital de savoir pour chaque travailleur s'il travaille en Flandre, en Wallonie ou à Bruxelles. Les "unités d'établissement" que les employeurs communiquent via la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sont pour cela également reprises dans les applications-clés de la sécurité sociale, notamment le répertoire des employeurs et la déclaration multifonctionnelle (Dmfa). Une unité d'établissement et un code région sont désormais associés à chaque travailleur. Il a aussi été lourdement investi dans la qualité des données, en particulier des employeurs étrangers actifs en Belgique. Dans le futur, des applications statistiques permettront également de scinder les données plus précisément par région.



Dolsis

	ONSS
	Live
	Java, Oracle, WebApp, WebLogic, Services web

Les informations de base de la sécurité sociale plus largement accessibles en toute sécurité

Dans la lutte contre la fraude sociale, les informations de la sécurité sociale sont disponibles pour quatre services fédéraux d'inspection sociale. Grâce à Dolsis, les services d'inspection régionaux et locaux, la police fédérale, l'Office des Étrangers et Fedasil peuvent aujourd'hui également accéder aux sources de données authentiques de l'ONSS et de l'ONSSAPL, du Registre national et du Registre BIS. La sécurité, la complexité et le coût de la mise à disposition de ces informations ne constituent plus un obstacle. Un enregistrement automatique de toutes les consultations aide à garantir le respect de la vie privée des citoyens et à assurer une utilisation strictement rationnelle des données. Dolsis permet d'exécuter des contrôles bien plus ciblés, par exemple sur les permis de travail des travailleurs étrangers. Depuis 2014, l'application contient des informations sur les lieux de travail temporaires en provenance de la déclaration de travaux. L'accès à Dolsis a en outre été élargi au SPF Économie, au SPF Justice, au SPF ETCS, au Forem ainsi qu'à plusieurs services d'inspection régionaux de Bruxelles, de Wallonie et de Flandre.



Migration des instructions

	ONSS
	Live
	Hippo 7, MySQL, Tomcat

Des instructions administratives claires pour les employeurs et les inspecteurs de l'ONSS

Comment les employeurs, les secrétariats sociaux agréés et les inspecteurs de l'ONSS doivent-ils précisément appliquer la législation existante dans les procédures administratives ? Comment traiter au mieux les cas exceptionnels ? Le site portail www.securitesociale.be offre à tous les intéressés une réponse claire et détaillée. Chaque trimestre, des mises à jour et des modifications sont annoncées. Un lien direct avec le système interne de gestion de connaissance de l'ONSS est prévu pour permettre au personnel interne de l'ONSS de procurer un soutien plus efficace.

www.socialsecurity.be/employer/instructions/dmfa/fr/nextquarter

Toutes les informations sociales pour le citoyen sur un site portail

Reconception du portail citoyen



SPF SS, BCSS



En cours de développement



Apache, Drupal 7, Linux, PHP, Solr

securitesociale.be/citoyen

Internet est le canal de prédilection pour les interactions entre le citoyen et la sécurité sociale, qu'il s'agisse de la pension, des congés payés, des accidents du travail, du mariage, de la grossesse ou encore des titres-services. Le site portail www.securitesociale.be réunit pour cela des données publiques actuelles et validées. Le citoyen ne doit ainsi plus chercher son chemin parmi des dizaines d'institutions compétentes. L'architecture de l'information a été complètement remaniée. En coulisse, les institutions concernées collaborent intensivement pour tenir à jour les textes web, grâce à un workflow numérique dans le système de gestion de contenu. Contrairement au portail www.mysocialsecurity.be, le portail citoyen www.securitesociale.be conserve un contenu informatif sans caractère personnel.



Orli



ONSS



Live



Apache, Drupal 7, Solr

orli.onss.be

Nouvel intranet, source d'information inépuisable pour le personnel de l'ONSS

Outre un recueil de pages informatives, le nouvel intranet de l'ONSS constitue un tremplin vers des dizaines d'applications logicielles internes. Grâce à un design clair et à une nouvelle architecture de l'information, chaque information peut être trouvée bien plus facilement. La page d'accueil contient toujours les nouvelles les plus actuelles, habilement classées en catégories, dans une sélection entièrement personnalisable. Les applications internes favorites peuvent être trouvées plus rapidement. Une infrastructure complexe basée sur des systèmes de contrôle de domaine Windows combine une sécurité et un contrôle des accès ad hoc avec la facilité du "single sign-on".



Fusion des sites web de l'OSSOM et de l'ONSSAPL



ORPSS



Live



Apache, Drupal 7, Solr

www.orpss.fgov.be

Signal de départ en ligne pour l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la fusion de l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer et de l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales est un fait. La nouvelle entité juridique, baptisée ORPSS, a reçu dès sa naissance un panneau d'affichage en ligne grâce à la modernisation et à l'intégration des deux sites web. Outre un design contemporain sobre, le site a bénéficié d'une nouvelle architecture de l'information permettant aux visiteurs de mieux s'y retrouver parmi les innombrables pages. Le contenu statique de l'ancien site web de l'OSSOM a évolué vers un système de gestion de contenu basé sur Drupal.



Site web du FAT



FAT



En production cachée



Apache, Drupal 7, Solr

www.fat.fgov.be

Les informations sur les accidents du travail partout à portée de main

Le site web informatif du Fonds des Accidents du Travail, destiné aux employeurs, aux citoyens et aux professionnels du secteur social, reçoit un nouveau design. Celui-ci tient pleinement compte de la percée de l'utilisation de l'internet mobile, plus particulièrement via un "responsive design". Les informations les plus actuelles peuvent ainsi être partagées via les médias sociaux et sont littéralement disponibles sur tous les lieux de travail. Une nouvelle architecture de l'information procure une structure claire. Grâce à un package de formations sur mesure, les collaborateurs du FAT peuvent eux-mêmes travailler au contenu du site web.



Label Anysurfer pour les informations sur les allocations de chômage



Site web de la CAPAC



CAPAC



Live



Apache, Drupal 7, Solr

www.capac.fgov.be

Les demandeurs d'emploi peuvent s'adresser à la Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce au site web informatif basé sur Drupal, ils ont accès à des applications sous-jacentes telles que le dossier personnel. Le site procure des informations sur les types d'allocations et les conditions d'obtention, les procédures de demande ainsi que des réponses aux questions fréquemment posées en rapport avec l'utilisation du self-service en ligne. Les personnes qui souhaitent malgré tout s'adresser à un guichet trouvent l'adresse, les heures d'ouverture ainsi que les heures d'affluence en ligne. En 2014, Smals a accordé une attention particulière aux surfeurs qui éprouvent des besoins spécifiques, comme les aveugles ou les malvoyants. Le site web de la CAPAC fonctionne aujourd'hui de façon optimale avec un software adapté, grâce à des balises descriptives placées sur les images, les colonnes et les blocs de navigation. Un audit indépendant a confirmé que le site web de la CAPAC peut afficher le label Anysurfer pendant au moins deux ans.



Site web de l'ONEM



ONEM



Live



Apache, Drupal 7, Solr

www.onem.be

Les informations et la documentation de l'ONEM sur un site web attrayant

Désormais, les citoyens et les employeurs peuvent facilement retrouver les barèmes de salaire officiels, ainsi que des statistiques, des formulaires, des fiches d'information et l'adresse des bureaux de l'ONEM sur un site web informatif. Smals a veillé à un design contemporain et à une migration totalement automatique de plusieurs milliers de pages existantes non structurées vers un système de gestion de contenu. Ce dernier a autorisé une économie directe substantielle sur les tâches de gestion manuelles. L'automatisation des processus permet dorénavant de publier correctement et en temps utile des informations essentielles telles que les barèmes de salaire. Une carte pratique localise les bureaux régionaux avec les heures d'ouverture ainsi que les heures d'affluence.

NL | FR | DE

International

Contact | Partenaires | Presse

Q

.be



Office National de l'Emploi



A COMPLETER PAR LE CHOMEUR
mois et année
Carte de pointage électronique
La carte de contrôle a désormais une variante électronique

CITOYENS



Vous êtes travailleur, chômeur, demandeur d'emploi? Vous souhaitez prendre une pause dans votre carrière? Vous souhaitez reprendre des études? Retrouvez dans cette rubrique des informations sur l'assurance-chômage et ses

EMPLOYEURS



Vous êtes employeur? Vous devez engager quelqu'un? Un jeune? Un chômeur de longue durée? Vous trouverez dans cette rubrique des informations sur les avantages octroyés aux employeurs ainsi que sur les démarches à entreprendre.

DOCUMENTATION



Vous êtes étudiant, chercheur, journaliste? Vous faites des recherches sur une des compétences de l'ONEM? Vous cherchez un document précis? Dans cette rubrique, retrouvez toutes les brochures, publications, formulaires à disposition.



Gestion de plateforme pour 12.000 utilisateurs au SPF Justice

SharePoint Justice

	SPF Justice
	Live
	SharePoint 2013

Pour la collaboration et la gestion de connaissance électroniques avec quelque 12.000 utilisateurs, le SPF Justice évolue vers une plateforme commune basée sur SharePoint. En partenaire du projet, Smals a proposé et implémenté un concept d'infrastructure. En 2014, l'environnement collaboratif OMPtranet du Ministère public et le portail LudexNet pour la magistrature assise ont été lancés dans l'environnement SharePoint. L'élaboration de "sites" avec des documents standard, des coordonnées, des réalisations et autres wikis s'effectue en gestion propre du SPF Justice. Outre une plateforme totalement gérée, Smals accorde une attention particulière à la sécurisation, au bon dimensionnement et à la conception évolutive de la plateforme.



IntranetXt

	Smals
	Live
	SharePoint 2013

Succès de la migration de l'intranet de Smals

Le nouvel intranet de Smals rassemble des actualités, des documents, des groupes de travail et des données de contact pour plus de 900 collaborateurs. Par la suite, certaines informations seront également rendues accessibles aux collaborateurs détachés, aux institutions membres et aux partenaires externes. Les anciennes informations de l'environnement intranet de la précédente génération ont été transférées de manière sélective. Grâce à la technologie SharePoint, les collaborateurs peuvent disposer de leur propre page de profil et d'un blog personnel. Les processus internes comme les groupes de travail et le cycle de validation des documents sont entièrement automatisés. Les projets informatiques sont documentés en ligne selon un schéma bien déterminé. L'intranet permet ainsi plus que jamais de véhiculer l'information en toute fluidité parmi le personnel de Smals.

40



Migration de l'infrastructure de Fedict

	Fedict
	Live
	Linux, MySQL, Oracle, VMWare, Xen

Gestion tournée vers l'avenir pour l'infrastructure de Fedict

En 2014, Fedict a décidé de faire appel à Smals pour la gestion d'une grande partie de son infrastructure informatique, sur laquelle tournent des applications critiques telles que le Federal Authentication Service (FAS). Le délai d'exécution était court, avec une marge nulle pour le downtime durant la migration. Dans une première phase, l'infrastructure a été reprise en l'état, après quoi elle a pu croître de 30 % avec le même budget. Grâce à des effets d'échelle, le coût de l'infrastructure pourra sensiblement baisser durant les années à venir. En étroite concertation, le service management a été mis en place sur la base d'ITIL. La gestion commune de l'infrastructure de Fedict constitue une étape nécessaire dans la migration vers le G-cloud. Grâce à des choix d'infrastructure tournés vers l'avenir, les applications de Fedict bénéficieront de SLA encore plus solides.



Migration du mainframe Fujitsu

	RSZ
	En cours de développement
	BS/2000, Cobol, EntireX, Linux, Natural/Adabas

Migration du mainframe pour des applications-clés de la sécurité sociale

La disponibilité et la performance sont capitales pour les applications centrales de la sécurité sociale telles que la déclaration multifonctionnelle (DmfA), l'enregistrement des données de rémunération et de temps de travail (LATG) et certaines données de pension. Par le passé, il a été opté pour la technologie mainframe, qui arrivera en fin de vie dans les années à venir. Grâce à une technologie récente, Smals assurera la migration des applications existantes vers un environnement ouvert, tourné vers le futur, procurant un niveau de protection similaire moyennant un coût de maintenance inférieur. En 2014, la faisabilité technique a été validée et le trajet de migration a été démarré.

Aperçu des projets de 2014

Adaptations à la suite de la sixième réforme de l'État	ORPSS, ONSS	37
AMBI	ONVA	27
Atlas	ONE	27
CheckInAtWork	ONSS	32
CSAM	Fedict, ONSS	34
Déclaration de travaux (DDT)	ONSS	32
Digifam	Famifed	26
Dolsis	ONSS	37
DRS Hirundo	ORPSS, ONSS, ONEM	36
eBox Entreprise	ONSS	33
EDE	ONSS	35
eHealth-box	eHP	28
ePost	BCSS, ONSS	33
FAST	Plateforme eHealth	28
Fusion des sites web de l'OSSOM et de l'ONSSAPL	ORPSS	38
Généralisation de l'obligation de retenue 30bis	ONSS	30
Gotot - Données de détachement de la France	ONSS	36
Gotot OUT New	ONSS	35
HarmAttest	ONSS	35
Horeca Relance	ONSS	30
Insisto	Jongerenwelzijn	26
Interim@Work	ONSS	33
IntraneXt	Smals	40
MediPRIMA	SPP IS, CAAMI, BCSS, ASA	28
Migration de la GGA vers CSAM	ONSS	33
Migration de l'infrastructure de Fedict	Fedict	40
Migration du mainframe Fujitsu	ONSS	40
Migration des instructions	ONSS	37
Ma carte de chômage (eC3)	ONEM	30
MoDel	ONSS	35
Modernisation du répertoire des employeurs, Phoenix	ONSS	37
Nova Prima	SPP IS	27
Orli	ONSS	38
Phoenicurus	ONSS	36
PrimaWeb	BCSS, SPF SS, SPP IS	27
Protection sociale flamande	VAZG	30
Publiato II	FAT	36
Qualité des données du cadastre Limosa	ONSS	31
Reconception du portail citoyen	SPF SS, BCSS	38
Recouvrement administratif	ONSS	34
Registre Central Traçabilité	AFMPS	29
SADMI, SADN	AFMPS	28
SharePoint Justice	SPF Justice	40
Site web de la CAPAC	CAPAC	39
Site web du FAT	FAT	38
Site web de l'ONEM	ONEM	39
Student@Work App	ONSS	31
Vitalink	VAZG	29



Services

Nouveaux services

GoovBox (File sync & share)

Outre un PC fixe, nous utilisons de plus en plus nos propres appareils mobiles, tablettes et smartphones pour gérer des informations. Le stockage en ligne dans un service cloud public tel que Dropbox est ainsi très populaire. De même, les services "File sync & share" sont intéressants pour partager des informations. Le plus grand souci concerne les risques qu'implique l'utilisation du cloud public. Smals a pour cela mis sur pied un service comparable baptisé GoovBox, permettant aux institutions et à leurs collaborateurs d'échanger des informations moyennant un bon équilibre entre sécurité et convivialité.

Green shift (Platform-as-a-Service)

En 2014, les premières applications critiques ont été installées dans un environnement standardisé basé sur des logiciels open source tels que JBoss, Linux, MySQL et OpenShift. Chaque application tourne dans un environnement strictement sécurisé. Il s'agissait entre autres de composantes de la protection sociale flamande. En optant pour une plateforme, Smals s'oriente vers une toute nouvelle méthode pour le développement et le déploiement d'applications. Les options de configuration font maintenant partie du logiciel d'installation, de sorte que le besoin d'intervention humaine au niveau de l'infrastructure est quasi nul (zero-touch deployment).

Le déploiement des nouvelles versions d'une application se déroule ainsi de façon bien plus flexible et rapide, mais aussi à moindre coût. La mise en place d'environnements parallèles pour le développement, le test, l'acceptation et la production peut se faire rapidement et à faible coût. Chaque application est strictement isolée de l'infrastructure sous-jacente, de manière à ce qu'elles puissent évoluer en toute autonomie.

Le Green shift est la première réalisation importante dans le développement des services de Platform-as-a-Service. Sous l'impulsion d'informaticiens spécialisés présents dans les institutions membres, une offre comparable est actuellement élaborée avec des environnements standardisés pour, par exemple, les logiciels d'IBM et de Microsoft. L'offre d'environnements totalement gérés dans lesquels les administrations peuvent déployer des applications en gestion propre fait partie du programme G-cloud.

Infrastructure-as-a-Service

En vue d'une flexibilité maximale, Smals propose une infrastructure serveur sous forme de cloud via un "self-service en ligne". Les administrateurs de l'extranet de la sécurité sociale peuvent choisir parmi diverses configurations standard via une console d'administration. Contre un tarif mensuel fixe, les utilisateurs du sCloud disposent d'une infrastructure serveur virtualisée, d'un espace de stockage, d'une adresse IP publique, d'un pare-feu et d'installations standard pour Windows Server et Linux. L'administration du système est assurée par les informaticiens de l'institution membre même. L'attribution de ressources supplémentaires (over-provisioning) est possible sur demande.

Des collaborateurs spécialisés de Smals sont disponibles en consultation. Cependant, c'est tout d'abord l'institution même qui gère son infrastructure cloud. En concertation avec Fedict et d'autres administrations, Smals développera l'offre cloud en une infrastructure performante sur plusieurs data centers, désignée "Community Cloud" ou "Government Cloud" (G-Cloud).

Shared Directory

Pour gérer les identités et les droits relatifs aux applications informatiques de l'État, l'Active Directory de Microsoft et le protocole LDAP sont entre autres utilisés. Grâce à la constitution d'une structure de répertoire partagée, il sera nettement plus facile de mettre en place des équipes virtuelles pour favoriser la collaboration entre institutions. Dans la proposition élaborée par le groupe de travail Synergies, les institutions conservent leurs propres répertoires. Ceux-ci sont couplés via un répertoire central, la gestion des utilisateurs pouvant rester décentralisée. Le premier répertoire partagé a été réalisé par les membres mêmes, à savoir l'INAMI et l'ONP.

SharePoint

Pour l'échange, le traitement en commun de documents et la mise en place de workflows sur mesure, Smals possède une large connaissance du logiciel populaire Microsoft SharePoint. Celui-ci offre une riche fonctionnalité, notamment la gestion de documents, les wikis, l'écriture collaborative, les métadonnées, les droits d'accès paramétrables par document ou dossier, la gestion des versions, les recherches avec la technologie FAST, les workflows et formulaires, les calendriers partagés et la gestion des tâches. De cette façon, des environnements de travail sécurisés tels qu'un intranet informatif et/ou collaboratif peuvent être mis en place. L'ouverture de la plateforme est un atout, mais fait aussi que les projets SharePoint peuvent facilement mal tourner. C'est pourquoi Smals propose une méthodologie claire, qui identifie les besoins des organisations publiques et de leurs utilisateurs.

Storage-as-a-Service

Pour le stockage de données importantes, les institutions élaborent souvent leurs propres infrastructures de stockage et de back-up, avec plusieurs niveaux de fiabilité, de vitesse d'accès et de coût. Afin d'offrir suffisamment de garanties contre la perte de données, par exemple en cas d'incendie, ces infrastructures doivent aussi être physiquement dédoublées et réparties entre plusieurs data centers qui soient suffisamment distancés les uns des autres. En outre, la gestion de l'infrastructure de stockage nécessite des connaissances spécifiques, certainement lorsqu'elle est reliée par un réseau de stockage (SAN). Grâce au Storage-as-a-Service, les institutions peuvent désormais croître de manière flexible en évitant de devoir déployer leurs propres spécialistes SAN. Via le réseau de stockage de Smals ou un SAN existant de l'institution, les propres serveurs sont connectés à un segment isolé d'une infrastructure de stockage partagée. Ceci peut servir de back-up ou de stockage primaire. Ainsi, l'institution peut clairement réduire son coût total de gestion pour le stockage de données, tandis que la flexibilité et la fiabilité sont plus garanties que jamais.



Centres de compétences

Business Process Reengineering

Les spécialistes de Smals qui disposent d'une expérience pratique auprès des administrations concernées analysent les processus métier susceptibles d'être améliorés. Sur la base de leur analyse, ils formulent des solutions réalistes, axées sur la pratique. Ces solutions sont débattues dans chaque service et soumises aux différentes administrations. Grâce à leur connaissance concrète du terrain, les spécialistes du Business Process Reengineering tiennent compte des particularités des administrations concernées dans le développement de leurs propositions d'amélioration.

Data Quality

Le centre de compétences Data Quality réalise des études et dispense des formations ainsi que de la consultance afin d'améliorer la qualité des bases de données administratives. La qualité des données revêt une importance stratégique sur les plans social et financier. Dans la pratique cependant, les bases de données contiennent parfois 10 à 15 % de données incorrectes, ce qui soulève de nombreuses questions complexes d'interprétation. Fort de six années d'expérience pratique intensive, le centre de compétences Data Quality procure aux clients de Smals une expertise de haut niveau. Depuis 2009, outre ses années d'expertise humaine, le centre de compétences Data Quality possède sa propre panoplie d'outils logiciels, qui automatisent en partie l'amélioration de la qualité des informations contenues dans les bases de données. Sur la base de règles, les données non conformes, les redondances et les incohérences entre plusieurs banques de données sont automatiquement comparées et rectifiées. Les anomalies ou les données volontairement erronées (fraude) sont aujourd'hui bien plus facilement détectables à grande échelle.

Gestion des dossiers

Dans les grandes organisations, les dossiers suivent souvent un workflow complexe, dans lequel il faut prévoir suffisamment d'espace pour les décisions ad hoc et les processus évolutifs. De plus, il arrive souvent que plusieurs divisions utilisent leurs propres classifications pour un même concept ou document. Aussi est-il très difficile de garder une vue d'ensemble et de transmettre efficacement des dossiers aux collègues. Smals offre dès lors à ses membres une solution basée sur un logiciel commercial qui autorise une gestion intégrale de dossiers : depuis les documents entrants numérisés jusqu'à la gestion de décisions et la communication avec les intéressés en passant par la récolte de documents pertinents et la mise en place de workflows de haut niveau. Grâce au succès des implémentations pour, entre autres, l'ONSS et l'INAMI, Smals possède une riche expertise pouvant aider les institutions publiques dans l'analyse et la réalisation de leur gestion de dossiers.

Standards Java (JDSS)

La technologie Java occupe une place prépondérante chez Smals. Afin de préserver le transfert d'expertise, la haute qualité des logiciels sur mesure et la perfection des processus opérationnels, l'équipe Java Development Standardization @ Smals (eJDSS) veille à la stricte application des consignes techniques. Grâce à une riche documentation technique et à des outils de développement affûtés, les applications que Smals développe en Java et PHP sont grandement standardisées, ce qui permet de maximiser les possibilités de réutilisation des composantes, de réduire à un minimum les frais de maintenance et d'honorer les engagements de Smals en matière de disponibilité et de performance.

Méthodologie

Afin de pouvoir garantir à grande échelle un résultat prévisible, Smals applique une approche de projet standardisée pour le développement de logiciels sur mesure. Ceci permet d'avoir une meilleure prise sur la planification, l'exécution, le contrôle, l'ajustement et le cycle de vie de l'application. Smals utilise par défaut une méthodologie basée sur l'Enterprise Unified Process (EUP), qui réserve une place de choix à la définition des exigences des utilisateurs et aux tests. En complément, TOGAF (The Open Group Architecture Framework), MERODE, TMAP, ADKAR et PMBOK peuvent être utilisés. Smals offre également un cadre standardisé pour les projets de grande échelle suivant les principes du développement Agile.

Solutions open source et standards ouverts

Smals analyse en permanence l'applicabilité des logiciels open source et l'intérêt des standards ouverts. Sur la base d'une liste synoptique combinée à des critères de sélection, les clients obtiennent un avis sur mesure à propos de la maturité, de la pertinence, de l'expertise requise et des coûts escomptés. La section Recherche gère également un large inventaire de logiciels open source, comprenant également des recommandations.

Analytique prédictive

L'analytique prédictive permet aux institutions publiques de mettre sur pied un modèle prédictif sur la base de leurs données structurées historiques. Un tel modèle peut conférer une valeur prédictive à des données actuelles, par exemple sous la forme d'un risque connu, d'une issue à escompter, et ce avec une fiabilité statistique. Depuis quelques années, Smals s'est forgé une vaste expertise pratique concernant "R", un langage open source pour la programmation d'analyses statistiques et l'exploration de données. La combinaison des compétences en analytique, software et hardware (formulation de questions idoines et pertinentes, expertise technique concernant R, infrastructure de Smals permettant d'analyser de grands lots de données et expérience pour également suivre et ajuster des modèles prédictifs) s'avère être un puissant moyen pour acquérir de nouvelles visions et les engager dans des processus métier modernes. Des experts de Smals ont déjà aidé plusieurs institutions dans la mise en place de l'analytique prédictive afin de lutter contre divers phénomènes de fraude. La technologie est utilisable de façon générique : depuis la détermination de risques médicaux basée sur des données biométriques jusqu'à l'évaluation et la préparation de politiques.

Test Support Center

Le Test Support Center a pour vocation d'introduire une méthodologie de test et, si possible, de l'automatiser dans les différentes équipes de développement et d'exploitation de Smals ainsi que d'adapter cette méthodologie aux besoins des équipes. Le Test Support Center veille à améliorer la qualité des applications et services informatiques pour les membres, en détectant les éventuelles lacunes et en améliorant en temps utile le processus de développement et/ou de maintenance. L'optimisation de la qualité des services informatiques permet de réduire les frais de maintenance et d'améliorer l'image du donneur d'ordre. Le Test Support Center est disponible pour tous les projets.

Terminologie

Smals aide ses membres dans l'élaboration, la tenue et la mise à disposition de listes terminologiques pour des groupes d'utilisateurs. Celles-ci sont dressées sur la base d'une analyse de sources d'information existantes (applications, manuels, sites web...). Elles contiennent des définitions et des recommandations quant aux synonymes et au multilinguisme.

Une liste terminologique harmonisée favorise la cohérence de la communication à destination de l'utilisateur final (au moyen de libellés sur l'interface utilisateur, de manuels, de FAQ et d'autres médias). Une utilisation correcte et ciblée de la terminologie procure une meilleure compréhension et simplifie l'introduction de concepts nouveaux pour un grand groupe (hétérogène) d'utilisateurs.

Enfin, cela procure une importante plus-value dans le cas du plurilinguisme et facilite les procédures de traduction.

Usability

L'utilisabilité ("usability" en anglais) indique dans quelle mesure un produit ou service peut être utilisé de manière efficace et intuitive. L'évaluation tient notamment compte des besoins et des tâches de l'utilisateur d'applications et de plateformes numériques (applications, sites web, intranets...).

Le Usability Competence Center (UCC) se compose d'une dizaine de collaborateurs qui suivent l'évolution de tous les standards et bonnes pratiques.

Smals offre son aide à la conception graphique d'interfaces et d'interactions avec l'utilisateur et veille à une "usability review", à des tests et à des rapports de résultats. Le Usability Competence Center vise une expérience utilisateur positive lors de la mise en production de sites web ou d'applications.

En outre, il met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composantes pour des applications web conviviales.

Développement de logiciels et réutilisation

Agile Development

Les institutions publiques disposées à participer activement à la gestion de leurs projets de développement de logiciels peuvent faire appel à Smals pour réaliser des projets selon la méthodologie Agile. Une approche se caractérise par un grand nombre de phases évolutives avec une attention brève, axée sur la pratique. À chaque itération, après un “sprint” de deux semaines, il est en principe livré une partie de logiciel entièrement fonctionnelle, qui est ensuite élargie et/ou ajustée.

La méthodologie Agile permet de travailler de façon pragmatique dans un cadre flexible où les besoins fonctionnels et techniques ne sont pas encore précis. L'approche de projet Agile demande un grand investissement de temps de la part de l'organisation cliente, qui est en contact avec l'équipe de développement plusieurs fois par semaine. L'avantage est que les projets peuvent être réalisés dans un court délai avec une date butoir proche. Smals a prouvé dans la pratique que la méthodologie Agile peut aussi être utile pour de vastes projets logiciels très complexes.

Customer Relationship Management

Smals investit son savoir-faire pour développer et gérer des outils informatiques performants de Customer Relationship Management. Grâce aux outils CRM, de nombreux contacts avec des clients, par exemple dans un centre de contact, peuvent être suivis au moyen de n'importe quel canal (téléphone, e-mail, fax, courrier...). Les services CRM permettent d'utiliser plus efficacement les moyens de communication modernes. Les prises de contact peuvent être automatisées (applications self-service comme la Dimona) ou déviées vers le service le plus adapté. Au final, la satisfaction du client ou de l'utilisateur augmente, car celui-ci sait que sa question a été enregistrée correctement, qu'il recevra une réponse plus rapidement et qu'il pourra toujours consulter le statut de sa question.

Les services contactés peuvent répondre plus efficacement (ex. via les FAQ - Foires Aux Questions) et transmettre les questions plus difficiles à des experts ou à d'autres services. Enfin, les experts peuvent se libérer des questions répétitives et élémentaires.

47

Services de banque de données

Une plateforme de banque de données relationnelle constitue la pierre angulaire de quasi toute application informatique qui utilise des informations structurées. Smals propose des services de banque de données entièrement gérés pour divers logiciels de banque de données commerciaux et banques de données open source comme MySQL et PostgreSQL. En surveillant certains standards techniques, Smals veille à une gestion de plateforme efficace, avec un impact favorable sur le coût opérationnel total (TCO) et sur le niveau de sécurité des applications. Les services d'encadrement couvrent la conception, la gestion journalière, l'exécution de patches et de mises à jour, les interventions urgentes ainsi que le reporting mensuel des KPI et service requests.

Declaration-as-a-Service (DeclaaS)

L'administration papier représente encore souvent la seule option pour les administrations qui traitent des déclarations très spécifiques avec seulement quelques centaines de dossiers par an, l'investissement dans un système d'enregistrement électronique de données étant tout simplement trop onéreux. Aussi Smals a-t-elle créé, sur la base d'un logiciel open source, une plateforme SaaS (Software-as-a-Service) générique permettant aux institutions publiques de composer elles-mêmes un formulaire en ligne en quelques clics. Le “Declaration-as-a-Service” est entièrement adaptable au niveau des champs, de la formulation et du style. Le résultat peut être affiché comme une page web distincte ou ancré dans un site web existant. Les visiteurs s'identifient univoquement et en toute sécurité avec l'eID. Le résultat est facilement exportable sous la forme d'un fichier de données. DeclaaS peut ainsi constituer un chaînon manquant pour la numérisation de workflows administratifs simples en faible volume.

e-Box

La boîte aux lettres électronique sécurisée “e-Box” permet d'échanger des documents ou des tâches, par exemple entre les institutions de la sécurité sociale et les entreprises belges. Outre la garantie d'un échange valide, le système offre une parfaite intégration avec des sites portail, des applications

et des workflows. Les entreprises disposent ainsi d'un aperçu convivial de leurs dossiers en cours, où les données déjà connues sont préremplies pour une meilleure qualité des données et une efficacité accrue. Cette technologie a été davantage adaptée à divers besoins spécifiques du secteur des soins de santé, comme la réception confidentielle garantie, la création de publipostages spécifiques et l'intégration avec des logiciels médicaux au moyen de services web.

Archivage électronique

De plus en plus d'autorités optent pour la dématérialisation de leurs documents papier. Dans ce contexte, la force probante légale doit encore pouvoir être garantie pendant des années. Les documents qui apparaissent sous forme électronique sont eux aussi concernés par la problématique de la sûreté de la conservation et de la force probante à moyen terme comme à long terme. Smals offre pour cela une solution d'archivage électronique sécurisé, basée sur un logiciel commercial. Forte du succès de projets hautement complexes, entre autres pour l'ONSS et Famifed, Smals détient l'expertise requise pour mener à bien l'analyse, l'installation et la configuration. Les institutions intéressées qui recourent à cette solution peuvent miser sur des effets d'échelle considérables.

Système Flux

Le service réutilisable "Système Flux" offre une plateforme universelle pour la réception, le traitement et la transmission contrôlée de fichiers confidentiels importants, comme les déclarations. Système Flux permet de vérifier à tout moment l'état du traitement de chaque document. Le traitement peut s'effectuer simultanément pour plusieurs destinataires (institutions), via plusieurs formats de fichier (XML, PFD...) et sur plusieurs canaux (SFTP, support magnétique...). Le système dispose d'un logging performant autorisant une force probante en cas de contestations.

Workflow PDF

Des dizaines de déclarations électroniques de la sécurité sociale nécessitent à un moment ou un autre une interaction humaine. Smals s'est ainsi lancée à la recherche d'un nouvel instrument technologique destiné à augmenter la lisibilité des flux de données au format XML grâce à une conversion automatique au format PDF. Des formulaires interactifs assurent un input validé, une sécurisation adaptée avec une gestion des droits et une traçabilité. Adobe LiveCycle permet de mettre en place des workflows numériques autorisant des délais d'exécution plus rapides et une efficacité accrue. À titre d'exemple concret, nous pouvons citer la création d'un cycle de validation numérique pour la mise en production de nouvelles applications de la sécurité sociale. LiveCycle rationalise le workflow numérique et offre un accès convivial à des informations numériques via un ordinateur, une tablette, un smartphone ou, si nécessaire, des documents papier. L'offre actuelle peut, d'une part, générer automatiquement de nombreux documents par lots et, d'autre part, parfaitement contrôler l'accès via une gestion numérique des droits.

Applications portail

Pour la sécurité sociale, Smals regroupe sur le site portail de la sécurité sociale des dizaines d'applications web destinées aux citoyens, aux employeurs et aux professionnels de la sécurité sociale. Pour les soins de santé, il s'agit du site portail de la plateforme eHealth. Les institutions peuvent y déployer leurs propres applications web. L'utilisateur trouve ainsi toutes les applications pertinentes au même endroit. En outre, les deux sites portail offrent des services de support comme la gestion unifiée des accès, l'e-Box, les glossaires et les formulaires de contact. Une disponibilité 24x7 est garantie.

Rapid application development

Grâce au framework Play!, Smals peut considérablement réduire le "time-to-market" d'applications web relativement simples en Java. Play! est un environnement de travail open source existant permettant de réunir des tâches, des composants propres et des paramètres en une application web à part entière. Smals a investi non seulement dans les connaissances nécessaires en la matière, mais aussi dans une architecture de base validée et dans une intégration avec une plateforme de gestion pour un déploiement automatique.

Services SOA

Dans la sécurité sociale et les soins de santé, des informations sont échangées de façon très intensive entre les institutions et leurs applications informatiques. Pour réaliser l'intégration des échanges actuels et futurs à un coût minimal, Smals propose des services SOA (Service Oriented Architecture) sur la base des protocoles SOAP et REST. Il s'agit de services logiciels développés sous forme générique qui peuvent directement être invoqués en toute sécurité pour d'autres applications. Ainsi par exemple, l'identification d'une personne ou la recherche de la composition familiale ne doivent pas chaque fois être développées. Un couplage suffit entièrement. Smals gère une plateforme de services SOA séparée pour la sécurité sociale et les soins de santé.

Gestion des applications

Smals met des collaborateurs spécialisés à disposition pour soutenir d'importants processus informatisés. Ceux-ci surveillent les flux de données et se chargent des tests, de la résolution des problèmes, de la gestion des utilisateurs, du contrôle qualitatif, de l'aide aux utilisateurs finaux, du reporting et des tâches administratives spécifiques qui requièrent une intervention humaine. Si tel est leur souhait, les institutions publiques peuvent elles-mêmes assurer le support de leurs applications ou confier ces tâches à Smals.

User & Access Management (UAM)

Sécurité et convivialité vont de pair grâce à la gestion intégrée des utilisateurs de Smals. En effet, le User Access Management permet à un utilisateur d'accéder à des dizaines d'applications en toute sécurité, sans devoir s'authentifier répétitivement. Lorsqu'un utilisateur ne travaille plus pour une entreprise ou une institution, son accès peut être supprimé de manière centrale. En outre, la gestion peut être adaptée sur la base de règles métier. Pour une sécurisation toujours plus grande, une identification à deux facteurs est possible, sur la base d'un mot de passe et d'un token ou d'une carte d'identité électronique. Les données des utilisateurs ainsi que les autorisations peuvent être stockées sous forme distribuée.

Web App Login (WALI)

Les applications web de la sécurité sociale réutilisent la même application d'authentification, qui combine sécurité et convivialité, mais aussi constate la qualité de chaque citoyen (assuré social), employeur ou professionnel du secteur social. L'application d'authentification peut utiliser la carte d'identité électronique et est disponible dans les trois langues nationales.



Infrastructure

Business Continuity

Lorsqu'une situation ou une catastrophe imprévue provoque une soudaine indisponibilité des bureaux de Smals ou de ses clients, les collaborateurs qui occupent des fonctions-clés peuvent se tourner vers le Business Continuity Center afin de redémarrer au plus vite certains processus essentiels pour l'entreprise. Ce centre se situe à proximité du data center de Smals à Anderlecht. Il est équipé de 90 postes de travail. Ces équipements, combinés à de bonnes procédures d'urgence opérationnelles, veillent à ce que les fonctions les plus cruciales puissent rapidement reprendre leur cours. Pour cela, Smals offre aussi des conseils quant à l'établissement et à la vérification d'un Business Continuity Plan. Le centre de contact Eranova peut en outre être sollicité pour traiter une masse d'appels téléphoniques dans les situations d'urgence.

Datacenter

Smals dispose de deux data centers à Bruxelles, pour une capacité nette totale de quelque 2.000 m². Les deux data centers ont été construits ou rénovés dans le respect des plus strictes normes actuelles. Ils ont été aménagés de telle manière que l'on puisse y installer le matériel informatique des institutions membres en toute sécurité, le gérer en permanence et le protéger au maximum contre l'indisponibilité.

La sécurisation physique comprend entre autres un contrôle permanent des accès par des caméras et des agents de sécurité sur place, un système de climatisation, ainsi qu'un système de détection et de lutte contre l'incendie de haute qualité (non nuisible au matériel informatique). L'infrastructure électrique est redondante à 100 % et est protégée par plusieurs groupes de batteries de secours et différents générateurs de secours au diesel. Le réseau de données est également redondant à 100 % et accessible via plusieurs opérateurs télécom et accès physiques. Smals dispose de ses propres connexions en fibre de verre entre les deux data centers, afin que les clients puissent répartir leurs systèmes et les synchroniser en permanence sur les deux sites. Les deux data centers sont reliés à l'extranet de la sécurité sociale et à FedMAN.

Toutes les institutions membres de Smals peuvent installer leur matériel dans le data center ou en confier la gestion au personnel spécialisé de Smals. L'offre de services de Smals comprend entre autres le monitoring et le stand-by 24x7 pour les interventions techniques, le traitement et le stockage sécurisé des sauvegardes à un deuxième endroit ainsi que des bureaux pour les spécialistes techniques des institutions membres. Smals propose également ses data centers et son savoir-faire y afférent dans le cadre du programme de synergie en cours ainsi que pour le G-cloud. Ces data centers font partie d'un groupe de quatre data centers sous la surveillance de l'État, dans lequel tous les data centers fédéraux existants seront intégrés à terme suivant la stratégie G-cloud. Des économies substantielles sont ainsi générées, entre autres, sur les frais de gestion et de télécommunication.

Exploitation 24x7

Les membres peuvent s'adresser à Smals pour confier tout ou partie de la gestion opérationnelle de leurs systèmes informatiques hébergés dans ses data centers. Il peut s'agir de tâches planifiées telles que l'exécution de scripts et de tâches batch, mais aussi de réactions à des alertes émanant du monitoring. Ainsi, les membres disposent en permanence de spécialistes en informatique qui surveillent leurs systèmes, sans devoir eux-mêmes investir dans du personnel selon les exigences d'un système continu.

Extranet de la sécurité sociale

Par ordre des institutions membres, Smals gère une infrastructure réseau commune "wide area" (WAN), i.e. l'extranet de la sécurité sociale. Ce WAN sécurisé et performant permet aux membres de relier leurs sites web entre eux, mais aussi avec ceux d'autres institutions et internet (via deux canaux distincts). Selon la préférence de l'institution membre, la connexion peut se faire via FedMAN, Belgacom, COLT, Publink, Vera ainsi que via les réseaux mobiles de Proximus et Mobistar. L'extranet constitue la base de services informatiques génériques comme la gestion des accès, le helpdesk, la messagerie électronique, l'antispam, l'antivirus, le stockage, la sauvegarde et l'archivage. La même infrastructure offre une base sûre pour les connexions VPN entre sites (LAN-to-LAN) et vers les utilisateurs ou télétravailleurs individuels. Sous l'impulsion de Fedict, un service IAP (Internet Access Protection) est actuellement déployé, qui remplacera des parties de l'extranet de la sécurité sociale et générera d'importantes économies d'échelle par l'élargissement du service à tous les services publics fédéraux potentiellement.



Cadre ITIL

Pour tous ses services d'infrastructure informatique, Smals utilise une méthodologie stricte basée sur ITIL. Celle-ci garantit des temps de réponse prévisibles, des responsabilités clairement délimitées, une plus grande transparence ainsi qu'un souci d'amélioration permanent. L'offre de service management, à laquelle les clients peuvent faire appel dans le cadre d'une gestion d'infrastructure, inclut l'incident management (viser une solution rapide), le problem management (détecter la cause sous-jacente), la gestion de la configuration (y compris la cartographie), le release management et le change management. Conformément aux accords fixés dans les SLA ainsi que sur la base des données du monitoring et de l'outil de service management, Smals rend régulièrement compte des services demandés et rendus.

Mobile device management

Smals propose une solution pour la gestion des smartphones et tablettes dans les grandes organisations, fondée sur la technologie de MobileIron. Celle-ci permet de sécuriser notamment des appareils Android, des iPhones et autres iPads, mais aussi d'effacer leur contenu à distance en cas de perte ou de vol. L'offre de base englobe également l'accès à des systèmes centraux de messagerie électronique sur la base de Lotus Notes ou de Microsoft Exchange. Il existe une solution sûre permettant d'accéder directement à des systèmes internes et à des applications web. Smals prévoit aussi une intégration avec la gestion centralisée des utilisateurs, une authentification forte pour les appareils mobiles et une solution pour l'utilisation d'appareils étrangers, un concept baptisé "bring your own device".

Monitoring

À l'aide de systèmes de contrôle automatiques, des spécialistes de Smals surveillent en permanence (24x7) le bon fonctionnement des systèmes informatiques en gestion propre et ceux des membres, que ce soit dans le data center de Smals ou à distance. Lorsque des incidents sont signalés, automatiquement ou par le helpdesk, le service Monitoring examine la nature du problème et en réfère, selon des accords clairs, au service compétent de Smals ou du client. Des procédures de remontée hiérarchique sont minutieusement décrites sur la base de la méthodologie ITIL. Toutes les informations sur la disponibilité des systèmes sont conservées et rapportées en fonction des souhaits du client et des SLA convenus.

Secure FTP

Afin de permettre un échange sécurisé d'informations via l'internet public, Smals peut proposer une forme sécurisée du FTP (File Transfer Protocol). La connexion SecureFTP entièrement chiffrée constitue une alternative gratuite à un échange de données sécurisé sur des réseaux publics. L'expéditeur doit maintenant uniquement disposer d'une connexion internet classique et peut ainsi économiser le coût d'une connexion VPN séparée. Le cas échéant, Smals peut parfaitement intégrer la technologie SFTP avec la gestion centralisée des utilisateurs de la sécurité sociale. L'offre de base est extrêmement flexible et permet aux institutions de gérer elles-mêmes les processus complémentaires. Les institutions, leurs partenaires et les parties externes peuvent ainsi organiser l'échange électronique de fichiers en toute sécurité.

Gestion des serveurs

Smals offre les connaissances techniques et les technologies nécessaires pour accompagner ses membres lors de l'adoption d'une nouvelle configuration de serveur. Cette transition débute toujours par une analyse des besoins et s'achève par des propositions pour une infrastructure de serveur. L'équipe d'infrastructure de Smals, qualifiée et expérimentée, établit un plan de migration pour l'infrastructure, exécute des tests préventifs et détecte les faiblesses du système. Après la migration vers une nouvelle configuration de serveur, un monitoring permanent est possible, de même qu'une évolution vers les dernières versions logicielles ou une analyse de l'impact sur l'environnement dans son ensemble. Au total, Smals gère au moins 2000 serveurs virtuels fin 2014, soit une croissance de 64 % par rapport à 2013, tandis que le nombre de machines physiques n'a augmenté que de 18 % pour arriver à 589 serveurs.

Service level management

Afin de surveiller en permanence la qualité de ses services, Smals recourt à un Service Level Management basé sur la méthode ITIL (IT Infrastructure Library). Pour chaque service, les caractéristiques, responsabilités et objectifs de prestation sont résumés dans un Service Level

Agreement (SLA). En fixant systématiquement des accords, en les évaluant et en les améliorant le cas échéant, nous adapterons toujours mieux la qualité de nos services aux attentes du donneur d'ordre. En 2014, 50 rapports de Service Level Management étaient actifs, dont 30 % nouveaux ou actualisés. Un SLA est à la fois un engagement d'atteindre certains niveaux de service et un instrument pour améliorer la qualité en permanence. Fin 2014, 312 SLA étaient opérationnels, dont 28 nouveaux SLA et 24 SLA actualisés.

Infrastructure de stockage (SAN)

Smals dispose d'un environnement de stockage de très haute qualité, flexible et résistant aux erreurs, basé sur un réseau de stockage (SAN), réparti entre plusieurs data centers. Cette infrastructure modulaire et redondante permet d'offrir des services d'infrastructure de très haute disponibilité.

La capacité de stockage pour les clients peut ainsi être augmentée à tout moment, sans interruption du service, en fonction des besoins réels de stockage. En utilisant le réseau de stockage de Smals, les clients disposent d'un environnement de stockage de grande qualité hautement sécurisé. De plus, l'effet d'échelle leur procure un avantage considérable en termes de coûts. Smals propose des systèmes de stockage optimisés pour un accès rapide ou une capacité maximale, en plus d'un back-up hors ligne sur la base d'une Virtual Tape Library (VTL) et d'une déduplication. L'offre de stockage classique évolue actuellement vers une offre de Storage-as-a-Service flexible dans le cadre de l'élaboration du G-cloud (voir plus haut).

Voice-over-IP

Smals a adopté une solution intégrale novatrice pour la téléphonie et les "unified communications", basée sur les réseaux IP (internet protocol). Cette solution est extensible à pas moins de 20.000 lignes, de sorte que les clients peuvent, facilement et à coût réduit, accéder aux mêmes centrales via l'extranet de la sécurité sociale. Toute la communication téléphonique sur l'extranet s'effectue alors sans le moindre surcoût. Les appels aux réseaux externes passent par le réseau téléphonique classique au tarif le plus avantageux. Grâce à la solution novatrice du Voice-over-IP, les travailleurs peuvent travailler de manière flexible, en se connectant sous leur numéro d'appel fixe à n'importe quel appareil disponible. Smals prévoit en outre des liaisons avec des logiciels de communication tels que Lotus Notes. Dans le cadre des synergies entre les institutions publiques, un marché public est en cours pour les communications unifiées, qui compléteront la solution actuelle et la remplaceront à terme.

53

VPN - Télétravail

Grâce à une connexion VPN (Virtual Private Network), les télétravailleurs disposent d'un accès sécurisé au réseau de l'institution membre depuis n'importe quel endroit. Le Virtual Private Network utilise des connexions internet publiques et chiffre toutes les données envoyées afin qu'elles soient illisibles par des tiers. Pour bénéficier de ce service, l'institution membre doit faire partie de l'extranet de la sécurité sociale et le collaborateur doit disposer d'un logiciel antivirus fiable. Le service peut être activé dans un délai de dix jours. Il suffit ensuite de disposer d'un mot de passe et d'un code unique (numéro de token ou carte d'identité électronique) pour pouvoir télétravailler. La combinaison du token ou de la carte d'identité électronique, de la cryptographie, du logiciel antivirus et de la sécurisation par pare-feu offre un niveau de sécurité suffisamment élevé. Sous l'impulsion de Fedict, ce service sera intégré dans l'offre Internet Access Protection du G-cloud, de sorte que des économies d'échelle seront réalisées et que le service sera disponible pour tous les services publics fédéraux.

Hébergement web

Smals assure l'hébergement de sites et d'applications web pour les institutions membres. L'hébergement recouvre le développement de l'infrastructure et de l'environnement nécessaires pour mettre des sites web ou des applications à la disposition d'un public externe. Les avantages sont une disponibilité garantie, une sécurisation maximale, une réalisation rapide, une capacité d'évolution maximale et un stockage des données chez un partenaire fiable.

Les services de base que Smals propose en matière d'hébergement sont l'analyse de l'infrastructure, la configuration, le monitoring, le planning de la capacité et la sécurisation. Les aspects de sécurité tels que les antivirus, les pare-feux, la détection d'intrusion, le dédoublement de serveurs, la répartition des charges et la gestion des accès des utilisateurs font également partie des possibilités.

Services business

Bureau de communication (Bucom)

Bucom est le bureau de communication externe de Smals, chargé de la communication relative aux projets informatiques pour les membres et leurs utilisateurs. Une communication forte aide à encadrer les trajets de changement. Bucom combine sa connaissance du secteur public avec des techniques de marketing et des moyens de communication comme les documents imprimés, les médias sociaux, la messagerie électronique, l'advertising, le direct mailing, les séances d'information et autres événements.

Les campagnes de communication intégrées peuvent directement être adressées aux employeurs, aux secrétariats sociaux, aux dispensateurs de soins ou aux citoyens. Bucom peut gérer une campagne entière, depuis la conception du message, du plan de communication et média et la production jusqu'au reporting et à l'évaluation avec les donneurs d'ordre.

Après le succès du lancement de Student@Work, sa promotion a été poursuivie en 2014 au moyen d'annonces ciblées, entre autres via des campagnes Youtube et Spotify, mais aussi par la distribution de gadgets via le secteur intérimaire et l'organisation de concours sur Facebook. Parallèlement, le look & feel a été reconsidéré. Pour le projet Checkinetwork, une vaste campagne de communication a été menée avec des films promotionnels, des démos et différentes publications. Le projet "Contributions" de l'AFSCA existe depuis déjà neuf ans. Pour CSAM, la porte d'accès aux services en ligne de l'État, Bucom a développé un logo avec un style maison et envoyé plusieurs communications aux divers intéressés.

Consultance

Les organisations publiques qui recherchent des informaticiens spécialisés pour une durée limitée peuvent s'adresser à Smals afin d'obtenir des consultants. Smals recherche alors ceux-ci sur le marché privé sur la base d'une série de contrats-cadres. Dans le respect du cadre légal des marchés publics, Smals désigne par domaine quelques fournisseurs suivant de stricts critères de concurrence. La désignation tient grandement compte de la qualité et des conditions financières. En 2014, les consultants ICT externes au service des membres représentaient quelque 40 millions d'euros, soit presque 18 % du chiffre d'affaires de Smals.

Détachement

Les collaborateurs fixes constituent la base de l'élaboration de la gestion de l'information dans une institution publique. C'est pourquoi Smals procure des collaborateurs spécialisés à long terme en qualité de détachés. En tant que collaborateurs de Smals, ils bénéficient des conditions de travail et de la CCT en vigueur, mais travaillent en principe en permanence sur le site de l'institution demandeuse. Smals assure la rémunération et facture les frais réellement occasionnés au demandeur. Le détachement combine un grand degré de stabilité pour le collaborateur et le donneur d'ordre, avec un cadre flexible et une large expérience dans le recrutement d'informaticiens spécialisés. Entre-temps, près de 49 % des collaborateurs de Smals travaillent comme détachés.

Service de sécurité spécialisé agréé (SSSA)

Les institutions qui souhaitent échanger des informations électroniques dans le domaine de la sécurité sociale sont tenues de disposer d'un service de sécurité spécialisé agréé (A.R. du 12/08/1993 et du 08/10/1998). Ce service est nécessaire pour garantir un bon fonctionnement dans le respect de la sécurité et de la vie privée. Smals dispose pour cela d'un service de sécurité spécialisé agréé (SSSA) pouvant proposer l'expertise nécessaire, par exemple à des institutions qui ne possèdent pas l'expertise requise, recherchent un avis d'expert ad hoc, désirent auditer leur protection de l'information ou souhaitent suivre une formation en sécurité de l'information.

Contrats-cadres

Tout comme les institutions membres, Smals respecte scrupuleusement le cadre légal des marchés publics. Ses cahiers des charges pour l'achat de produits et services informatiques spécifiques comportent une clause standard permettant aux institutions membres de bénéficier également de ces produits et services aux mêmes conditions. En fonction du contrat-cadre, elles peuvent soit directement passer commande chez le fournisseur, soit passer par Smals. Les institutions publiques qui recourent à cette solution contournent les risques, les frais et les délais qu'impliquent des cahiers

des charges distincts pour des besoins informatiques très similaires. Elles profitent de l'expertise de Smals dans l'achat de produits et services spécifiques. Grâce aux effets d'échelle, les membres de Smals bénéficient aussi de conditions intéressantes. Les institutions publiques peuvent consulter les contrats-cadres en cours chez Smals via la plateforme de connaissances BeConnected.

Si possible, Smals utilise également les contrats-cadres d'autres services publics. Une concertation intensive a lieu entre les institutions publiques lors du lancement de nouveaux marchés publics, afin de couvrir les besoins d'un maximum d'institutions et de limiter ainsi le nombre de longues procédures et d'obtenir des économies d'échelle.

Web Content Management (WCM)

Le développement et la gestion de sites web requièrent une approche différenciée, où la plateforme technique (CMS ou Content Management System), le contenu et le design doivent pouvoir évoluer individuellement. Smals a dès lors élargi son offre CMS actuelle avec le logiciel open source populaire Drupal. Drupal 7 est le standard actuel pour les projets web chez Smals. Le portefeuille de projets Drupal réussis s'est considérablement étoffé ces dernières années. Une architecture type a été conçue et une infrastructure commune a été mise en place pour la gestion de plusieurs sites. Pour les projets collaboratifs et documentaires, Smals utilise entre autres Alfresco et Microsoft SharePoint.

Customer care

Fulfilment : impression et expédition

Pour les impressions de gros volumes, les membres de Smals peuvent faire appel au Print Shop, en particulier lorsqu'il s'agit d'envois personnalisés dont les informations de base proviennent directement d'une ou plusieurs applications informatiques gérées par Smals. Smals a également développé l'application générique "Print Manager", capable d'envoyer directement au Print Shop jusqu'à 30.000 documents depuis n'importe quelle application sur mesure en Java, en combinaison avec un traitement et un suivi sécurisés.

Le nouveau site à Anderlecht dispose d'un espace logistique pour le stockage, la livraison et l'enlèvement de matériel. En vue d'une flexibilité optimale, le Print Shop dispose d'un matériel de très haute qualité pour l'impression numérique, les découpes, les reliures ainsi que les mises sous pli. Des contrats-cadres avec des fournisseurs permettent de compléter l'offre de manière rapide et flexible en cas de besoin.

Multimedia Contact Center

Eranova est le centre de contact de Smals. Ce service de première ligne assiste les utilisateurs d'applications électroniques par ordre des institutions du secteur de la sécurité sociale et des soins de santé. Eranova est joignable par téléphone, e-mail et fax ainsi que par un formulaire de contact électronique de 7 à 20 heures.

Le centre de contact offre une aide directe en procurant des conseils et des informations, ainsi qu'en consultant des sources diverses. Il a pour vocation de proposer des solutions et de veiller à la qualité de ses réponses. De même, Eranova conseille les institutions membres à propos du développement et de l'optimisation de centres de contact et de helpdesks.

Le centre de contact reçoit de nombreuses questions par téléphone, mais aussi de plus en plus par d'autres canaux tels que la messagerie électronique, le fax et le formulaire web. Pour un service optimal, il est important que l'historique et l'état du suivi de chaque question soient clairement visibles pour l'agent qui traite l'appel. Prenons l'exemple d'un citoyen qui rédige une lettre ou envoie un e-mail et téléphone ensuite pour obtenir davantage d'informations.

Eranova utilise une solution pour regrouper plusieurs canaux et les coupler à un système CRM. En plus de l'intégration du téléphone, de la messagerie électronique, du fax et de la correspondance papier, Smals offre la possibilité de poser une question structurée au moyen d'un formulaire web sur un certain nombre de sites portail. Pour le site portail StudentAtWork.be, une intégration des questions via Facebook a même été prévue. Grâce à un ordinateur vocal basé sur l'Interactive Voice Response (IVR), les citoyens et les employeurs peuvent également poser leur question en dehors des heures de bureau étendues et demander qu'on les rappelle. Toutes les parties de l'infrastructure technique peuvent être proposées sous forme de service aux institutions publiques en soutien de leur propre centre de contact ou helpdesk.



RH

Ressources humaines

Le succès d'une organisation dépend largement de la qualité de son personnel et de la façon dont elle traite son capital humain. La division Ressources humaines de Smals est parfaitement consciente de l'importance de sa tâche et investit continuellement dans une politique du personnel intégrée afin que l'entreprise dispose de suffisamment de collaborateurs armés des compétences requises.

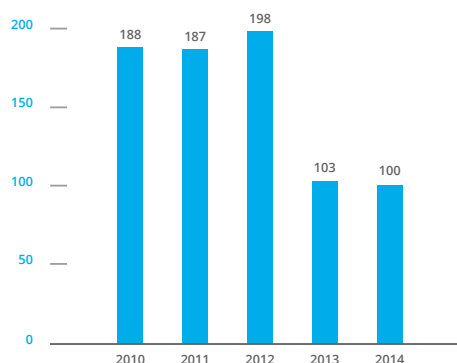
Une politique du personnel intégrée commence au service Recrutement. Les recruteurs recherchent les collaborateurs adéquats munis des talents pertinents pour les services internes de Smals et ses membres. Le Marketing RH soutient le service Recrutement afin d'attirer encore plus facilement des collaborateurs potentiels. Learning & Development a comme importante tâche d'encourager les collaborateurs à développer leurs talents et à se perfectionner dans leur spécialité. La Gestion des carrières aide les collaborateurs à se réorienter et à trouver de nouveaux défis chez Smals ou ses clients. L'Administration du personnel veille quant à elle à ce que tous les processus se déroulent correctement et à ce que chaque collaborateur reçoive ce à quoi il a droit. Enfin, les HR Business Partners veillent à une collaboration intensive avec le business.

Ci-dessous suit un aperçu des principales réalisations de la division RH durant l'année 2014.

Recrutement : 86 % des postes vacants pourvus dans les trois mois

En 2014, 100 nouveaux collaborateurs ont été engagés, soit une légère baisse par rapport aux 103 nouvelles embauches de 2013, mais presque une diminution de moitié par rapport à 2012. La baisse constante du nombre d'embauches s'explique essentiellement par la baisse du nombre de postes vacants en conséquence des restrictions budgétaires que connaissent Smals et ses membres. Ces restrictions budgétaires ont constitué un fil conducteur durant toute l'année 2014.

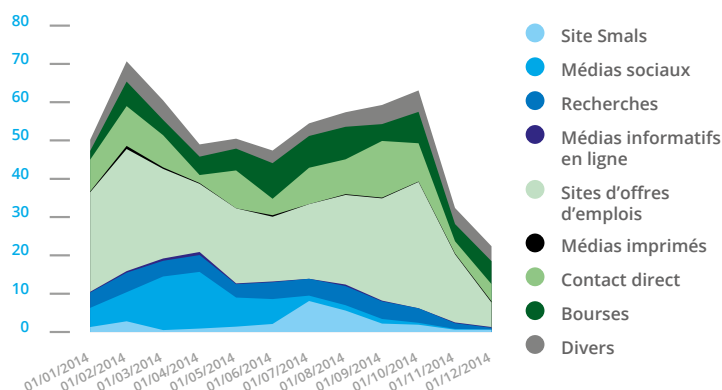
Évolution du nombre d'embauches



Des 100 nouveaux collaborateurs, 88 ont été engagés dans une catégorie IT, dont 60 % au niveau "Débutant". Ceci s'explique par le fait que de plus en plus de membres prennent conscience de la difficulté de dénicher et d'engager des profils expérimentés. Les embauches dans les catégories de personnel "Polyvalent" et "Averti" continuent de diminuer comme les années précédentes.

Le service Recrutement utilise différents canaux pour atteindre son groupe cible : médias en ligne, annonces papier, bourses de l'emploi, médias sociaux, sites d'offres d'emplois... Via ces divers canaux, 5.335 candidatures ont été reçues en 2014. Ce chiffre est comparable à celui de 2013, mais nettement moins élevé à celui des années précédentes. En raison des restrictions budgétaires évoquées plus haut, Smals a publié nettement moins d'annonces sur les différents sites d'offres d'emplois. De même, les profils recherchés en 2014 étaient encore plus spécialisés que les années précédentes, de sorte qu'un moindre nombre de candidats entraient en ligne de compte pour réagir aux annonces. Sans compter que ce contexte économique défavorable ne motivait pas les informaticiens spécialisés à chercher activement un autre emploi. Néanmoins, le service Recrutement est parvenu à pourvoir 86 % des postes vacants dans un délai de trois mois. Plus de 97 % des postes vacants ont été remplis après six mois et près de 100 % l'ont été après neuf mois.

Canaux utilisés par les candidats

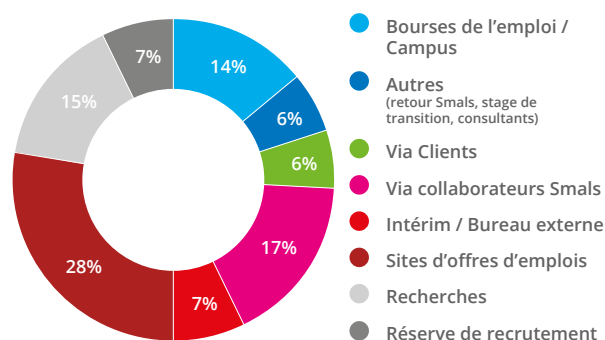


Plusieurs tendances sont observées en ce qui concerne les canaux utilisés par les candidats.

Les sites d'offres d'emplois (sites classiques d'offres d'emplois, site de Smals et réseaux sociaux) ainsi que les recherches dans les banques de données afférentes demeurent les principaux canaux médiatiques. Ces canaux sont clairement les plus proches du groupe cible de Smals. En outre, l'utilisation très intensive des médias sociaux et des réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Twitter) augmente la visibilité de Smals et attire un autre groupe de candidatures.

Pour un contact direct avec le public cible, le service Recrutement a opté en 2014 pour la grande bourse de l'emploi Talentum ainsi que pour les salons spécialisés Devovx et InfoSecurity. Parallèlement, le service Recrutement était présent aux bourses organisées sur les campus des universités et des écoles supérieures. En 2014, la participation aux bourses de l'emploi et aux recrutements sur campus a été un important facteur de succès : pour 14 % des embauches de 2014, le premier contact avec Smals a eu lieu sur l'un de ses stands.

Nombre d'embauches par canal



La proportion de candidats amenés via les collaborateurs de Smals mêmes continue de croître

(17 % en 2014 contre 13 % en 2013 et 10 % en 2012). Les membres constituent également une importante source pour le flux de candidats potentiels (6 %). 7 % des embauches ont été réalisées par des recherches actives dans la réserve de recrutement de Charlie, la base de données de recrutement.

Le service Recrutement a aussi été activement impliqué dans les questions relatives à la mobilité interne, en provenance des membres et des détachés mêmes. Ceci a débouché sur le transfert de six collaborateurs au sein de Smals ou dans ses institutions membres.

Enfin, un soutien a été offert à différents services par l'occupation temporaire de 30 travailleurs intérimaires et trois étudiants se sont vu offrir une place de stage chez Smals. Au total, le service Recrutement a donc attiré 139 collaborateurs.

Marketing RH

Comment atteindre des informaticiens talentueux ? Et comment convaincre ce groupe cible exigeant et critique à travailler chez Smals ? Tel fut le défi du Marketing RH de Smals en 2014.

Pour soutenir le service Recrutement dans sa quête de collaborateurs adéquats, le Marketing RH s'est concentré sur l'Employer Branding, qui consiste à profiler et à promouvoir Smals en tant qu'employeur attrayant. Est-ce important ? Absolument, certainement au vu de la raideur et de l'exigence du marché de l'emploi dans le secteur informatique. En effet, les candidats d'aujourd'hui ne choisissent plus un poste simplement en fonction de l'objet de la fonction ou de la rémunération, mais veulent savoir pour qui ils vont travailler et s'ils peuvent s'identifier à l'entreprise.

Smals se profile premièrement comme une grande entreprise informatique qui réalise de vastes projets à dimension sociale porteurs d'un impact positif sur la société. D'autre part, les larges possibilités de formation, l'horaire flexible, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que la facilité d'accès sont autant d'arguments de taille mis en avant pour convaincre les talents informatiques à rejoindre Smals.

Pour encore davantage profiler Smals en tant qu'entreprise contribuant grandement à la société, une toute nouvelle campagne de recrutement a été mise en œuvre en 2014. Le nouveau slogan "Envie de faire quelque chose de grand ?" s'adresse aux informaticiens qui désirent contribuer à des projets novateurs dédiés au travail, à la santé et à la famille et bénéfiques à notre société. Le casque de chantier jaune, le cœur rouge et le petit canard rose ne passent pas inaperçus. Ils représentent les trois domaines d'activité de Smals, à savoir le travail, la santé et la famille. Les trois éléments reflètent la diversité de Smals : quiconque veut travailler à quelque chose de grand est le bienvenu, quels que soient son sexe, son âge, son origine, sa nationalité ou son appartenance ethnique, son orientation sexuelle, ses croyances ou convictions, sa préférence politique, son handicap ou ses particularités physiques.



- Le casque de chantier jaune symbolise le domaine du travail. Il renvoie au terme général "travail", mais aussi aux différents projets que Smals a réalisés pour simplifier les échanges entre l'État et les employeurs ou les travailleurs. La déclaration multifonctionnelle (DmFA), la déclaration Dimona, les applications Checkin@Work et Student@work ou encore la carte de pointage électronique en sont quelques exemples. Le casque de chantier symbolise aussi la sécurité.
- Le cœur rouge symbolise quant à lui le domaine de la santé. C'est le moteur du corps, le "cœur battant", un organe vital. Un concept à la symbolique chaude, utilisé dans des expressions telles que "cela me tient à cœur". Enfin, le cœur peut aussi être associé à quelques projets concrets que Smals a réalisés, notamment la banque de données des donneurs d'organes Orgadon.
- Le petit canard de bain rose symbolise le domaine de la famille et fait référence aux projets que Smals exécute entre autres pour Jongerenwelzijn, l'Office de la Naissance et de l'Enfance et Famifed. De même, le petit canard peut être associé au concept "Rubber duck debugging", un terme issu du développement de logiciels et qui désigne une méthode de détection des erreurs dans le code source.

Une autre tâche importante du Marketing RH consiste à optimiser la combinaison de médias utilisée pour atteindre efficacement des collaborateurs potentiels. Cette combinaison de médias se compose de médias en ligne, d'annonces imprimées, de bourses de l'emploi, de médias sociaux et de sites d'offres d'emplois. Les divers médias sont évalués en permanence et les investissements sont ajustés en cas de besoin. Ainsi, Smals a été davantage présente sur internet en 2014, vu que les canaux en ligne génèrent la majorité des embauches chez Smals.

Enfin, Smals a encore investi dans le content marketing et le storytelling en 2014. Nous pouvons citer l'exemple des publiereportages et des témoignages diffusés en interne, via le site web de Smals, dans des annonces et sur les médias sociaux. De cette manière, Smals consolide sa réputation à l'extérieur et augmente l'implication de son personnel. Ça aussi, c'est important pour l'Employer Branding, car des collaborateurs fiers et impliqués sont les meilleurs ambassadeurs d'une entreprise.

Gestion des carrières : promouvoir la mobilité interne

Dans le contexte des restrictions budgétaires de Smals et de ses membres, les nouvelles embauches ne s'effectuent qu'avec la plus grande prudence depuis 2014. Avant d'attirer de nouveaux collaborateurs, il est d'abord vérifié si les compétences recherchées sont présentes chez Smals et si elles peuvent être libérées. D'autre part, les collaborateurs sont encouragés à relever eux-mêmes de

nouveaux défis chez Smals ou auprès d'une institution membre. Le service Gestion des carrières joue un rôle crucial dans tout ce processus.

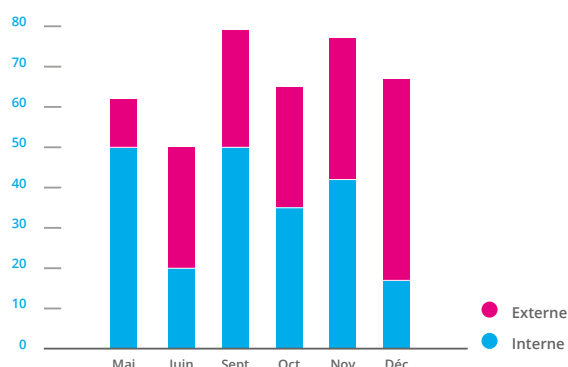
Concrètement, le service Gestion des carrières a mené 179 entretiens de carrière en 2014. Trois collaborateurs ont entamé un trajet de formation et de coaching. Cinq autres ont terminé leur trajet de formation avec succès et occupent maintenant entre autres un poste d'architecte ou de développeur senior. 17 collaborateurs ont accédé à une autre fonction chez Smals ou auprès d'une institution membre et 58 autres collaborateurs ont eu la possibilité d'exercer la même fonction dans une autre équipe.

Grâce à des actions concrètes comme la publication quasi systématique des annonces sur l'intranet et un suivi plus étroit du marché interne, Smals est parvenue à pourvoir 42,6 % de ses postes vacants avec son propre personnel.

Learning & Development vise une valeur ajoutée pour les membres

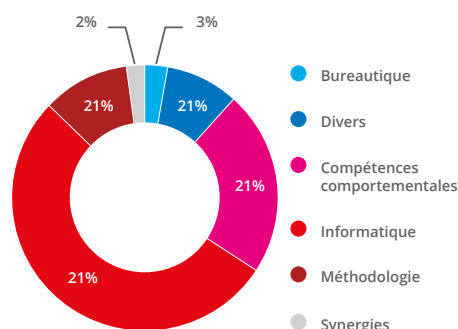
En 2014, le service Learning & Development a développé son rôle de partenaire business stratégique en accordant davantage le fonctionnement aux besoins du business, en interne comme chez les membres. Les processus de Learning & Development ont été inventoriés et analysés suivant les principes du Lean Management et les moyens d'augmenter la valeur ajoutée pour le business ont été examinés. Parmi les résultats de cet exercice, les formations collectives sont maintenant aussi rendues accessibles aux détachés et aux collaborateurs des membres si possible. Les détachés ont ainsi l'occasion d'affûter leurs connaissances, ce qui profite pleinement à leur employabilité. Pour les collaborateurs de Smals, cette initiative permet en outre de réduire les délais entre le moment de la demande et la participation à la formation. La hausse du taux de participation ainsi générée pour les formations collectives autorise aussi une baisse sensible du coût moyen de la formation par participant.

Taux de participation des formations



Dans le cadre du programme JumpStart, des fiches informatives pour les analyses fonctionnels et les développeurs débutants ont été constituées en collaboration avec les collègues informaticiens. Ces fiches doivent aider le N+1 dans l'établissement d'un programme personnel de familiarisation, adapté au débutant concerné. De cette manière, les analystes fonctionnels et les développeurs débutants peuvent se concentrer sur les modules de formation qui leur sont personnellement utiles. Le trajet-pilote JumpStart pour les profils DBA qui a été créé fin 2013 a été testé avec succès en 2014 et peut maintenant être réitéré en fonction des futurs besoins en DBA.

Learning & Development en chiffres



En 2014, 93 % du planning des formations a été réalisé, ce qui représente 2927 jours de formation (contre 3346 jours en 2013). Environ 65 % des jours de formation étaient liés à l'informatique en 2014, tandis que les formations comportementales (entre autres le développement du leadership) représentaient un peu moins de 25 %.

Le taux d'absence moyen s'est limité à 1,4 % en 2014, contre 2 % en 2013. Seulement 16,7 % des demandes de formation ont été annulées en 2014 (contre 24 % en 2013).

D'autre part, Learning & Development a accordé une attention particulière à la qualité de l'offre de formations en 2014. À cet effet, les formateurs, tant internes qu'externes, ont reçu des consignes et des conseils pour accorder au maximum le contenu et l'approche didactique des formations au public cible.

Synergies

En 2014, des entretiens d'exploration ont été menés avec l'Institut de Formation de l'Administration Fédérale (IFA) dans le but d'identifier et de réaliser des formes possibles de synergie. Le scope du projet a été fixé et doit déboucher sur une collaboration concrète en 2015.

Le cycle de formation Synergies² de l'ONSS a été réorganisé en 2014. Tant les collaborateurs de l'ONSS que les collaborateurs de Smals ont pu y prendre part. Au total, 59 collaborateurs néerlandophones et 96 collaborateurs francophones de Smals ont participé à un ou plusieurs modules de formation consacrés aux rouages internes de l'ONSS.

eHR

En 2014, le module L&D de la nouvelle plateforme eHR a été implémenté et opérationnalisé. Le flux d'approbation électronique pour les demandes de formation a ainsi été nettement simplifié, permettant de réduire l'échange d'e-mails. Les demandes de formation arrivent maintenant durant toute l'année, autorisant un traitement efficace. Via le catalogue, les collaborateurs peuvent s'inscrire sur des listes d'attente ou s'ajouter à la liste des participants des sessions de formation déjà planifiées. Les utilisateurs peuvent en outre demander des conseils en matière de formation à l'équipe Learning & Development afin de choisir les formations qui leur sont utiles.

61

Évolution de l'effectif

Au 31 décembre 2014, Smals totalisait 1.759 collaborateurs, soit une augmentation de trois personnes en comparaison du 31 décembre 2013. En équivalents à temps plein, Smals a clôturé l'année 2014 avec 1.665 ETP, soit une hausse de 12,6 ETP par rapport au 31 décembre 2013.

Fin 2014, Smals totalisait 901 collaborateurs internes, soit 12 de moins que fin 2013. Le nombre de collaborateurs détachés a en revanche augmenté de 15 unités pour arriver à 858 fin 2014.

La proportion du personnel détaché dans l'effectif de Smals a donc continué d'augmenter en 2014 également. Au 31 décembre 2014, les informaticiens représentaient 73,34 % de l'effectif total.

Top Employer

En 2014, Smals a été reconnue comme Top Employer pour la septième fois consécutive. Cette reconnaissance, basée sur une enquête avec un audit et un benchmarking, procure aux candidats la certitude de postuler auprès d'un employeur de qualité. Grâce à ce label de qualité officiel, que peuvent uniquement porter les entreprises reconnues, les offres d'emplois de Smals sont plus attractives sur le marché de l'emploi. En Belgique, seules 47 entreprises ont été certifiées en 2014.



LISTE DES MEMBRES

Membres de la catégorie A

Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Caisse de secours et de prévoyance en faveur des marins (CSPM)
Fonds des accidents du travail (FAT)
Fonds des maladies professionnelles (FMP)
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)
Office de contrôle des mutualités (OCM)
Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS)
Office national de l'emploi (ONEM)
Office national des vacances annuelles (ONVA)
Office national des pensions (ONP)
Office national de sécurité sociale (ONSS)
Plateforme eHealth (eHP)
SPF Sécurité sociale (SPF SS)
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)
Service des pensions du secteur public (SdPSP)
SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale (SPP IS)



Membres de la catégorie B

Actiris
Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMP)
Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)
Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Caisse des soins de santé de HR rail
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Commission communautaire française (Cocof)
Commission de la protection de la vie privée
Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG)
Conseil central de l'économie (CCE)
Conseil national du travail
Egov asbl
Fedasil
Fonds de sécurité d'existence des ouvriers de la construction (Constructiv)
Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens
Fonds social pour les ouvriers des entreprises des Services Publics et Spéciaux et des Services d'Autocar
Fonds social de l'habillement et de la confection
Fonds social pour la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE)
Fonds social de l'industrie alimentaire
Fonds social pour les entreprises de carrosseries
Fonds social des entreprises de taxis et des services de location de voitures avec chauffeur
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social et de garantie pour l'agriculture
Fonds social et de garantie pour les entreprises horticoles
Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins
Fonds social pour les entreprises de chiffons
Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier
Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
Fonds social des entreprises pour la récupération de produits divers
Fonds social pour la gestion d'immeubles
Fonds social des entreprises de garage
Fonds social transport et logistique
Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
Fonds social pour les intérimaires
Forem
Institut scientifique de santé publique
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kind & Gezin (K&G)
Ministère de la Communauté germanophone
Office de la naissance et de l'enfance (ONE)
Sefocam asbl
Service public de Wallonie
Service public régional de Bruxelles (SPRB)
SIGeDIS
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (SPF SSCE)
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
Vlaamse overheid - Zorginspectie

Membres de la catégorie C

Andenne CPAS	Ixelles CPAS	Rixensart CPAS
Anderlecht OCMW	Izegem OCMW	Roeselare OCMW
Anzegem OCMW	Jette OCMW	Ronse OCMW
Ardoosie OCMW	Kampenhout OCMW	Rotselaar OCMW
Asse OCMW	Kapelle-op-den-Bos OCMW	Sainte-Ode CPAS
Aubange CPAS	Kluisbergen OCMW	Schaerbeek CPAS
Auderghem CPAS	Knokke-Heist OCMW	Schelle OCMW
Aywaille CPAS	Kontich OCMW	Seneffe CPAS
Bastogne CPAS	Kortemark OCMW	Sint-Agatha Berchem OCMW
Beernem OCMW	Kortenaken OCMW	Sint-Amands OCMW
Bekkevoort OCMW	Kortrijk OCMW	Sint-Joost-ten-Node OCMW
Beringen OCMW	Kraainem OCMW	Sint-Martens Latem OCMW
Berlare OCMW	Le Roeulx CPAS	Sint-Truiden OCMW
Beveren OCMW	Lebbeke OCMW	Soumagne CPAS
Blegny CPAS	Ledegem OCMW	Sprimont CPAS
Bonheiden OCMW	Lens CPAS	Staden OCMW
Borgloon OCMW	Leuven OCMW	Ternat OCMW
Bornem OCMW	Les Bons Villers CPAS	Tessenderlo OCMW
Brakel OCMW	Libin CPAS	Torhout OCMW
Bree OCMW	Liège CPAS	Tremelo OCMW
Bruxelles CPAS	Lier OCMW	Uccle CPAS
Chaumont-Gistoux CPAS	Limbourg CPAS	Verviers CPAS
Court-Saint-Étienne CPAS	Linter OCMW	Veurne OCMW
Chimay CPAS	Lochristi OCMW	Villers-le-Bouillet CPAS
Deerlijk OCMW	Lummen OCMW	Voeren OCMW
Durbuy CPAS	Maaseik OCMW	Waarschoot OCMW
Eghezée CPAS	Maasmechelen OCMW	Watermael-Boitsfort CPAS
Ellezelles CPAS	Malmédy CPAS	Welzijnskoepel West-Brabant
Engis CPAS	Marchin CPAS	Welzijnsregio Noord-Limburg
Esneux CPAS	Merchtem OCMW	Wervik OCMW
Etterbeek CPAS	Merelbeke OCMW	Wetteren OCMW
Evere CPAS	Middelkerke OCMW	Wevelgem OCMW
Faimes CPAS	Molenbeek-Saint-Jean CPAS	Wezembeek-Oppeem OCMW
Fauvillers CPAS	Mons CPAS	Wingene OCMW
Florenville CPAS	Moorslede OCMW	Woluwé-Saint-Pierre CPAS
Genk OCMW	Morlanwelz CPAS	Wuustwezel OCMW
Gent OCMW	Mortsel OCMW	Zele OCMW
Geraardsbergen OCMW	Muntpunt vzw	Zemst OCMW
Gerpennes CPAS	Nevele OCMW	Zingem OCMW
Gingelom OCMW	Nieuwpoort OCMW	Zoersel OCMW
Grez-Doiceau CPAS	Ninove OCMW	Zutendaal OCMW
Grimbergen OCMW	Nivelles CPAS	Zwevegem OCMW
Haacht OCMW	Onhaye CPAS	Zwijndrecht OCMW
Halle OCMW	Oostende OCMW	
Hamoir CPAS	Oosterzele OCMW	
Hamont-Achel OCMW	Oud-Turnhout OCMW	
Hensies CPAS	Ouffet CPAS	
Heron CPAS	Pecq CPAS	
Heuvelland OCMW	Perwez CPAS -	
Holsbeek OCMW	Plombières CPAS	
Horebeke OCMW	Pont-à-Celles CPAS	
Houthulst OCMW	Quévy CPAS	
Intercommunale de	Ranst OCMW	
Mutualisation Informatique et	Rebecq CPAS	
Organisationnelle (IMIO)	Riemst OCMW	



Avenue Fonsny 20
1060 Bruxelles
Téléphone: 02 787 57 11
Fax: 02 511 12 42

Éditeur responsable :
Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction :
Communication externe
Jan-Frans Lemmens

Traduction :
David Degrendele

Mise en pages :
Quentin Delsaut

Production :
Bucom

Impression :
Snel