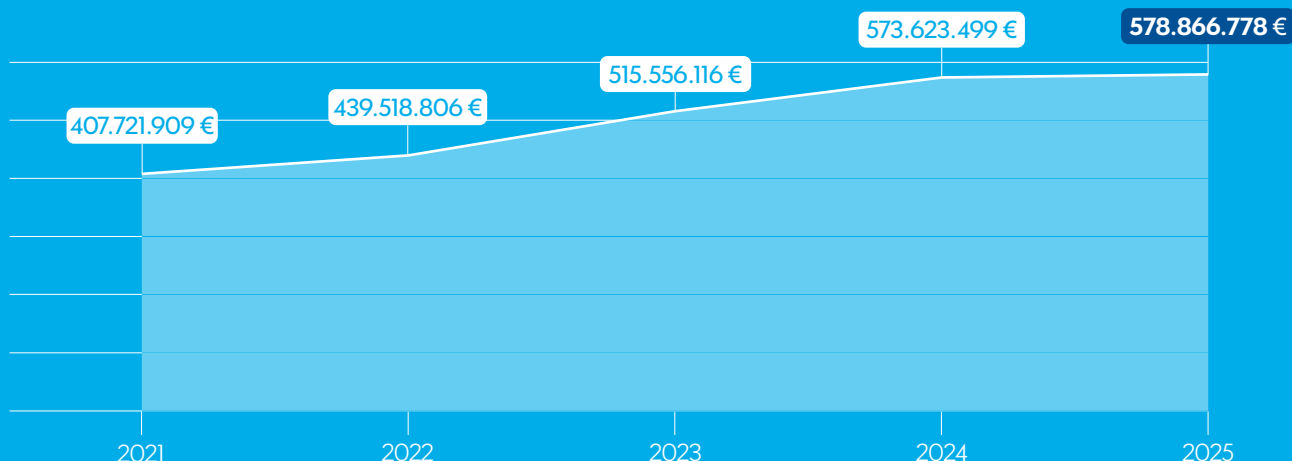




RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

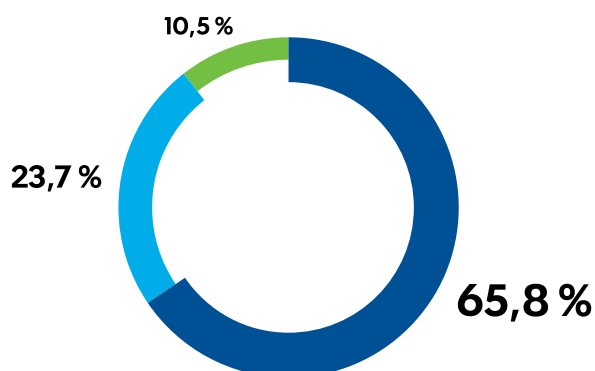
CHIFFRES-CLÉS

Évolution du chiffre d'affaires de 2021 à 2025



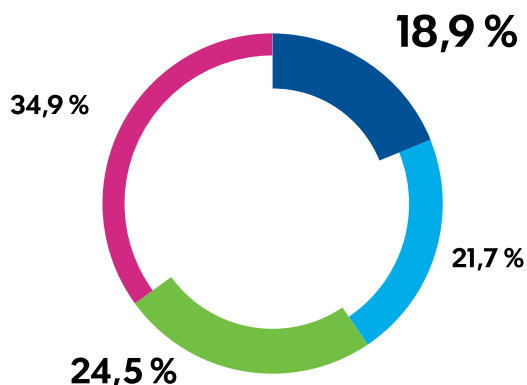
Chiffre d'affaires par groupe de donneurs d'ordre

- Institutions publiques de la sécurité sociale et parastatales fédérales
- Services publics fédéraux
- Autres (Egov Select asbl, Sigedis, gouvernement flamand...)

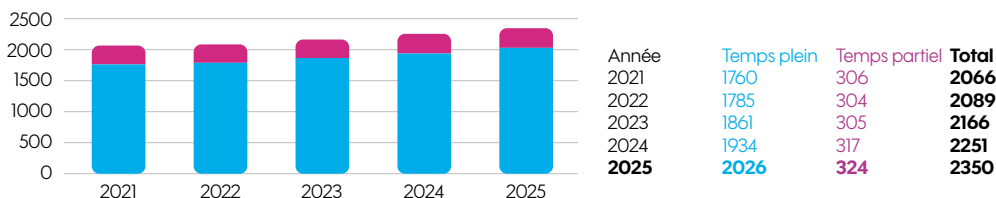


Chiffre d'affaires par activité

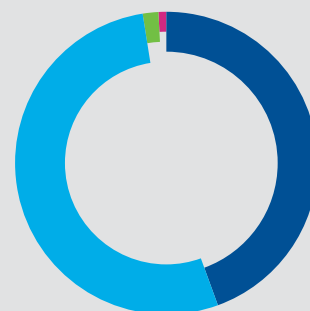
- Analyse et développement d'applications
- Gestion de l'infrastructure ICT, services opérationnels et autres
- Détachement
- Spécialistes ICT externes pour les membres



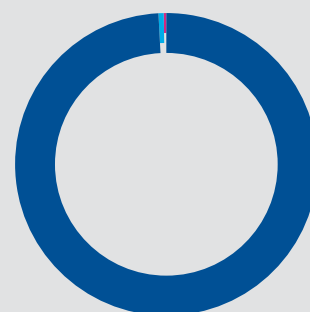
Nombre de collaborateurs de 2021 à 2025



Structure des coûts



Revenus



SOMMAIRE

6
Smals en bref

10
Valeur ajoutée

18
Recherche et innovation

27
Projets

49
Services

69
Ressources humaines

75
Administration

84
Liste des membres

Chiffres-clés	2
Avant-propos	5
Smals en bref	6
Faits marquants en 2025	8
Valeur ajoutée	10
La force du numérique au service de la protection sociale	10
La réutilisation et la collaboration dans notre ADN	12
Gestion durable des individus, des moyens et de l'environnement	14
Stratégie	16
Recherche et innovation	18
Une large implication en faveur de l'innovation	18
Recherche axée sur les nouvelles opportunités dans l'e-gouvernement	20
Domaines de recherche	23
Publications de 2025	26
Projets	27
Projets de 2025	28
Liste récapitulative des projets de 2025	48
Services	49
Nouveaux services	50
Services G-Cloud	52
Centres de compétences	55
Data & analytics	58
Développement de logiciels et réutilisation	60
Infrastructure	63
Sécurité de l'information	65
Services business	66
Service client	68
Ressources humaines	69
La division RH continue de développer les talents qui font la différence	70
Travailler chez Smals	71
Smals Academy	74
Administration	75
Pour et par le secteur public : l'informatique en gestion commune	76
Organes de l'association	78
Audit interne	81
Gestion des risques	82
Achats informatiques communs par le biais de marchés publics	83
Liste des membres	84
Membres de la catégorie A	84
Membres de la catégorie B	84
Membres de la catégorie C	86

AVANT-PROPOS



5

En 2025, un nouveau gouvernement fédéral était dans les starting-blocks. Nouvelles politiques, défis nouveaux et anciens : services numériques, inclusion, simplification, sécurité de l'information, discipline budgétaire...

Au départ d'une vision commune ambitieuse, tous les SPF, IPSS et OIP collaborent désormais à la mise en place de services informatiques performants et agiles. Smals les aide dans cette démarche en sécurisant les connaissances stratégiques, en réalisant des économies d'échelle et des réductions de coûts ainsi qu'en évitant les dépendances techniques et le "vendor lock-in". Ensemble, nous portons la synergie, les services d'infrastructure communs et la réutilisation de logiciels à un niveau encore plus élevé. Nous avons créé des centres de compétences dédiés à l'IA, à l'hybrid cloud computing...

En outre, l'Europe détermine de plus en plus notre agenda ICT avec de nouvelles réglementations telles que la directive NIS2, le RGPD, l'AI Act, le Data Act, le Data Governance Act, le règlement eIDAS 2.0, le Health Data Space... Smals s'adapte à cette évolution et soutient ses membres par le partage de connaissances et de bonnes pratiques. Avec succès.

En effet, la Commission européenne reconnaît la Belgique comme pays pionnier de l'eSanté depuis trois années consécutives. Nous montrons la voie à l'Europe en matière de services de base paneuropéens utiles, d'interopérabilité technique et sémantique, de méthodes de gestion transfrontalière des utilisateurs et des accès... Toujours avec notre objectif sociétal en ligne de mire : une amélioration mesurable de la qualité des soins.

Avec MyGov.be, la Belgique adopte également les EU Digital Identity wallets comme plateforme pour l'e-gouvernement de demain, une réalisation du SPF BOSA que nous souhaitons poursuivre ensemble afin de tracer la voie vers des applications nouvelles et existantes.

C'est avec un regard critique que nous envisageons les nouvelles possibilités offertes par l'intelligence artificielle. L'équipe Smals Research propose à nos membres son expertise et, entre autres, un modèle d'évaluation de la maturité des solutions d'IA.

Enfin, nous remanions les fondements informatiques posés il y a plus de vingt ans avec la déclaration multifonctionnelle (DmfA), l'un des projets de transformation numérique les plus déterminants de notre pays. Avec le programme e-Gov 3.0, nous nous concentrons sur une nouvelle couche de données, une réduction de la charge administrative, un traitement plus rapide et des services numériques axés sur le citoyen.

La confiance de nos membres et l'engagement de 2 350 collaborateurs motivés font de notre collaboration une expérience unique. Merci à tous de rendre cela possible, année après année !



Anne Kirsch
Présidente



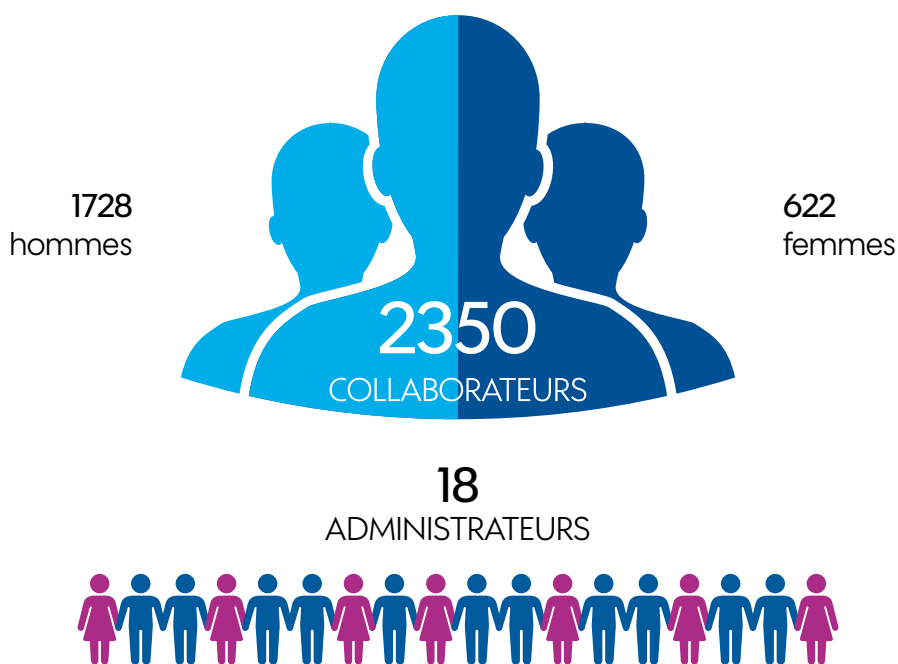
Frank Robben
Administrateur délégué

SMALS EN BREF

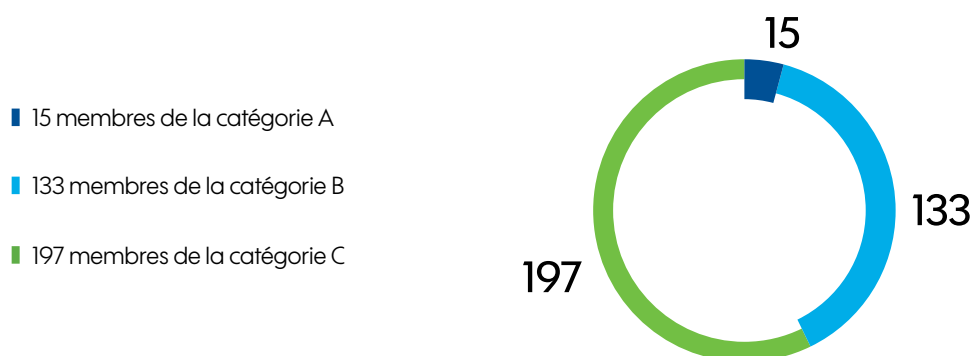


6

Pour et par le secteur public



L'informatique en gestion commune pour 345 institutions publiques





Services

Support informatique fiable pour une disponibilité 24x7

Recherche

Recherche indépendante sur le potentiel des nouvelles technologies dans l'e-gouvernement

Staff

1 176 collaborateurs détachés et plus de 1 000 spécialistes ICT externes travaillent directement pour les membres

Projets

Développement de logiciels à grande valeur ajoutée sociale

Catalogue ReUse répertoriant 100 services et composants réutilisables

Économie globale estimée à plus de 45 millions d'euros à travers tous les projets de Smals en 2025.

G-Cloud

Services partagés pour une économie de 54,4 millions d'euros en 2025.

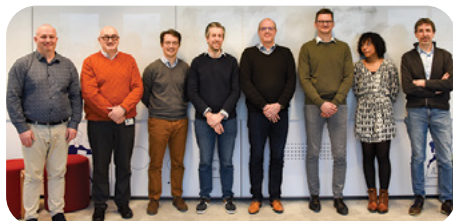
Législation des marchés publics

Smals est, tout comme ses membres, un pouvoir adjudicateur.

Le secteur privé comme partenaire

Plus de 57 % du chiffre d'affaires total, soit plus de 333 millions d'euros, est réalisé avec le secteur privé.

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2025



L'AI Competence Center de Smals organise une table ronde sur l'AI ACT européen



Troisième anniversaire de BA4Gov, la communauté des business analysts du secteur public



Premier Research Talk, une initiative de Smals Research et de Smals Academy

8

Smals reconnue comme Top Employer pour la 17^e année consécutive

Janvier

Février

Mars

Avril

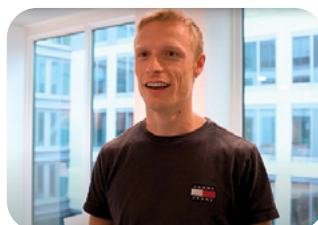
Mai

Juin

Webinaire ReUse: "Opportunities of the capability map: building Single Permit"



Médaille de bronze pour notre collègue Florent Mabilie aux 4x400 mètres des championnats d'Europe d'Apeldoorn



Sven Akkermans et Dirk Deridder rejoignent le comité de direction



Le service de pseudonymisation à l'aveugle finaliste pour le prix Best Cybersecurity Innovation Europe





Événement One year AI Pact organisé par le Bureau européen de l'IA



Première édition des Smals
Cybersecurity Insights

Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
---------	------	-----------	---------	----------	----------

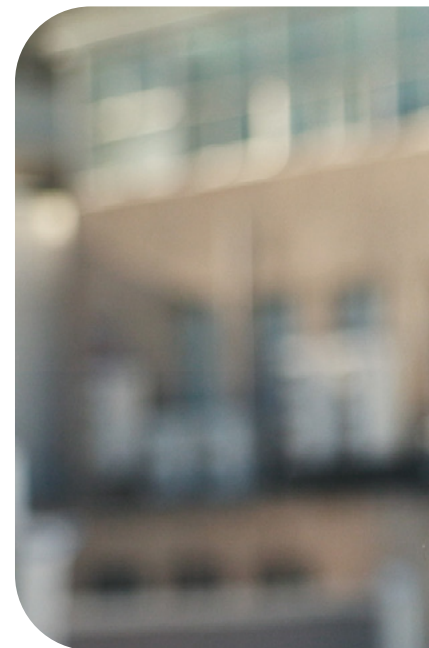
L'AI Competence Center de Smals organise une table ronde sur le développement augmenté par l'IA



Smals, l'ONSS et le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale en Letonie pour les journées d'étude de l'European Labour Authority



VALEUR AJOUTÉE



10 La force du numérique au service de la protection sociale

Notre société évolue rapidement. Les outils numériques et la communication jouent un rôle de premier plan. Nous faisons du shopping, nous bavardons, nous faisons des rencontres, nous faisons du sport et apprenons en ligne. Nous effectuons nos démarches administratives, remplissons nos déclarations d'impôt, posons notre candidature, etc. Il s'agit plus que jamais d'inclure tout un chacun dans ce processus, afin d'éviter que la fracture numérique ne devienne une fracture sociale.

Smals aide nos institutions publiques, en particulier dans la sécurité sociale et les soins de santé, à mettre la solidarité en pratique. Les services numériques constituent un élément indispensable à cet égard. Pour percevoir les cotisations sociales des citoyens et des entreprises de manière équitable et efficace. Pour garantir les droits sociaux tels que les allocations familiales, les congés payés, le remboursement des frais médicaux, les pensions, le chômage ou l'aide du CPAS. Pour soutenir les politiques avec des informations fiables.

Smals a été présente dès le début, il y a 87 ans, avec les allocations familiales généralisées. Depuis 1990, avec la création de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), nous avons contribué à la réalisation de grands projets de numérisation comme la Dimona, le portail SecuriteSociale.be, la DmfA, Student@work, Orgadon, les prescriptions médicales numériques, l'historique de carrière... Nous continuons à innover et à repousser les limites chaque jour.

eHealth : 19 milliards d'échanges pour des soins de santé performants

L'informatique joue un rôle décisif dans l'efficacité administrative et la performance des soins médicaux par l'optimisation des processus et l'échange électronique des informations. Dans la sécurité sociale, les autorités et les partenaires ont échangé en 2025 près de 2,15 milliards de messages par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Dans les soins de santé, la plateforme eHealth traite annuellement plus de 19 milliards de transactions électroniques.

La BCSS et la plateforme eHealth ne sont pas des bases de données, mais des plateformes décentralisées d'échange sécurisé d'informations. Elles sont gérées en concertation avec les acteurs concernés - institutions, groupes de patients, médecins, pharmaciens, réseaux hospitaliers, mutuelles... Grâce à une sécurité de bout en bout, les acteurs peuvent échanger des informations pertinentes avec une disponibilité garantie de plus de 99,9 % et une confidentialité maximale. Les patients ont le contrôle total de leurs données de santé. En 2025, quelque 11,4 millions de Belges ont donné leur consentement éclairé à l'échange électronique de leurs données de santé.



Smals veille à ce que les données soient échangées correctement entre les acteurs compétents et collabore à la continuité des services. Nous garantissons la qualité et l'accessibilité des soins médicaux en permanence. Des informations médicales fiables et rapidement disponibles assurent une qualité optimale des soins, évitent les examens redondants, préviennent les complications dues à une médication inadaptée...

DmfA

En 2025, environ 254 000 employeurs ont transmis numériquement leurs données de rémunération et de temps de travail à la sécurité sociale belge, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur secrétariat social agréé. La déclaration trimestrielle numérique à l'ONSS garantit les droits sociaux de tous les travailleurs. Elle marque un bond en avant dans l'informatisation et la simplification administrative. Actuellement, Smals collabore à nouveau avec l'ONSS à une refonte complète de cet écosystème, dans le cadre du programme e-Gov 3.0.

La DmfA remplace une série de déclarations spécifiques, transmises séparément à chaque institution publique de sécurité sociale (IPSS). Elle demande des données purement factuelles, qui sont à la disposition de toutes les IPSS. Elle sert donc non seulement de base pour le calcul des cotisations sociales dues et des réductions, mais aussi de source de données pour l'octroi des droits sociaux et le paiement des allocations.

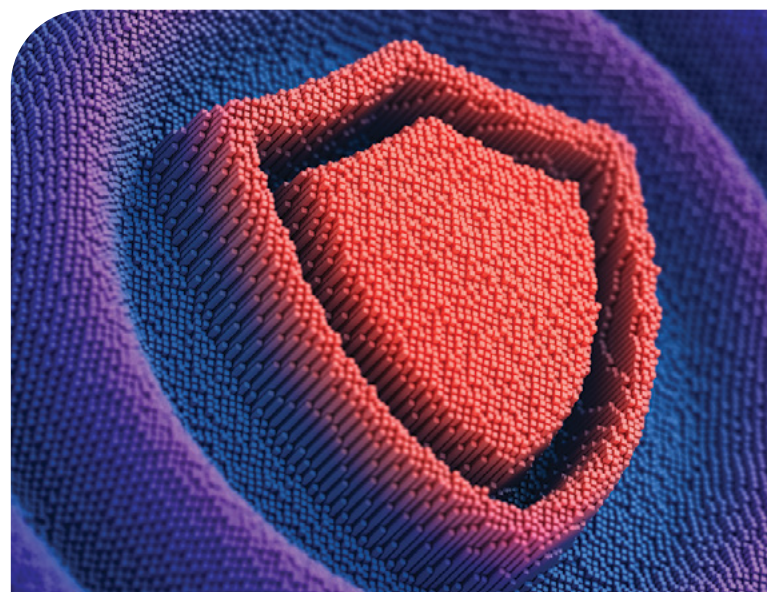
Smals s'était chargée de l'introduction des nouveaux systèmes et avait aidé les employeurs et les secrétariats sociaux à adapter leurs logiciels pour permettre une collecte sans faille des cotisations sociales. D'après les chiffres du Bureau du Plan,

l'introduction de la DmfA a débouché sur une simplification administrative qui a permis aux employeurs d'économiser jusqu'à 1,7 milliard d'euros par an.

Protection contre les menaces numériques

Grâce aux outils numériques, notre monde est devenu un village. Cette proximité s'accompagne toutefois d'un malaise grandissant, allant des tensions géopolitiques à la guerre. L'infrastructure numérique de nos institutions publiques devient ainsi une cible potentielle d'attaques, de sabotage et de vol d'informations sensibles. C'est pourquoi, avec la nouvelle directive européenne NIS2 comme fil conducteur, nous renforçons encore davantage le niveau de sécurité des infrastructures et applications.

Smals aide également notre gouvernement à garantir notre sécurité physique. Par exemple, un programme est en cours pour gérer et moderniser les applications opérationnelles non militaires de nos forces armées. La Défense peut ainsi encore mieux se concentrer sur ses tâches militaires essentielles.



VALEUR AJOUTÉE

12

La réutilisation et la collaboration dans notre ADN

Le secteur informatique nécessite des moyens humains. La gestion de l'information requiert de l'expertise, de l'expérience, des connaissances du domaine et les budgets nécessaires. Un art à part entière dont les règles et disciplines évoluent rapidement et qui exige de la concentration et un apprentissage continu. Nous devons nous protéger contre les nouvelles menaces internes et externes. Les attentes des citoyens, des entreprises et des autorités sont de plus en plus élevées. Et les talents informatiques sont rares.

Les autorités sont-elles dès lors face à une mission impossible ? Depuis la création de notre système de sécurité sociale, la réponse réside dans la collaboration. En effet, de nombreux besoins informatiques sont similaires dans plusieurs institutions. Le principe "Only once", une obligation légale depuis 2014 et une bonne pratique depuis bien plus longtemps, oblige les institutions publiques à échanger, et donc à collaborer. Avec l'approche décentralisée de la sécurité sociale belge, il s'agit à vrai dire d'une réalité depuis les années 1990.

Économies d'échelle grâce au programme G-Cloud

Les applications gouvernementales doivent être performantes, fiables, sûres, simples et accessibles à un coût minimal. De plus, les utilisateurs souhaitent mieux contrôler la manière dont ils utilisent ces services et attachent une grande importance à la protection de la vie privée. Au fil du temps, les citoyens et les entreprises sont devenus - à juste titre - très exigeants quant à la disponibilité et l'accessibilité des services publics.

Depuis 2015, le **programme G-Cloud** a pour objet de rechercher des synergies dans le domaine informatique, notamment par la mise en place de services d'infrastructure

informatique communs sur lesquels les institutions publiques peuvent installer leurs propres données et applications. Le G-Cloud garantit l'accessibilité des services en ligne et autorise des économies d'échelle grâce à une gestion partagée. Outre sa grande flexibilité, l'initiative accélère l'innovation grâce à la collaboration entre les institutions et à l'échange de services et bonnes pratiques.

Avec l'arrivée de la directive NIS2 et le contexte international tumultueux, la cybersécurité est également plus importante que jamais. Les services G-Cloud permettent de s'assurer que les services d'infrastructure répondent aux strictes normes de sécurité d'aujourd'hui. Un important programme d'investissement dans la sécurité de l'information a depuis été réalisé en partie et continue de placer la barre toujours plus haut.

Cent composants réutilisables

Auparavant, le développement de logiciels était souvent du travail sur mesure, un effort unique pour un besoin unique. Or, les besoins des institutions publiques sont souvent similaires. C'est pourquoi en 2018, les institutions publiques belges de sécurité sociale ont lancé l'**initiative ReUse** destinée à

promouvoir la réutilisation des composants logiciels, tels des API sur des sources authentiques. Un catalogue constamment mis à jour répertorie quelque 100 composants logiciels réutilisables : API, systèmes, bibliothèques et produits.

La réutilisation de composants logiciels est un réflexe bien ancré dans de nombreuses institutions, telles que l'ONSS, la plateforme eHealth, l'ONEM, l'INASTI, BOSA et l'INAMI. Les besoins business et informatiques sont souvent comparables et la réutilisation permet de réaliser des projets plus rapidement, avec des garanties de qualité (le composant ayant déjà fait ses preuves) et bien sûr des économies de coûts.

Par exemple, des composants ou services génériques écrits dans une optique de réutilisation sont :

- les produits de case management tels Wave ou TaskEngine, qui offrent un aperçu des dossiers et tâches dans un environnement intégré ;
- le système Reference Data Management pour la gestion centralisée des codes de référence ;
- les services BeSt de recherche d'adresses belges, de rues et de communes des trois sources régionales authentiques, etc.

Depuis 2018, la réutilisation logicielle fait partie intégrante de la méthodologie de projets de Smals.

Au début du cycle d'un projet, l'équipe de développement examine quelles fonctionnalités sont réalisables avec des composants logiciels existants, quel nouveau développement est suffisamment générique pour une réutilisation future et minimise ainsi le travail sur mesure. En moyenne, cette méthode de travail permet d'économiser plus de la moitié du budget du projet. En 2025, la réduction des coûts se chiffrait à quelque 54 % grâce à la réutilisation, tandis que de nouveaux services et composants sont encore développés en vue d'une réutilisation. Au total, environ 66 % de toutes les fonctionnalités ont été réalisées grâce à la réutilisation, pour une économie estimée à plus de 45 millions d'euros en 2025.

Ouvert à tous, le catalogue ReUse décrit chaque composant, service ou système avec de la documentation complémentaire et les coordonnées des personnes à contacter en cas de besoin. Le site web présente également des études de cas, des événements et des actualités. Plus d'informations sont disponibles sur www.ict-reuse.be

Les écosystèmes, une priorité stratégique pour Smals

Comment les institutions publiques peuvent-elles devenir encore plus performantes et continuer à contrôler et à réduire le coût informatique ? Comment peuvent-elles encore mieux répondre aux attentes des citoyens et des entreprises ?

Smals aide ses membres à identifier les bonnes pratiques et à s'engager dans l'amélioration des processus au-delà des limites de l'institution individuelle.

Une plateforme de connaissances pour l'analyse business, BA4Gov, rassemble des spécialistes issus de l'ensemble des pouvoirs publics.

Entre-temps, des démarches sont entreprises pour introduire une approche "**Enterprise Architecture**" (EA) parmi plusieurs institutions. Celles-ci ne sont plus considérées comme des entités distinctes, mais comme faisant partie d'un écosystème plus large. L'EA vise à répertorier et à optimiser les interactions ainsi que la cohésion entre l'organisation, l'informatique et l'infrastructure, dans le but de maîtriser la complexité de l'écosystème et d'améliorer les services aux utilisateurs.

Smals et les institutions membres peuvent ainsi également développer des services qui utilisent les données et les processus d'autres institutions membres. L'écosystème des API, qui facilite l'intégration de nouvelles applications dans une architecture existante, constitue une priorité stratégique.



VALEUR AJOUTÉE

14

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

Smals place sa responsabilité sociétale en tant qu'entreprise au cœur de ses préoccupations. Elle accorde beaucoup d'importance à l'utilisation parcimonieuse des moyens publics, à l'égalité des chances, à la santé de son personnel, au respect de l'environnement. Elle concrétise ces valeurs essentielles dans diverses initiatives.

Initiatives en faveur du bien-être

Smals investit dans le bien-être et la santé de ses travailleurs. Elle promeut un environnement de travail sain et convivial. Pour soutenir l'épanouissement personnel, Smals encourage chaque individu à développer ses compétences et ses talents.

En 2025, nous avons poursuivi le **programme Feelgood@Smals** avec, entre autres : un coaching consacré à l'ergonomie sur le lieu de travail, des ateliers dédiés à la gestion du stress et de l'énergie, des sessions sur la cohérence cardiaque et les techniques de respiration, la promotion d'une alimentation équilibrée (fruits, encas sains et boissons non sucrées)... Smals lutte contre la sédentarité et organise régulièrement des activités sportives : promenade, marche nordique, course à pied, football en salle, move@desk, participation à la Semaine de la Mobilité... Elle soutient, en outre, les activités d'équipe pour maintenir et développer la cohésion sociale. Chaque année, elle organise des campagnes pour la prévention du cancer et pour la vaccination contre la grippe en collaboration avec le médecin du travail. En 2025, Smals a également réalisé **une enquête sur les risques psychosociaux** pour identifier nos points forts et nos points d'amélioration.

Nos possibilités étendues de télétravail soutiennent, pour de nombreux collaborateurs, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Combinées à la promotion des transports en commun, elles contribuent aussi à la réduction des émissions de CO₂. Tout bénéfique pour l'humain et la planète...

Sur chacun de nos sites, nous accordons une grande attention à la prévention des risques et une équipe de secouristes motivés se tient prête en cas de besoin. Avec nos Wellbeing Officers, nous proposons un soutien aux collaborateurs malades. Nous les accompagnons, si nécessaire, pour un retour progressif et durable au travail (trajets de réintégration, reprise à temps partiel...).

Panneaux solaires et limitation de la consommation

Smals engage des actions concrètes pour réduire durablement ses coûts énergétiques et son empreinte environnementale. Ses investissements contribuent à améliorer la performance énergétique globale de ses sites, à réduire la dépendance au réseau électrique, à renforcer la résilience et la maîtrise budgétaire.

En 2025, Smals a procédé au remplacement des UPS (Uninterruptible Power Supply) sur l'un de ses sites. Ces nouveaux systèmes d'alimentation sans interruption accroissent la fiabilité des installations. Ils offrent également un meilleur rendement grâce aux nouvelles technologies utilisées. Cela représente un gain énergétique annuel de 260 MWh.

En 2025, les panneaux photovoltaïques dont sont équipés nos sites ont produit 153 MWh d'énergie verte au siège social et 136 MWh d'énergie verte sur un autre site, soit un total de 289 MWh pour les deux sites. Les UPS et les panneaux photovoltaïques totalisent des gains énergétiques annuels de 549 MWh, soit une économie financière annuelle d'environ 115 000 euros (0,21 euro/kWh) et une diminution remarquable de notre empreinte carbone. En 2026, des investissements supplémentaires dans les UPS et les panneaux solaires sont prévus.

Smals s'efforce aussi en permanence de réduire ses besoins en énergie, car l'énergie que l'on n'utilise pas est la plus écologique. En 2025, nous avons à nouveau réussi à réduire la consommation électrique de notre siège social : -5 % par rapport à 2024. En 2024, elle avait été réduite de 18 % par rapport à 2023 et de 50 % par rapport à 2020.

Out of Use : plantation d'arbres

Notre engagement en faveur de l'environnement va au-delà de la production d'énergie. En effet, nous participons activement à l'économie circulaire, qui vise à réduire les déchets et à maximiser la réutilisation des matières premières.

Smals fait don de son matériel informatique amorti à Out of Use. Cette organisation est spécialisée dans la réutilisation et le recyclage de ce type de matériel, contribuant ainsi à un avenir plus durable. Dans le cadre d'un partenariat avec Natuurpunt et Natagora, une partie des recettes générées par ce matériel est offerte par Out of Use pour planter des arbres.

C'est ainsi que, cette année, Smals a contribué à la plantation de 272 m² de forêt à Berlare en Flandre orientale, en collaboration avec Natuurpunt. Sa contribution était bien plus que financière puisqu'une équipe de collaborateurs était présente et a participé à la plantation de plus de 1 600 arbres.

En 2025, 9,6 tonnes d'équipements amortis ont été recyclés ou réemployés, ce qui représente une réduction de plus de 143 tonnes de CO₂. Chez Smals, nous agissons concrètement pour moins de déchets électroniques et plus de nature.

Un budget mobilité aux accents écologiques

Les dispositions du budget mobilité que Smals propose à ses collaborateurs IT reflètent sa conscience écologique. En 2025, l'offre a été étendue. Le budget mobilité peut prendre différentes formes : une voiture de société respectueuse de l'environnement, une intervention dans le paiement des moyens de transport durables (vélos mécaniques ou électriques, etc.), ainsi que des

équipements de sécurité, de l'entretien, du stationnement sécurisé, de l'assistance et des assurances, une intervention dans le paiement des transports publics et voitures partagées dans les 30 pays de l'Espace économique européen (EEE). D'autres options possibles sont un remboursement pour la location de vélos, de trottinettes et d'autres formes de mobilité douce partagée dans l'EEE ou encore, une intervention dans les frais de logement.

Diversité, égalité des chances et inclusion sur le terrain

Les dispositions du budget mobilité que Smals propose à ses collaborateurs IT reflètent sa conscience écologique. En 2025, l'offre a été étendue. Le budget mobilité peut prendre différentes formes : une voiture de société respectueuse de l'environnement, une intervention dans le paiement des moyens de transport durables (vélos mécaniques ou électriques, etc.), ainsi que des équipements de sécurité, de l'entretien, du stationnement sécurisé, de l'assistance et des assurances, une intervention dans le paiement des transports publics et voitures partagées dans les 30 pays de l'Espace économique européen (EEE). D'autres options possibles sont un remboursement pour la location de vélos, de trottinettes et d'autres formes de mobilité douce partagée dans l'EEE ou encore, une intervention dans les frais de logement.



VALEUR AJOUTÉE

Stratégie

16

Mission statement

Le slogan "ICT for Society" est concrètement décrit dans notre 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."

Stratégie et priorités d'entreprise

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

Embrasser le changement

Dans un monde informatique en rapide évolution, Smals offre à ses membres les garanties nécessaires par le renforcement de la qualité, de la sécurité et de l'innovation. Notre organisation est elle aussi confrontée à des changements : en 2026, plusieurs membres de la direction partiront à la retraite. Une nouvelle structure organisationnelle a été élaborée afin de garantir la continuité des activités.

Les membres actuels du comité de direction continuent d'assumer leurs responsabilités et transmettent

progressivement leurs connaissances, leurs relations et leur expertise afin de permettre au nouveau comité de direction de fonctionner de manière autonome.

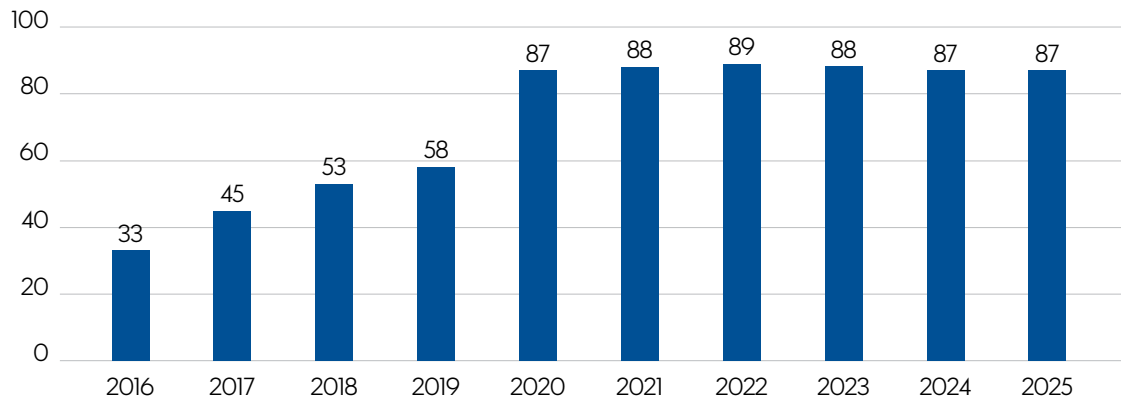
L'informatique qui connecte, renforce et innove

L'accord de gouvernement 2025-2029 nous incite à procéder à une réflexion et à un ajustement stratégiques. Smals s'engage ainsi à aider ses membres à réaliser les économies prévues et a lancé des exercices de benchmarking concernant le personnel, les services et les projets. D'autre part, l'accord de gouvernement s'inscrit parfaitement dans la vision de Smals, qui consiste à contribuer à une administration plus efficace grâce à la synergie et à la collaboration, notamment par une numérisation uniforme. Smals soutient cette démarche par le développement d'économies des API et la réutilisation, grâce à une collaboration et à des plateformes interinstitutionnelles, ainsi qu'à la mise en œuvre du programme e-Gov 3.0. Cette collaboration renforcée a été intégrée dans un nouveau modèle de collaboration pour la numérisation des IPSS, qui a été traduit en modalités de collaboration concrètes. Cette collaboration nous permettra, en collaboration avec les membres, de mettre en place des solutions informatiques encore plus efficaces pour le gouvernement et les citoyens dans les années à venir.

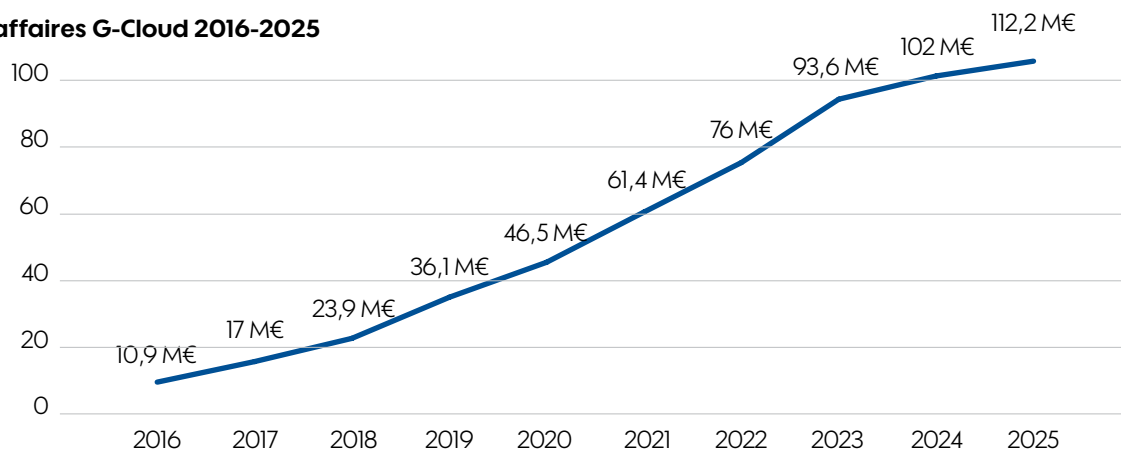
Ensemble pour une Europe plus forte

Le cadre européen offre des opportunités de coordination en matière de collaboration et de soutien aux citoyens et aux entreprises au-delà des frontières nationales.

Évolution du nombre de membres de Smals sur le G-Cloud



Chiffre d'affaires G-Cloud 2016-2025



Le domaine des soins de santé est en pleine effervescence. C'est pourquoi Smals contribue à un échange de données standardisé pour les domaines de soins prioritaires et l'utilisation secondaire des données médicales dans le cadre de l'European Health Data Space (EHDS), ainsi qu'à la mise en place du portefeuille d'identité numérique européen (EUDI Wallet).

En ce qui concerne la sécurité sociale, les membres de Smals suivent le cadre européen. Au sein du collège des présidents des IPSS, une coordination plus étroite sera mise en place pour les initiatives européennes. Smals y contribuera grâce à son expertise, notamment par le partage des connaissances et le développement de preuves de concept.

Une équipe de plus de 2 000 collaborateurs compétents

En 2025, Smals a accueilli pas moins de 221 nouveaux collègues, une belle croissance qui confirme notre attractivité. En effet, Smals continue chaque jour d'investir dans son personnel, son expertise et sa culture d'entreprise. Ces efforts ont une nouvelle fois été récompensés par le label "Top Employer".

Réutilisation et synergie

Smals offre à ses membres l'accès à une vaste bibliothèque de composants informatiques réutilisables et à un puissant écosystème des API. L'année dernière, plusieurs composants logiciels ont à nouveau été ajoutés au site web ReUse, portant le total à plus de 100. À ce jour, 14 institutions mettent déjà leurs composants à disposition, ce qui favorise l'efficacité et la collaboration.

G-Cloud

Avec le G-Cloud, Smals offre à ses membres l'accès à une infrastructure cloud sécurisée, y compris l'expertise nécessaire pour l'utiliser de manière optimale et sûre, éventuellement combinée à des solutions public cloud commerciales.

RECHERCHE ET INNOVATION



Une large implication en faveur de l'innovation

La technologie est en constante évolution. De même, les défis sociétaux auxquels sont confrontés les membres de Smals exigent de continuellement remettre en question le statu quo. Smals souhaite y répondre en stimulant l'innovation à tous les niveaux de l'organisation. Ceci par le biais de centres de compétences interfonctionnels, consacrés par exemple à l'intelligence artificielle, d'un Innovation Board, d'un Innovation Network et, pour la deuxième fois, des Smals Innovation Awards en guise de vitrine.

18

En 2025, les Smals Innovation Awards (SIA) ont, pour la deuxième fois consécutive, attiré l'attention de tous les collaborateurs de Smals sur l'innovation. Contrairement à l'édition 2024, où il s'agissait de proposer de nouvelles initiatives, l'accent a cette fois-ci été mis sur les réalisations innovantes. Dans trois catégories, le travail novateur de nos collègues a bénéficié d'une attention particulière : impact social, technologie et durabilité.

Impact social : carte de contrôle eC3.2 100 % numérique

La carte de contrôle chômage temporaire électronique a été entièrement remaniée à la demande de l'ONEM en vue de la suppression définitive de son équivalent papier.

La transition a eu lieu le 1^{er} janvier 2025 et a immédiatement été couronnée de succès. Quelque 133 000 citoyens utilisent la carte de contrôle dans plusieurs secteurs, par exemple en cas de chômage pour cause d'intempéries, de chômage économique...

Le premier mois a connu un pic avec 3,5 millions de connexions. Le choix s'est porté sur une "application web progressive", qui s'utilise de manière optimale avec un smartphone, sans nécessiter l'installation d'une application dédiée. L'interface doit être accessible à un large public sans connaissances informatiques particulières.

La procédure d'authentification doit également tenir compte de situations spécifiques telles que le travail transfrontalier. Le passage au tout numérique représente une simplification administrative majeure pour les organismes de paiement ACV, FGTB, CGSLB et CAPAC. Pour le citoyen, le contrôle et le paiement s'effectuent beaucoup plus rapidement.

Technologie : G-Cloud Service Portal

Le libre-service en ligne est l'une des promesses les plus attrayantes du cloud computing. Dans un community cloud hautement sécurisé destiné aux administrations belges, cela paraît souvent plus simple que ça ne l'est. Grâce à une



automatisation poussée, le G-Cloud Service Portal propose désormais un catalogue clair.

Les institutions peuvent à présent y acquérir elles-mêmes en ligne des serveurs, des machines virtuelles, des bases de données, du stockage, des services de logging...

Les éléments d'infrastructure sont disponibles presque immédiatement et gérables via l'Infrastructure-as-code. Il s'agit d'une étape importante, non seulement en termes de gain de temps et d'efficacité, mais aussi vers une maturité accrue dans la gestion des infrastructures informatiques.

Durabilité et efficacité : Openshift application & service idling

L'infrastructure serveur fonctionne souvent sans interruption, 24x7. Si cela est indispensable pour les services critiques, il en va nettement moins ainsi pour, par exemple, les environnements de développement, de test et d'intégration. Grâce à une utilisation innovante des technologies disponibles, ces applications non critiques s'arrêtent désormais automatiquement. L'infrastructure sous-jacente est "always-available" et non plus "always-on". Non seulement le groupe de travail "Green IT" a constaté une baisse de la consommation d'électricité, mais en plus, le cluster d'infrastructure peut désormais héberger davantage d'applications, sans extension.



Recherche axée sur les nouvelles opportunités dans l'e-gouvernement

Smals investit dans la recherche et le développement de nouvelles technologies, en accord avec les priorités stratégiques et les opportunités dans l'e-gouvernement. Une dizaine de chercheurs sont en contact étroit avec d'autres équipes au sein des services ICT opérationnels. Les résultats vont des évaluations critiques, des publications et des conseils individuels aux prototypes fonctionnels et au développement de nouveaux services, notamment sur le plan de l'intelligence artificielle, de l'analyse de données et de la sécurité de l'information.

L'équipe Smals Research détecte les nouvelles possibilités et les nouveaux défis technologiques, informe les décideurs en matière informatique et teste de nouveaux concepts, au moyen d'expériences et de preuves de concept ainsi que par la participation à des projets pilotes pour le secteur public. Smals dispose d'une équipe de neuf chercheurs armés d'un bagage académique de taille, généralement titulaires d'un doctorat. Les activités de recherche sont soigneusement alignées sur les priorités stratégiques de Smals et leur plus-value pour les membres. Environ un quart de l'activité totale est exécuté à la demande de membres individuels et d'autres équipes de Smals. Il s'agit par exemple de piloter et d'accompagner des projets liés à la qualité des données, à l'intelligence artificielle et à l'analyse avancée, ainsi que des missions en matière de protection de la vie privée, de cryptographie et de sécurité de l'information, et d'aider concrètement les membres dans la lutte contre la fraude sociale. Dans certains cas, les chercheurs évoluent vers des fonctions clés au sein des équipes IT opérationnelles.

Rôle d'exemple en matière d'intelligence artificielle

Les attentes concernant l'intelligence artificielle restent très élevées. Alors que la "Generative AI" et la "Retrieval Augmented Generation" (RAG) ont dominé l'année dernière (un projet pilote dédié à Student at Work a vu le jour en 2025), nous passons désormais à la vitesse supérieure avec l'émergence de ce que l'on appelle "Agentic AI", avec des "AI agents" qui seraient capables de prendre des décisions et d'exécuter diverses tâches en toute autonomie, de manière orchestrée ou non, ce qui pourrait augmenter l'efficacité d'exécution d'un grand nombre de processus. Cela implique bien sûr de nombreux défis, surtout dans un contexte gouvernemental.

L'équipe Smals Research valorise ses connaissances dans ce domaine par un rôle actif au sein de l'AI Competence Center de Smals, qui entend explorer l'intelligence artificielle au-delà

du battage médiatique pour trouver des possibilités viables dans un contexte gouvernemental - de l'analyse de grandes quantités de données, par exemple pour la détection des fraudes, à l'automatisation des tâches administratives. Citons notamment la compréhension et la génération du langage naturel, les recommandations automatiques, le soutien au développement de logiciels, l'amélioration de l'interaction avec les citoyens et les entreprises, le soutien à l'analyse des données...

Avec la publication du modèle de maturité d'IA, l'AI Competence Center propose un outil permettant aux organisations d'évaluer où elles en sont dans leurs propres initiatives en matière d'IA ainsi que de déterminer les étapes nécessaires pour atteindre un certain niveau en fonction des solutions proposées par les fournisseurs d'IA. En bref, un modèle simple mais solide qui aide les organisations à se lancer véritablement dans l'IA avec davantage de confiance. En 2026, le modèle sera complété par les initiatives des membres de Smals dans les différents domaines d'IA abordés.

L'AI Competence Center se concentre également sur les aspects de gouvernance et les nouvelles obligations légales entourant l'IA. Smals participe donc volontairement à l'AI Pact, une initiative de plus de 200 acteurs en concertation directe avec la Commission européenne, qui vise entre autres à contribuer à la sensibilisation, à la maîtrise de l'IA, à l'éthique et aux bonnes pratiques.

Mise en pratique

L'équipe Smals Research se préoccupe avant tout de l'avenir et des besoins des membres de Smals.

Elle vise également à mettre en pratique de nouvelles possibilités technologiques, sous la forme de projets pilotes et de nouveaux services.

L'intelligence artificielle (IA) continue de jouer un rôle majeur dans les études en cours. Ainsi, la technologie IA peut aider nos développeurs et architectes logiciels à écrire du nouveau code (AI Augmented Development et Agentic IDE) ou à maintenir et

migrer du code existant (legacy) vers des environnements plus modernes. Diverses expériences ont été menées autour de l'IA et du code legacy, et les premiers résultats sont encourageants et mis en application. Dans la perspective de la mise en production d'un chatbot RAG basé sur l'IA générative pour Student at Work, une grande expérience a également été acquise concernant l'amélioration de la qualité des réponses générées et leur évaluation automatique. L'utilisation, entre autres, de bases de données vectorielles offre de nombreuses possibilités pour une multitude de projets dans lesquels la recherche sémantique apporte une valeur ajoutée évidente par rapport aux systèmes de recherche traditionnels.

Par ailleurs, dans le cadre de la recherche appliquée, une grande attention est accordée à la sécurité de l'information et à la protection de la vie privée, grâce à des techniques telles que la pseudonymisation, les données synthétiques, l'informatique confidentielle et la transition en douceur vers les prochaines générations de protection cryptographique.

Dans un avenir assez proche, les ordinateurs quantiques seront capables de briser la cryptographie moderne à clé publique, ce qui constitue une menace pour les données que nous stockons et échangeons aujourd'hui sous forme chiffrée ("Harvest now, decrypt later"). Sous les termes de "cryptomigration" et de "crypto-agilité", Smals Research s'attache à sensibiliser le public à ce sujet, à élaborer des stratégies pour dresser un inventaire des solutions cryptographiques, à traduire en code les recommandations en matière de cryptographie et à préparer la transition vers la cryptographie post-quantique.

Smals Research a mis en œuvre de nombreuses innovations afin de mieux protéger encore la vie privée des citoyens belges. Grâce aux "données synthétiques", à savoir des données fictives qui ressemblent étroitement à un jeu de données existant, il est possible d'entraîner et d'affiner les modèles de recherche sur le marché du travail sans devoir à chaque fois consulter le datawarehouse de la BCSS contenant des données à caractère personnel "réelles".

Avec la pseudonymisation, nous ajoutons une couche de protection supplémentaire aux données médicales personnelles. Un pseudonyme remplace le numéro de registre national dans les services hautement sécurisés de la plateforme eHealth, par exemple. Si les informations devaient un jour tomber entre de mauvaises mains, il serait toujours impossible de les relier à un individu.

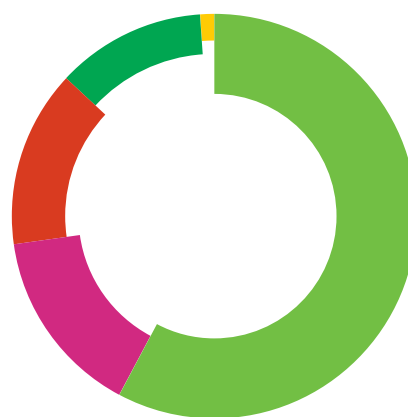
Le service de pseudonymisation "à l'aveugle" hautement sécurisé de la plateforme eHealth a été développé au sein de l'équipe de recherche sous forme de prototype, qui a servi de base au déploiement du service. Cette réalisation a remporté le prix du "runner-up" dans la catégorie "Best Cybersecurity Innovation Europe" lors du salon Cybersec Europe en mai 2025.

Grâce à la pseudonymisation "format preserving" en combinaison avec des données synthétiques, les applications en test et en acceptation peuvent effectuer des tests avec des données réalistes, sans utiliser de données à caractère personnel. L'innovation Oblivious Join de Smals Research permet le croisement efficace et respectueux de la vie privée de données à caractère personnel provenant de différentes organisations.

Approche pluridisciplinaire

Pour mieux évaluer les possibilités des nouvelles technologies dans la pratique, Smals Research collabore étroitement avec d'autres équipes de Smals : l'Innovation Board, l'AI Competence Center et le Smals Innovation Network encadrent cette collaboration. L'objectif est d'évaluer de manière proactive les besoins réels et les cas d'utilisation parmi les membres pour lesquels la technologie peut apporter une valeur ajoutée évidente, et d'introduire de nouvelles technologies de manière plus structurée auprès des membres.

Aperçu des activités de 2025



- Études et séances d'information : **58 %**
- Veille technologique et formation : **12 %**
- Consultance externe : **15 %**
- Consultance interne : **14 %**
- Divers : **1 %**

Les produits intéressants sont étudiés dans des Quick Reviews. Les résultats des recherches sont directement présentés aux membres par le biais de webinaires et d'articles de blog ainsi que via les réseaux sociaux tels que LinkedIn. Ce faisant, Smals développe une "communauté" autour de ses activités de recherche.

Domaines de recherche

L'équipe Smals Research se fixe comme objectif de permettre la mise en pratique de technologies innovantes au cours des prochaines années. Cela s'articule autour de cinq thèmes : Évolutions des AI agents, Machine learning : modèles et intelligibilité, Migration logicielle, Sécurité et intégrité de l'information, et Durabilité. Des projets de recherche concrets sont en cours pour chaque thème.

Évolutions des AI agents

Les AI agents constituent une évolution majeure dans le domaine de l'IA générative : ils combinent des modèles de langage avec des données et des outils externes pour exécuter des tâches et piloter des processus de manière autonome. Dans le cadre de ce projet de recherche, Smals Research examine comment évaluer ces agents de manière fiable et sécurisée, en accordant une attention particulière à l'Agentic RAG, une approche avancée qui garantit un output plus précis et mieux étayé.

AI Agent Evaluation

Les AI agents constituent une nouvelle étape dans l'application de l'IA générative. En combinant les grands modèles de langage (LLM) avec des outils, des sources de données et une logique décisionnelle externes, ils peuvent non seulement générer des informations, mais aussi exécuter des tâches et piloter des processus de manière autonome. Cela ouvre de nouvelles perspectives en matière d'automatisation dans les environnements riches en connaissances. Dans le même temps, cette évolution soulève des questions importantes concernant la fiabilité, la sécurité et le contrôle. Ce projet de recherche se concentre donc sur deux aspects clés : l'évaluation des AI agents et le développement de l'Agentic RAG. L'étude consiste à examiner comment mesurer systématiquement les performances, la cohérence et la sécurité, recenser les outils et les cadres disponibles, et mener des expériences ciblées.

Agentic RAG

La Retrieval Augmented Generation (RAG) enrichit un LLM avec des informations pertinentes issues de documents ou de bases de connaissances externes, ce qui améliore la précision et la fiabilité des réponses. Cependant, l'approche RAG classique ne parcourt qu'un seul cycle fixe d'extraction et de génération, ce qui conduit parfois à des réponses incomplètes ou imprécises. L'Agentic RAG va plus loin en ce sens qu'elle permet au modèle de raisonner et d'évaluer activement, et d'effectuer plusieurs cycles de recherche – comme le ferait un humain. Cela peut aboutir à des résultats plus précis et mieux étayés.

Machine Learning : modèles et intelligibilité

Augmented Analytics

Les data scientists consacrent une grande partie de leur temps à des tâches répétitives et fastidieuses, telles que la préparation et le nettoyage des données. L'approche Augmented Analytics examine comment l'IA peut automatiser une partie de ces processus. L'accent est mis sur deux piliers : Self-Service Data Preparation (intégration, nettoyage, transformation et étiquetage automatiques des données) et Augmented Exploration (génération de requêtes et d'informations à partir du langage naturel).

Explainable AI (XAI)

À mesure que les modèles de machine learning gagnent en complexité, leurs décisions deviennent plus difficiles à comprendre. L'Explainable AI (XAI) répond à ce défi en rendant visibles les relations entre l'input et l'output d'un modèle. Les algorithmes XAI sont classés selon leur transparence, leur niveau et leur dépendance au modèle. Cette étude vise à comparer les algorithmes XAI indépendants du modèle et explore des approches spécifiques au modèle pour des modèles plus complexes tels que les réseaux neuronaux.



Réglage fin des modèles de langage locaux

L'évolution rapide des modèles de langage open source ouvre de nouvelles possibilités pour affiner soi-même des modèles locaux en vue d'applications spécifiques. Dans le même temps, les performances élevées et la baisse des coûts des modèles commerciaux remettent en question la valeur ajoutée du réglage fin local. Une étude précédente (2023) a révélé des gains de performance limités par rapport aux coûts. Compte tenu des récentes avancées technologiques et de la demande croissante des clients pour des modèles linguistiques souverains et respectueux de la vie privée, permettant un traitement sécurisé des données personnelles et/ou sensibles, nous réexaminons la faisabilité pratique, la valeur ajoutée et les limites de l'affinage des modèles locaux dans un paysage technologique en rapide évolution.

Graph Self-Supervised Learning (GSSL)

L'apprentissage auto-supervisé (SSL) est une forme d'apprentissage non accompagné dans laquelle un modèle s'entraîne lui-même à partir de "pseudo-étiquettes" générées automatiquement. Dans cette étude, qui s'inscrit dans le prolongement de l'étude consacrée au Graph Machine Learning, l'accent est mis sur le Graph SSL (GSSL), qui consiste à construire des représentations vectorielles de graphes sur la base de leur structure. Grâce à l'approche contrastive, qui distingue les graphes les uns des autres sur la base de différences structurelles, le modèle apprend à distinguer ces différences et à générer automatiquement des caractéristiques significatives. Cela rend cette technologie précieuse pour des applications telles que l'analyse des chaînes d'approvisionnement, où les représentations vectorielles générées sont utilisées pour détecter la fraude sociale.

Migration logicielle

La tenue à jour des composants logiciels représente un défi complexe qui entraîne des problèmes de compatibilité, des temps d'arrêt et une augmentation des coûts, mais qui se heurte souvent à une certaine réticence tant auprès du business que parmi les développeurs.

IA & Code legacy

Le code legacy constitue un défi de taille pour de nombreuses organisations : technologies obsolètes, documentation rare et frais de maintenance élevés freinent le progrès. Dans le cadre de ce projet de recherche, nous explorons comment l'IA – plus particulièrement les LLM – peut aider à comprendre, maintenir et transformer ces bases de code tout au long du cycle de vie du logiciel. S'appuyant sur des expériences antérieures couronnées de succès dans le domaine des migrations Java, COBOL et SAS, l'équipe Smals Research se concentre sur une approche visant à rendre la transformation des systèmes legacy plus prévisible, plus précise et mieux documentée.

Agents autonomes pour la migration

Sur la base de travaux de recherche antérieurs, ce projet consiste à examiner le rôle de l'IA, et en particulier des

agents autonomes, dans les migrations logicielles. L'accent est mis sur le potentiel de l'innovation basée sur l'IA pour résoudre les problèmes identifiés, et plus précisément sur la mesure dans laquelle les outils d'IA peuvent automatiser et faciliter des tâches telles que l'analyse de code, les tests de compatibilité et les stratégies de migration.

Défis liés à la migration et aux mises à jour des composants logiciels

En raison de la complexité croissante des logiciels modernes, les processus manuels ne sont souvent plus viables et les dépendances entre les systèmes constituent des risques pour l'intégrité des données et les performances. Ce projet de recherche recense les pratiques et défis actuels liés à la migration des composants logiciels, dans le but d'identifier et d'appliquer les meilleures pratiques.

Sécurité et intégrité de l'information

L'IA générative met fortement à mal l'intégrité et la sécurité de l'information. Deux des trois études présentées ci-dessous se concentrent donc sur la fiabilité, la confidentialité et la traçabilité des données et des contenus dans le secteur public. La troisième étude anticipe une autre menace imminente : l'émergence des ordinateurs quantiques qui, dans un avenir proche, seront en mesure de déchiffrer les algorithmes cryptographiques couramment utilisés aujourd'hui.

Détection de la désinformation

L'essor de l'IA générative facilite de plus en plus la création de documents et d'informations d'apparence réaliste, mais falsifiés. Cela accroît le risque d'utilisation abusive des canaux de communication publics et de fraude via des images ou des pièces justificatives générées par l'IA. Tant les organisations que les citoyens peuvent être confrontés à des contenus trompeurs ou manipulés, difficiles à distinguer des informations authentiques. Cette étude actualise les connaissances acquises précédemment sur les mécanismes de détection et de vérification, en accordant une attention particulière aux limites des systèmes existants face aux nouveaux vecteurs d'attaque basés sur l'IA.

Generative Engine Optimization

La Generative Engine Optimization (GEO) consiste à optimiser les informations publiques pour les moteurs de recherche basés sur l'IA générative. Les moteurs de recherche alimentés par l'IA, tels que Perplexity.ai et Google AI Overviews, métamorphosent la manière dont les internautes recherchent des informations : les réponses générées par l'IA entraînent une baisse du trafic vers les sites web gouvernementaux, sans compter les questions qu'elles soulèvent quant à la fiabilité et à la visibilité des informations officielles. Sans une stratégie adaptée, les informations gouvernementales risquent de perdre de leur pertinence dans ces nouveaux paradigmes de recherche.

Pseudonymisation à l'aveugle résistante à l'informatique quantique et chiffrement homomorphe

L'émergence d'ordinateurs quantiques puissants constitue à terme une menace pour la cryptographie à clé publique classique. Dans cette étude, nous développons un algorithme de pseudonymisation résistant à l'informatique quantique destiné à la santé en ligne, tout en conservant les fonctionnalités existantes et en assurant l'intégration avec les systèmes actuels et les Hardware Security Modules (HSM). La faisabilité pratique et les performances sont examinées, de même que le potentiel de la (lattice-based) full homomorphic encryption (FHE) et ses applications plus larges au sein du secteur public.

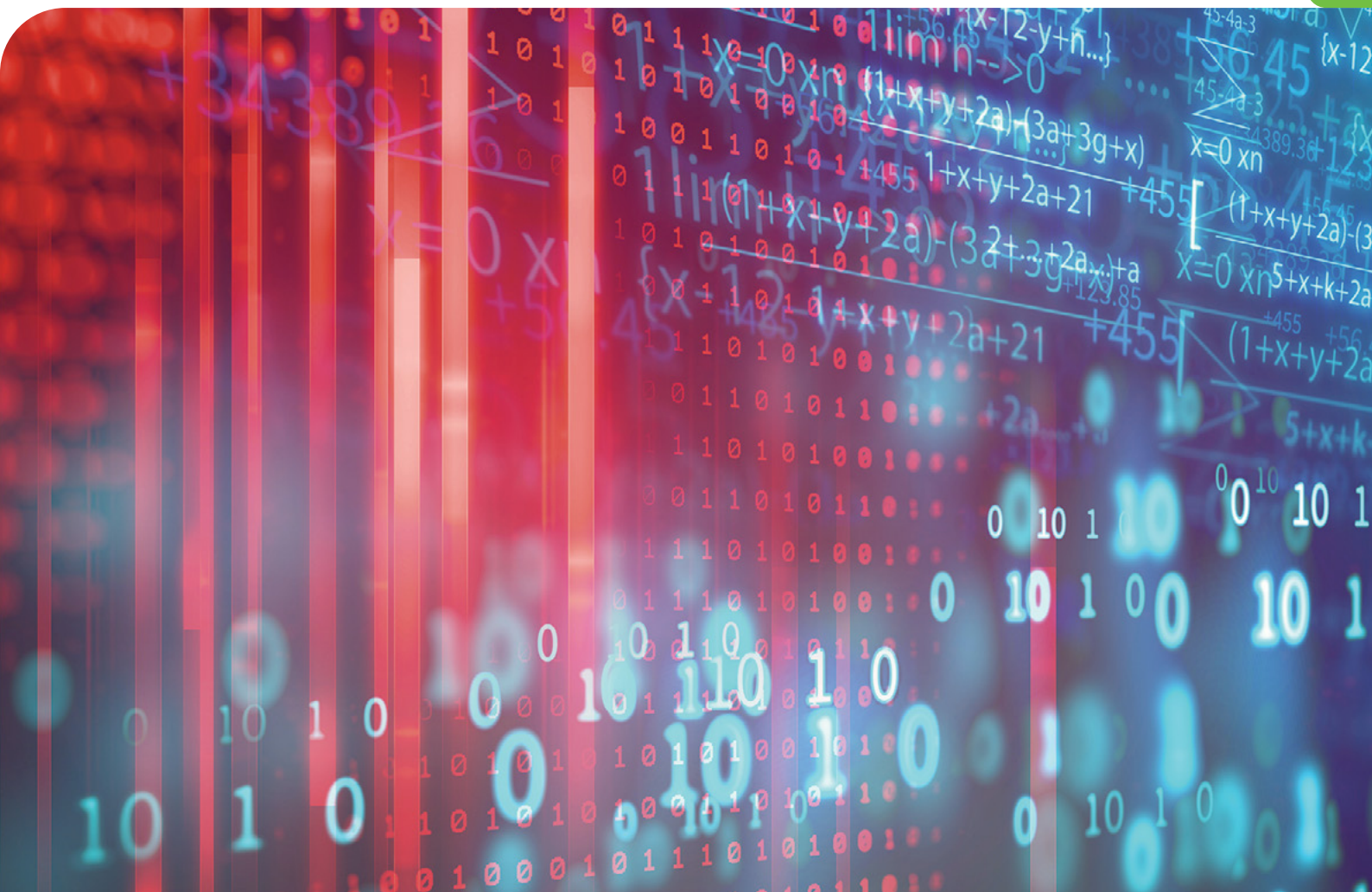
Durabilité

Sobriété numérique et informatique durable

Réduire l'impact environnemental de l'informatique est un défi complexe, difficile à relever sans un cadre clair et des méthodes de mesure fiables. Cette étude développe un cadre visant à réduire l'impact environnemental de l'informatique, en mettant l'accent sur la mesure et la réduction des émissions de gaz à effet de serre – en particulier les émissions indirectes liées à l'énergie achetée, comme dans les data centers. Parallèlement, elle se concentre sur la réduction de la consommation d'énergie dans les activités clés (traitement logiciel, stockage et transfert de données) et vise un changement systémique et culturel intégrant la conscience environnementale dans l'ensemble du cycle de vie numérique.

Edge AI

Les ordinateurs portables et les processeurs modernes sont de plus en plus souvent équipés de Neural Processing Units (NPU), des puces spécialisées qui permettent l'inférence IA sans avoir recours à des cartes graphiques (GPU) coûteuses et énergivores. Les modules NPU sont désormais disponibles et abordables, sous forme de cartes d'extension ou dans du matériel compact tel que le Raspberry Pi. Même les modèles d'IA optimisés sur les smartphones recourent à cette technologie. L'utilisation de NPU dans le data center offre une piste intéressante pour proposer des capacités d'IA aux membres de Smals à un coût bien inférieur à celui d'une GPU.



Publications de 2025

L'équipe Smals Research publie des articles, des Product Reviews et des présentations permettant de suivre étroitement les dernières évolutions technologiques ainsi que de rechercher des opportunités spécifiques pour le secteur public. Les activités de recherche de Smals partent toujours de la réalité du marché et du secteur public belge en particulier.

Product – Quick reviews

- CodeQL** – Outil d'analyse de code permettant de détecter les vulnérabilités et les bugs complexes (Quick Review 120, 03/2025, Fabien Petitcolas)
- AI Sheets** – Outil no-code pour enrichir et transformer les données avec l'IA (Quick Review 121, 09/2025, Katy Fokou)
- OpenEvals** – Outil permettant d'évaluer la qualité des applications basées sur les LLM (Quick Review 122, 09/2025, Bert Vanhalst)
- Recordlinkage** – Bibliothèque Python permettant de modifier des enregistrements (Quick Review 123, 10/2025, Vandy Berten)
- Circorn** – Cadre pour les preuves à divulgation nulle de connaissance programmables (Quick Review 124, 12/2025, Kristof Verslype)
- Neosemantics** – Utilisation d'outils sémantiques de RDF dans Neo4J (Quick Review 125, 12/2025, Pierre Leleux)

Présentations

- Towards Cryptographic Agility in the Public Sector** (01/2025, Kristof Verslype)
- Advanced De-identification & Linkage of Personal Data originating from Multiple Sources for Secondary Use** (04/2025, Kristof Verslype)
- Qualité des données dans le processus d'ingestion pour les grands modèles de langage : pratiques et défis** (05/2025, Katy Fokou)
- Resilience against quantum (and other) threats with crypto agility** (Cybersec Europe, 05/2025, Kristof Verslype)
- Cryptographic agility in practice** (Cybersec Europe, 05/2025, Kristof Verslype)
- Crypto Agility – Prepare for the unexpected** (06/2025, Kristof Verslype)
- bePelias, un géocodeur local basé sur BeSt Address** (09/2025, Vandy Berten)
- Le Dark web, menace ou opportunité pour le secteur public** (09/2025, Vandy Berten)
- Generative AI on your own data - lessons learned** (11/2025, Katy Fokou & Bert Vanhalst)

Les slides de ces présentations sont disponibles sur le site web de Smals Research. Les chercheurs de Smals sont régulièrement invités à donner des cours dans des universités et à s'exprimer lors de conférences (Devoxx, CyberSec Europe, SAI...).

Médias en ligne

Les publications de l'équipe Smals Research sont publiquement disponibles sur le site web Smals Research www.smalsresearch.be ainsi que sur le site web de Smals www.smals.be/research. Depuis 2024, les articles de Smals Research sont traduits et publiés dans les deux langues nationales. Trente-trois articles ont été publiés en français sur le blog de l'équipe Smals Research :

- Étiquettes de confidentialité pour mieux protéger les données sensibles** – 21/01/2025, Fabien Petitcolas
- Les technologies graphes, leurs applications et leurs outils : un tour d'horizon (partie 1)** – 20/02/2025, Pierre Leleux

Les technologies graphes, leurs applications et leurs outils : un tour d'horizon (partie 2) – 20/02/2025, Pierre Leleux

Détection et étiquetage de données sensibles – 25/02/2025, Fabien Petitcolas

EU AI Act : la maîtrise de l'IA – 28/02/2025, Katy Fokou
Vers une conformité automatique des recommandations cryptographiques – 11/03/2025, Kristof Verslype
Souveraineté numérique – 04/04/2025, Joachim Ganseman

Quelles traces laisse-t-on sur Internet ? – 18/04/2025, Vandy Berten

AI agents : avantages, défis et cas d'utilisation – 22/04/2025, Bert Vanhalst

Research Talk – Augmented Development – 22/04/2025, Smals Research

"Vibe Coding" avec les IDE agentiques – 06/05/2025, Koen Vanderkimpen

"Crypto Agility – Prepare for the unexpected" – Webinar by Smals Research (june 12, 2025) – 27/05/2025, Smals Research

Research Talk – AI Agents – 27/05/2025, Smals Research

Éthique et intelligence artificielle : comment mesurer et corriger un biais ? – 11/06/2025, Pierre Leleux

Research Talk – Data Quality – 11/06/2025, Smals Research

HTTPS, Incognito, VPN, Tor... de quoi ça nous protège ? – 23/06/2025, Vandy Berten

Expériences pratiques avec l'évaluation automatique de la RAG – 10/07/2025, Bert Vanhalst

GraphRAG – Vers une génération augmentée par les graphes de connaissances – 24/07/2025, Katy Fokou

L'IA pour améliorer la sécurité du code ? (Partie 1 : sécurité du code généré) – 30/07/2025, Fabien Petitcolas

Research Talk – Cryptography – 06/08/2025, Smals Research

L'IA pour améliorer la sécurité du code ? (Partie 2 : détection de vulnérabilités) – 26/08/2025, Fabien Petitcolas

Master Data Management (MDM) : concepts, exemples, architectures et bonnes pratiques – 27/08/2025, Isabelle Boydens

Contrôlez votre identité numérique grâce aux titres numériques anonymes – 23/09/2025, Kristof Verslype

Smals AI maturity model – 24/09/2025, Smals Research

Webinar Smals Research – Het dark web: een bedreiging of een kans voor de publieke sector? – 30/09/2025, Smals Research

Ingestion de données non-structurées : comment créer un graphe automatiquement à partir de texte ? – 6/10/2025, Pierre Leleux

Le dark web, l'Eldorado des criminels ? – 13/10/2025, Vandy Berten

Research Talk – Digital Wallets – 15/10/2025, Smals Research

Rules as Code, un parcours semé d'embûches ? – 20/10/2025, Joachim Ganseman

Webinar Smals Research: Generatieve AI: verder dan de hype – Praktijkervaringen met generatieve AI op eigen data – 07/11/2025, Smals Research

Expériences avec la Crypto Policy as Code – 17/11/2025, Kristof Verslype

Garde-fous : délimitez votre IA – 25/11/2025, Bert Vanhalst

Sens, absurdité et utilité des LLM : méritent-ils ce battage médiatique ? – 10/12/2025, Koen Vanderkimpen

Si vous souhaitez rester au fait des évolutions, vous pouvez suivre l'équipe de chercheurs sur LinkedIn : www.linkedin.com/showcase/Smals-Research



PROJETS

PROJETS DE 2025



Prescriptions et médicaments consultables dans l'app mobile Masanté

VIDIS 2025	
	INAMI
	Live
	Java, Services web REST, Web components
	www.masante.belgique.be

Depuis plusieurs années, l'application "Mes Médicaments" permet au patient de consulter l'ensemble de ses informations liées à la prise en charge médicamenteuse. Développée pour l'INAMI, en collaboration avec eHealth, Recip-e, Farmaflux et les coffres-forts régionaux VITALINK, RSW et RSB, elle offre une vue complète des prescriptions du patient et des personnes pour lesquelles il dispose d'un mandat. L'application met également à disposition les notices, la liste des médicaments délivrés et facilite la réservation en pharmacie. L'expérience utilisateur continuera d'évoluer, notamment grâce à l'intégration de la solution d'authentification MyGov.be du SPF BOSA. En 2025, un nouveau canal d'accès réutilisable à ces données a vu le jour. Désormais, VIDIS se décline en composants web, intégrés par des partenaires, et est notamment présent dans la nouvelle application mobile Masanté, lancée en mars 2026.

DEPARTEMENT ZORG

Nouveau standard d'échange des données médicales des patients flamands

Vitalink FHIR	
	Departement Zorg
	Live
	Angular, Java, PostgreSQL, HAPI FHIR

Pour les acteurs des soins tels que les médecins, les pharmaciens, les hôpitaux et le personnel soignant ainsi que pour le patient lui-même, l'accès aux données médicales est essentiel pour assurer des services médicaux de qualité. Vitalink, le coffre-fort sécurisé dans lequel sont stockées les données médicales des patients flamands, en constitue la colonne vertébrale. Grâce à Vitalink, les acteurs peuvent consulter les données médicales en toute sécurité. Il s'agit d'informations concernant plus de 4,5 millions de patients flamands et de consultations avec un pic de volume significatif de 8 000 transactions par minute. Vitalink est ainsi, par exemple, la source authentique pour les vaccinations, dont plus de 80 millions sont enregistrées. Le système contenait l'historique complet des patients, mais reposait sur un standard propre difficile à exploiter pour d'autres applications. Grâce à la migration vers le standard FHIR (Fast Health Interoperability Resources), Zorg Vlaanderen peut mieux exploiter les données, créer des statistiques et assurer un échange plus efficace.



Votre santé à portée de main grâce à l'application mobile Masanté

MAGS	
	INAMI
	Live
	Angular, Ionic, Java, Typescript, Cypress, Spring Boot, OpenShift4, PostgreSQL

L'application mobile Masanté a pour ambition de devenir le point d'accès central pour toutes les informations relatives à la santé personnelle des citoyens en Belgique. Son objectif est de refléter mais aussi d'enrichir les fonctionnalités disponibles sur le portail MaSanté, tout en offrant une expérience plus accessible, personnalisée et adaptée aux usages mobiles. Dans ce cadre, le projet MAGS met à disposition cette application et assure notamment l'intégrité de l'application, la prise en charge des fonctionnalités spécifiques au mobile, le stockage des données, la gestion des profils – adultes, enfants et mandats – la sécurité, l'authentification, ainsi que la navigation. L'application fournit l'accès aux données de santé du citoyen, de ses enfants et des personnes pour lesquelles il dispose d'un mandat, grâce à l'intégration de composants web développés par des fournisseurs tiers.



Prescription numérique de médicaments : vers une interopérabilité européenne

Recip-e FHIR	
	INAMI
	En cours de développement
	Java, Spring, VAS HA, PostgreSQL, REST, FHIR, PAM, eHealth pseudonymisation

Depuis 2022, l'AFMPS, le SPF Santé publique et l'INAMI sont chargés de la numérisation des prescriptions pharmaceutiques. La solution proposée, Recip-e, permet aux médecins, spécialistes, dentistes, sages-femmes et infirmiers spécialisés de transmettre des prescriptions par voie électronique, qu'ils se trouvent ou non dans un hôpital. Les citoyens peuvent consulter les prescriptions en ligne au moyen de différentes applications mobiles et web. Les pharmaciens peuvent utiliser la prescription électronique ou l'eID du patient pour demander et délivrer les médicaments prescrits. L'adaptation de Recip-e au nouveau standard FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources) permettra à la Belgique de se conformer à la législation européenne relative à l'interopérabilité entre les différents États membres.



Aide à la prescription : utilisation responsable des antibiotiques et de l'imagerie médicale

Prescription Search Support (PSS)	
	INAMI
	Live
	Angular, FHIR, Java, Web components
	www.prescriptionsearchsupport.be

En Belgique, il existe des recommandations claires concernant l'utilisation d'agents antimicrobiens et l'orientation du patient vers l'imagerie médicale. Néanmoins, de nombreux prescripteurs ne s'y tiennent pas suffisamment. Une utilisation excessive entraîne respectivement une augmentation de la résistance aux antibiotiques et une intensification des effets des rayonnements, avec à la clé des risques pour les patients. Prescription Search Support a pour objectif d'améliorer le respect de ces recommandations. L'application web consiste en un outil destiné aux prescripteurs en médecine ambulatoire, visant à améliorer la qualité de l'utilisation des antibiotiques et de l'imagerie. En 2025, des composants web ont été développés et une API a vu le jour conformément au standard international FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources). À partir de 2026, ces services sont proposés aux dispensateurs de soins professionnels et intégrés au dossier électronique du patient.



Données de référence sur les médicaments dans le public cloud

SAM 2025	
	INAMI
	Live
	Java, Microsoft Azure, Services web REST

La Source Authentique des Médicaments (SAM) est la référence pour les médicaments autorisés en Belgique. Cette banque de données reprend également les produits radiopharmaceutiques et les matières premières utilisées dans les préparations magistrales. Elle centralise des données essentielles sur certains produits non médicamenteux pouvant être prescrits. Les données de la SAM sont gérées conjointement par l'AFMPS (enregistrement), le CBIP (classification pharmacothérapeutiques), l'INAMI (remboursement), le SPF Économie (tarification) et l'APB (matières premières et formules magistrales). Diffusée via la plateforme eHealth, SAM s'impose comme référence nationale, notamment pour la prescription électronique. L'année 2025 a été marquée par une avancée majeure : la migration de l'environnement haute disponibilité (HVA) vers un public cloud, une première technique qui ouvre la voie à de nouvelles applications.



Enregistrement et homologation des logiciels médicaux pour l'utilisation des services eSanté

Healthcare registration



plateforme eHealth, INAMI, SPF Santé publique



Live



/



www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/fr/service-enregistrement-des-logiciels

L'écosystème eSanté constitue un des piliers de la numérisation des services de gestion des soins de santé en Belgique depuis de nombreuses années. L'utilisation de ces services par les dispensateurs de soins individuels comme les médecins ou les dentistes, et organisationnels comme les hôpitaux, s'effectue le plus souvent via des logiciels médicaux. Ces logiciels doivent respecter certains critères fonctionnels et modulaires. Depuis la fin de l'année 2024, ils doivent alors valider leur utilisation et leur intégration avec des solutions développées pour l'INAMI, le SPF Santé publique ou la plateforme eHealth, auprès de l'équipe Healthcare Registration afin d'obtenir une homologation officielle.



Données anonymes des patients disponibles plus rapidement pour politique et recherche

IMA Dataflow 2025



INAMI



Live



Java, SAS, XML

À la demande de l'INAMI, l'Agence InterMutualiste (AIM) collecte les données de paiement des patients sous forme pseudonymisée en provenance des sept mutuelles, afin de les mettre à disposition beaucoup plus rapidement. Il s'agit des codes de nomenclature, de la date, du lieu et du coût des prestations des dispensateurs de soins... Les données proviennent de l'attestation électronique (eAttest) lorsque le patient paie lui-même l'intégralité des honoraires, et de la facture électronique (eFact) lorsque le paiement s'effectue via le régime du tiers payant. Ensemble, Dataflow, eFact et eAttest permettent de réduire la paperasserie, de simplifier la facturation, de limiter les erreurs, d'accélérer les remboursements et d'assurer un processus efficace à la fois pour le patient et le dispensateur de soins. L'AIM utilise également ces données pour étayer sa politique et mener des recherches pour les onze millions d'assurés en Belgique, toujours dans le respect de la vie privée. Si ces informations n'étaient auparavant disponibles qu'après plusieurs mois, elles le sont désormais en sept jours. L'initiative Dataflow contribue ainsi à un système de soins plus efficace et plus transparent, au service des patients, des dispensateurs de soins et de la politique.

Bonnes pratiques pour la fabrication et la distribution de médicaments

Co-responsabilisation GMP & GDP	
	AFMPS
	Live
	Angular, Spring Boot, Java, OpenShift4, PostgreSQL

Co-responsabilisation est une application web innovante qui facilite les échanges d'informations entre les fabricants et distributeurs de médicaments, et les inspecteurs de l'AFMPS, dans le cadre des inspections. Le but est faire respecter certaines bonnes pratiques – Good Manufacturing Practices (GMP) et Good Distribution Practices (GDP). Cette plateforme vise à rationaliser les processus en remplaçant les e-mails et les rapports écrits par une structure centralisée et sécurisée, permettant ainsi une meilleure fluidité des échanges. Elle aide les inspecteurs à réaliser leur travail dans de bonnes conditions et apporte des nouvelles fonctionnalités de messagerie permettant à ceux-ci d'échanger avant, pendant et après l'inspection. Lors de la visite, l'inspecteur peut aussi profiter d'un plan à jour de l'installation qu'il doit visiter, tout cela depuis la plateforme.

Aperçu des processus business comme fondement de la cybersécurité

Cartography 2025	
	AFMPS
	Analyse business

L'élaboration d'une cartographie visuelle et structurée des processus organisationnels, des systèmes et des flux d'information complexes procure un aperçu clair du fonctionnement de l'AFMPS en tant qu'organisation. Où se situent les goulots d'étranglement ? Et où se trouvent les possibilités d'amélioration ? À partir de cette cartographie, une fiche a été créée pour chaque activité, contenant des informations sur les parties prenantes ainsi qu'une vue du processus principal et des activités connexes liées à leurs sources d'information. L'AFMPS entend ainsi améliorer ses relations avec les parties prenantes, permettre une meilleure compréhension de son domaine d'activité et assurer un contrôle plus efficace des acteurs des soins de santé. Une démarche nécessaire pour protéger les citoyens en réglementant, contrôlant et gérant l'industrie.

Un inventaire de toutes les applications informatiques business de l'ensemble de l'AFMPS a également été dressé. Celui-ci permet de déterminer quels actifs doivent être protégés contre les cyberattaques, et comment. À partir de l'aperçu des flux de données entre les applications informatiques, il est possible de déterminer le meilleur moyen de protéger les données sensibles dans le cadre de la directive NIS2.

Prescription de renvoi électronique pour les soins infirmiers à domicile

eReferral (Digital Referral Prescription)	
	INAMI
	En phase pilote
	Java, Angular, Spring Boot, OpenShift, REST, AMQ

Le remplacement de la prescription de renvoi papier par une version numérique permet de réduire les erreurs et les imprécisions, grâce à une meilleure qualité des données, et de diminuer la charge administrative. En effet, les démarches liées au transfert, au suivi, au renouvellement ou à la recherche des prescriptions sont simplifiées. Les dispensateurs de soins peuvent ainsi consacrer davantage de temps aux patients. La prescription électronique améliore la communication entre prescripteurs et dispensateurs de soins, tout en renforçant la coordination autour d'une même prise en charge, afin d'améliorer la qualité des soins. La solution consiste en plusieurs composants : une application web, une API basée sur le standard FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources), ainsi que des composants web destinés aux intégrateurs de logiciels et à la plateforme MaSanté. Ces éléments permettent une intégration simplifiée dans les systèmes utilisés par les professionnels de la santé et les patients. La première phase se concentre sur les prescriptions de soins infirmiers à domicile.

Données de vaccination encore mieux préparées aux situations de crise

Vaccinnet 2.0	
	Departement Zorg
	Live
	Angular, PostgreSQL, Spring Boot, REST, Pseudo, OpenShift, Java
	www.vaccinnet.be

Vaccinnet est le système de commande et d'enregistrement des vaccins du gouvernement flamand. La nouvelle version améliorée de l'application web est plus conviviale, dotée d'un module de commande simple et intégrée dans le paysage flamand de l'eHealth. Chaque vaccin enregistré apparaît immédiatement dans le dossier du patient grâce à une meilleure structure de base de données permettant un partage plus rapide des informations. Les administrateurs disposent d'une plus grande flexibilité pour réagir rapidement aux situations de crise, grâce à des fonctions administratives améliorées et à la possibilité de commander du matériel tel que des seringues et des aiguilles. L'authentification s'effectue désormais via l'écosystème eHealth et la sécurité a été renforcée. Enfin, des améliorations stratégiques ont été apportées à la connexion avec les logiciels, au stockage plus sûr et plus efficace des données dans la base de données Vitalink ainsi qu'à l'utilisation du standard international de partage de données FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources). Cela garantit les possibilités d'échange de données en Belgique et à l'échelle internationale.






Questionnaires uniformes pour accélérer l'aide aux personnes dépendantes

BELRAI	
	SPF SSCE
	Live
	Angular, eHealth, Java, PostgreSQL, Services web
	www.belrai.org

Auparavant, les dispensateurs de soins de différentes institutions disposaient souvent de leurs propres questionnaires pour évaluer l'état de santé des personnes dépendantes. Aujourd'hui, ils peuvent utiliser la plateforme web BelRAI 2.0, le "Resident Assessment Instrument" belge, permettant de remplir une seule fois le formulaire d'évaluation standardisé et structuré. Le besoin en soins et les risques en matière de soins sont ainsi calculés sur la base d'algorithmes dans des questionnaires uniformes et multilingues. Cet instrument d'évaluation permet de mieux suivre l'évolution de la santé des citoyens vulnérables. En 2025, la plateforme a été encore enrichie d'un site Wiki, de nouveaux outils d'évaluation et de manuels. Une étude a également été lancée en vue de l'échange des données BelRAI en provenance de toutes les entités fédérales pour chaque citoyen belge. Les nouveaux arrivants peuvent également se familiariser avec le screening BelRAI grâce à une version de démonstration disponible sur le site web de BelRAI.



Plateforme numérique d'échange de données entre les acteurs des soins

Digitaal Platform Zorgverzekering (DPZ)	
	Protection sociale flamande
	Live
	Java, JBOSS, Postgres, Spring Boot, SonarCube, AMQ, Junit, InfluxDB

La plateforme numérique de la Protection sociale flamande, assure un échange de données fluide et centralisé entre tous les acteurs du secteur des soins de santé. Grâce à la connexion via des services web, la plateforme permet aux applications informatiques des caisses de soins, des dispensateurs de soins et des organismes de soins de communiquer directement avec celles de la Protection sociale flamande. Ce système repose sur différents modules spécialisés, chacun ayant une responsabilité clairement définie. Il y a par exemple le module "Ledenbeheer", qui offre à toutes les parties un aperçu unique et fiable de tous les membres assurés auprès de la Protection sociale flamande. Les composants "Digitaal Platform", "Attesten VSB-rechten (AVR)", "Basisondersteuningsbudget (eBOB)" et "Verzekerbaarheid" sont également opérationnels. Ils sont maintenus à jour grâce à une maintenance et à des mises à jour fonctionnelles et techniques fréquentes.



Demandes d'aide ou de soins aux personnes âgées facilitées par catégories fixes

eZBO – Révision 2025	
	Protection sociale flamande
	En cours de développement
	JBOSS, Angular, JSF, Activiti, Postgres, Services web
	vlaamsesocialebescherming.be/ezbo

La demande en ligne, auprès de la Protection sociale flamande, d'un budget de soins pour personnes âgées nécessitant une aide ou des soins (eZBO) évolue et s'élargit. Dans un premier temps, des catégories fixes seront bientôt mises en place de plein droit, pour les personnes dépendantes résidant dans une maison de repos ainsi que pour celles résidant dans une maison de repos et bénéficiant d'une garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA). Par ailleurs, l'échelle médico-sociale, utilisée comme outil d'évaluation de l'autonomie, cède la place aux screeners de BelRAI Vlaanderen. Le projet inclut également une modernisation radicale du frontend. Enfin, l'application eZBO sera étendue à la demande électronique d'une prime pour les personnes lourdement dépendantes (ZZZ). Ces développements se poursuivront et seront finalisés en 2026.



DEPARTEMENT
ZORG

Gestion simple et automatisée des plaintes en matière de soins de santé

Suivi de dossiers juristes



Zorg Vlaanderen



Live



MS SharePoint Online / MS Power Platform

Une nouvelle application de gestion de dossiers permet d'accéder de manière centralisée à toutes les informations pertinentes, telles que les procès-verbaux d'audience, les rapports d'experts et les décisions de justice. Les conseillers juridiques peuvent ainsi répondre plus rapidement et plus précisément aux questions sur les plaintes concernant les soins de santé. Pour Zorg Vlaanderen, cela se traduit par un gain de productivité et un meilleur contrôle qualité, tandis que la société bénéficie d'une administration plus réactive. Citons notamment la réduction visée du délai de traitement des dossiers, grâce à laquelle les familles peuvent obtenir plus rapidement une réponse concernant leurs droits. Cet outil permet au gestionnaire de dossiers d'éviter de perdre un temps précieux en tâches administratives et de se concentrer sur l'aspect humain. Cela contribue directement à un État de droit transparent et accessible.

DEPARTEMENT
ZORG



Moteur de calcul pour allocation de base soins et subsides aux maisons de repos

eCalcura



Departement Zorg, Protection sociale flamande



Live



Angular, Java, PostgreSQL, Spring Boot, API REST

Les maisons de repos en Flandre et à Bruxelles peuvent, sous certaines conditions, bénéficier de financements et de subsides de la part du Département Zorg. Pour chaque résident affilié à la Protection sociale flamande, la maison de repos ou le centre de soins de jour peut facturer une "allocation de base dans le cadre de soins" à la caisse d'assurance soins concernée. L'intervention est calculée sur la base du nombre de lits et de collaborateurs qualifiés, un calcul complexe effectué à partir d'eCalcura. En 2025, cette application a été étendue au calcul de l'allocation "dispense des prestations de travail et de fin de carrière". Les mesures de fin de carrière s'inscrivent dans un accord social visant à maintenir plus longtemps les travailleurs âgés en activité. Des écrans intuitifs et synoptiques permettent de lancer rapidement les calculs et de générer les paiements. Ils offrent un aperçu clair des résultats, facilitent la validation et favorisent une communication efficace et transparente avec les établissements de soins.

DEPARTEMENT
ZORG

Coordination des équipes de soins pour des soins et un accompagnement intégrés

Zorgteam



Departement Zorg



Live



Java, PostgreSQL, HAPI FHIR

Sur la plateforme numérique de soins et d'accompagnement ALIVIA, mise en place par le gouvernement flamand, la constitution du Zorgteam ("équipe de soins" en français) constitue un concept central. Une équipe de soins se compose de tous les acteurs – tant les professionnels que les intervenants de proximité – qui contribuent à répondre aux besoins de soins d'un patient. La nouvelle application Zorgteam vient en soutien à ALIVIA et permet de coordonner et de gérer une équipe de soins de manière sécurisée et plus efficace. Dans un premier temps, l'application Zorgteam est utilisée via la plateforme ALIVIA. Grâce aux fonctionnalités génériques implémentées, d'autres applications pourront également utiliser l'application Zorgteam à l'avenir.



DEPARTEMENT
ZORG

Une source de données fiable pour une gestion efficace des soins

Gemeenschappelijk Klantenbestand



Departement Zorg



En acceptation



Java, Angular, Postgres, Spring Boot, library eYouth, OpenShift, Grafana, GraphQL



www.gkb.vlaanderen.be

Le Gemeenschappelijk Klantenbestand ("le registre des clients" en français) du gouvernement flamand a fait l'objet d'une refonte afin de moderniser la gestion des établissements de soins agréés. Il répertorie aujourd'hui quelque 40 000 établissements de soins, dont environ 16 500 sont actifs, et constitue une source centrale de partage de données via CoBRHA et CoBRHA+. La source de données est désormais adaptée aux besoins actuels des organisations concernées. La structure sous-jacente a été remaniée, et des efforts considérables ont été consacrés à la mise en place d'un environnement utilisateur moderne et clair. Cela garantit une meilleure expérience utilisateur et facilite la gestion ainsi que la mise à jour des données. Par ailleurs, les bases d'une meilleure qualité des données, de meilleures performances et d'une plus grande fiabilité de l'échange de données ont été jetées. Les informations peuvent ainsi circuler plus rapidement et de manière plus cohérente vers CoBRHA et CoBRHA+, de sorte que les instances concernées peuvent disposer plus rapidement des données actualisées. Cette nouvelle approche doit également faciliter l'ajout de fonctionnalités supplémentaires et le soutien de l'administration des soins de santé.



Adaptation du portail MyHandicap aux nouveaux processus internes

MyHandicap Integration



SPF Sécurité sociale



En cours de développement



Java, Services web SOAP, Angular

MyHandicap est un portail en ligne destiné aux citoyens qui doivent introduire une requête liée à leur handicap. Il permet de demander, entre autres, des allocations spécifiques ou une carte de stationnement réservée aux personnes en situation de handicap. Une fois introduite, la demande est automatiquement transférée vers les systèmes internes de la Direction générale Personnes handicapées (DG Han) pour être traitée. Le processus comprend la planification d'un rendez-vous avec un médecin de la DG Han pour une consultation médicale, le lancement d'une enquête administrative, puis l'analyse de l'ensemble des éléments afin de prendre une décision. L'arrivée prochaine du nouveau back-office pour la DG Han, prévue en 2027, nécessite d'adapter le portail MyHandicap afin qu'il soit compatible. Une mise à niveau technique de l'application s'impose, accompagnée d'une refonte des comportements et des messages afin de les aligner sur la nouvelle logique métier définie par la DG Han.



Numérisation du financement des établissements pour aînés en Flandre

eWZCfin	
	Protection sociale flamande
	Live
	Java, Angular, PostgreSQL, Services web
	www.departementzorg.be/nl/ewzcfm

La Flandre finance les établissements pour aînés tels que les maisons de repos, les centres de court séjour et les centres de soins de jour. L'application eWZCfin permet à ces établissements d'enregistrer des données relatives aux résidents, aux jours de séjour et aux profils de soins. Sur la base de ces informations, l'intervention financière est automatiquement vérifiée, calculée et traitée. Grâce à cette approche numérique, un processus – qui était auparavant en grande partie manuel – gagne en efficacité, en transparence et en facilité administrative pour les établissements et les caisses de soins. En 2025, l'accent a été mis sur la poursuite de la modernisation et de l'amélioration. Une nouvelle méthode de traitement des données et des contrôles permet de détecter plus rapidement les erreurs et de communiquer plus clairement. Par ailleurs, le traitement des évaluations des besoins a été intégré au système central. Ces adaptations garantissent la stabilité et réduisent la dépendance vis-à-vis des systèmes externes.



Gestion des avances et des décomptes pour les caisses de soins flamandes

ePayment	
	Protection sociale flamande
	Live
	Java, PostgreSQL, Services web REST

Pour les personnes âgées nécessitant des soins, les personnes handicapées et les personnes fortement dépendantes, le gouvernement flamand finance l'intervention des dispensateurs de soins et des établissements de soins sur la base des prestations facturées. Aujourd'hui, le financement et la facturation entre l'établissement ou le dispensateur et la caisse de soins s'effectuent via un processus numérique, par le biais de l'application centrale des caisses de soins. L'objectif est d'ajouter un certain nombre de fonctions aux processus de financement, par un élargissement de l'application centrale des caisses de soins, afin que le calcul et la gestion des éventuelles avances ainsi que le décompte pour les caisses de soins puissent être encore davantage automatisés. L'objectif final est de remplacer partiellement le reporting financier via les "fiches S" par un processus plus automatisé.



Financement et facturation entre établissement ou dispensateur de soins et caisses de soins

ReFact	
	Protection sociale flamande
	Live
	Java, PostgreSQL, Services web REST

Le gouvernement flamand finance l'intervention des dispensateurs et des établissements de soins sur la base des prestations facturées. Aujourd'hui, le financement et la facturation entre l'établissement ou le dispensateur et les caisses de soins s'effectuent via un processus numérique, par le biais du module de facturation de l'application centrale des caisses de soins. Grâce à une refonte complète des flux administratifs et financiers, l'application prend désormais en charge, notamment, les processus suivants : traiter les envois, exécuter les contrôles et la possibilité d'y répondre, envoyer des notifications, créer des ordres de paiement, facturer le transport, calculer la quote-part personnelle, exporter les données de facturation... Des écrans synoptiques permettent également de consulter les données de facturation, de confirmer une acceptation ou un refus et de révoquer le résultat d'un contrôle.






Évaluation standardisée du besoin en soins pour les personnes âgées en Flandre

Belrai Vlaanderen	
	Consortium Belrai Vlaanderen
	Live
	Java, Angular, Spring Boot

Depuis plusieurs années, le Belgian Resident Assessment Instrument (BelRAI) permet de standardiser l'évaluation du besoin en soins en Flandre. Il a été étendu aux soins aux personnes âgées et sert désormais tant à l'allocation d'un budget de soins aux personnes âgées nécessitant des soins qu'à l'accompagnement pluridisciplinaire des soins à domicile et en maisons de repos. La généralisation de BelRAI facilite le travail pluridisciplinaire des acteurs des soins, tant au niveau de l'organisation fédératrice que de l'organisation locale de soins (Health Care Organisation). En effet, les maisons de repos nécessitent un reporting et une gestion par HCO, alors que les autres acteurs continuent de rendre compte globalement (par entité BCE). En 2025, la stabilité de l'application a été renforcée et des améliorations opérationnelles et techniques ont permis, notamment, de faciliter la pluridisciplinarité et d'assurer le suivi des évaluations. Enfin, l'intégration avec ZBO (système d'octroi de budget de soins aux personnes âgées nécessitant des soins) a été préparée, et introduite pour le grand public en mars 2026.




Gestion numérique des aides à la mobilité

eMoHM	
	Protection sociale flamande
	Live
	Java, Angular, PostgreSQL, Services web

La Protection sociale flamande finance les aides à la mobilité, par exemple les fauteuils roulants. Une application centrale, baptisée eMoHM, gère les demandes sous forme numérique, de leur dépôt à leur évaluation et à leur suivi. Les dispensateurs de soins, les fournisseurs et les caisses de soins collaborent pour contrôler les demandes, prendre des décisions, livrer les aides et procéder au remboursement. Le traitement administratif gagne ainsi en efficacité et en transparence pour toutes les parties concernées. En 2025, l'accent a été mis sur la stabilité et l'étoffement de la plateforme. Ainsi, de nouvelles procédures ont été mises en place pour les aides indépendantes de l'âge et la liste des aides prises en charge a été élargie. Grâce à des contrôles supplémentaires et à des améliorations, les demandes sont traitées de manière plus précise et plus claire. La modernisation technique permet d'augmenter les performances, la sécurité et la connexion avec d'autres systèmes, ainsi que la fiabilité et la convivialité. Enfin, des procédures ont été instaurées pour supprimer automatiquement les données à caractère personnel après un certain délai, conformément au RGPD.






Remaniement des demandes de chômage temporaire pour les grands employeurs

Flux batch chômage temporaire	
	ONEM
	Live
	Java, Services web REST

En 2025, quelque 440 000 travailleurs en Belgique ont été confrontés à un chômage temporaire pour cause de force majeure - par exemple en raison de la neige ou du gel dans le secteur de la construction, ou encore de situations de chômage économique. Une application de l'ONEM permet à 126 grands employeurs d'introduire leurs demandes de chômage temporaire via des messages structurés, les informations pouvant ainsi transiter directement depuis l'application interne de payroll. Dans le cadre du projet de modernisation plus large mené par l'ONEM concernant les applications de déclaration du chômage temporaire, le contenu et le traitement de ces messages ont été entièrement revus. Les données demandées et leurs définitions ont été affinées et les contrôles repensés, en vue d'assurer un échange de données simple et de qualité. Une harmonisation avec l'application web permet désormais également de consulter en ligne les messages structurés envoyés en batch.



Trajets de retour au travail facilités par la plateforme TRIO

TRIO (Return to Work)	
	INAMI
	Live
	Java, Angular, Spring Boot, OpenShift, REST, AMQ

Au fil des années, le nombre de personnes confrontées à des problèmes de santé et intégrant le système de l'assurance indemnités ne cesse de croître, y compris parmi la population la plus jeune. Dans ce contexte, les médecins généralistes, les médecins du travail et les médecins-conseils sont amenés à communiquer régulièrement entre eux pour accompagner les personnes en incapacité de travail. Désormais, ces professionnels de la santé peuvent utiliser TRIO, une nouvelle plateforme de communication sécurisée qui facilite les contacts et les échanges d'informations clés. En renforçant le dialogue et la coopération entre les différents médecins impliqués dans les processus de retour au travail, TRIO permet un accompagnement et un suivi plus efficaces des personnes en incapacité de travail. L'objectif est d'améliorer la qualité de ces trajets de réintégration et de maximiser leurs chances de réussite.



Échange plus fluide des données relatives aux prestations et salaires




 Funded by the European Union NextGenerationEU	
e-Gov 3.0 - LTDS	
	ONSS
	En cours de développement
	Angular, Java, OpenShift, Services web REST, Site portail d'information
	egov.socialsecurity.be

Les IPSS ont uni leurs forces pour définir la sécurité sociale de demain. Cette nouvelle approche, incarnée par la vision e-Gov 3.0, mise sur une circulation des informations plus rapide, plus détaillée et centralisée. Une couche de données commune fluidifiera les échanges au sein du réseau de la sécurité sociale, pour accorder les droits aux bénéficiaires automatiquement et plus efficacement. Le Transfert de données salariales (LTDS) permettra à l'employeur ou son mandataire d'envoyer, à chaque calcul salarial, les données sur les prestations et salaires à l'ONSS. Cet échange remplacera à terme la déclaration trimestrielle DmfA par un transfert, au minimum mensuel, de données plus précises et actualisées. Il simplifiera la tâche des employeurs, le format étant aligné sur leurs processus de calcul salarial, et ouvre la voie à un usage futur : mise à jour plus rapide des contingents (étudiants, horeca...), génération automatique d'attestations de vacances, création à la demande de comptes individuels pour les travailleurs. L'échange pourra aussi servir de base pour les déclarations de risques sociaux.



Opgroeien Aide à la jeunesse flamande facilement accessible aux professionnels

eYouth – Base de données Jeugdhulpaanbod

	Opgroeien
	Live
	Java, Angular, Postgres, Spring Boot, OpenShift, Grafana, GraphQL
	www.eyouth.vlaanderen.be/jeugdhulpaanbod

Fin 2025, l'obsolète application Moduledatabank de l'agence Opgroeien a été remplacée par une nouvelle base de données baptisée Jeugdhulpaanbod ("aide à la jeunesse" en français), dans laquelle toutes les instances d'aide décrivent leur aide de manière uniforme : quoi, où, pour quel groupe cible ? Chaque module consiste en un ensemble d'aides à la jeunesse qu'une institution peut offrir séparément à un jeune. Les modules sont souvent combinés. Le système aide les professionnels de l'aide à la jeunesse à gérer les mots-clés, les modules types, les modules et les possibilités d'admission, y compris les flux d'approbation par rôle – tels que l'administrateur système, le collaborateur sectoriel ou le moduleur. Cette approche garantit la continuité des soins grâce à l'échange de données, notamment avec CoBRHA, Insisto et Domino. Un guide de l'aide à la jeunesse permet un accès plus large à l'information. Des notifications automatiques et des workflows clairs améliorent l'efficacité et la qualité des données. Il en résulte une solution flexible, maintenable et intersectorielle qui répond aux besoins actuels et à la croissance future de l'aide à la jeunesse en Flandre.

Une réponse fiable aux questions des étudiants jobistes grâce à un assistant IA intelligent

AI Student at Work

	ONSS
	En phase pilote
	Python, LLM, RAG, Angular, Elasticsearch, Services web REST, G-Cloud Greenshift
	www.studentatwork.be/fr/assistant-ia.html

Le site web "Student at Work" a été enrichi d'un assistant IA développé pour l'ONSS. Il répond ainsi rapidement et facilement à toutes les questions concernant le travail étudiant. Des questions sur les contrats, les cotisations sociales ou les jobs de vacances ? Cet outil numérique informe les étudiants sur leurs droits et obligations. Auparavant, les étudiants devaient eux-mêmes chercher les réponses sur différents sites web, appeler les instances officielles ou demander conseil à leurs camarades, qui souvent n'en savaient pas plus qu'eux. Le nouvel assistant IA change complètement la donne. L'assistant IA de Student at Work réinvente le soutien aux étudiants jobistes. Grâce à la combinaison de la puissance de l'IA et de l'expertise officielle, les informations cruciales deviennent non seulement plus accessibles, mais aussi plus compréhensibles et exploitables. L'assistant IA est alimenté par des informations soigneusement sélectionnées et collectées par l'ONSS. Cela garantit des réponses correctes et fiables, directement issues des données officielles.



Gestion des accès pour les entreprises et professionnels de la sécurité sociale

 Funded by the European Union
NextGenerationEU

Axess - PIAF (Refonte Uman)



ONSS



Live



Angular, Java, Services web
REST, Spring Boot, Grafana



axess.socialsecurity.be

Le projet Axess s'inscrit dans le cadre du plan de relance européen et a pour objectif la modernisation du système Uman, responsable de la gestion des utilisateurs et de leurs droits d'accès aux applications du portail de la sécurité sociale, pour les entreprises et les professionnels. Cette refonte vise à simplifier la gestion des accès pour tous les types d'entreprises, aussi bien les petites que les grandes. Le résultat sera plus en phase avec le travail sur le terrain et les rôles métier qu'une entreprise peut avoir au niveau de la sécurité sociale – comme employeur ONSS, prestataire de services agréé ou non agréé, service d'inspection... Les rôles métier d'une entreprise sont gérés dans Axess sur la base des sources authentiques de la sécurité sociale : une entreprise peut accéder en tant qu'employeur ONSS à des applications, tant qu'elle est connue comme active dans le répertoire des employeurs ONSS.

Automatisation de la procédure de remboursement aux entreprises

Modernisation processus remboursement



ONSS



Live



Angular, Camunda, Java,
Services web, XML

Régulièrement, l'ONSS doit rembourser des trop-perçus aux entreprises via une procédure manuelle, impliquant deux Directions générales et Smals. Outre le fait que l'encodage de ces demandes de remboursement prenne beaucoup de temps, il présente de nombreux risques d'erreurs, telles que des fautes de frappe, des doubles remboursements... De plus, l'exécution de ce processus s'étale parfois sur plusieurs jours. Ce projet a pour objectif d'automatiser au maximum l'exécution de tout ce processus en minimisant les interventions humaines et en appliquant le principe "only once" pour l'introduction de toutes les données. La solution proposée sera intégrée à Wave, l'environnement de travail de l'ONSS, et sera réutilisable dans des contextes plus larges que celui actuellement pris en considération. Elle a été mise en service au début du deuxième trimestre 2026.



Gestion efficace des tâches et processus parmi les institutions publiques

Wave SaaS	
	ONSS, ONEM
	Live
	Angular, Elasticsearch, Java, REST, PostgreSQL, OpenShift, Spring Boot, Composants web, Document Repository, G-Cloud AaaS, Service Request Forms, Grafana
	wave.ict-reuse.be

Wave, une solution de gestion de dossiers conçue avec et pour les institutions publiques de la sécurité sociale, leur procure un outil toujours plus efficace pour servir les citoyens et les entreprises. De nouvelles fonctionnalités destinées à une communication efficace, qui tiennent également compte des absences des collaborateurs, ainsi qu'un suivi amélioré des demandes permettent d'optimiser encore le traitement transversal des dossiers. Parallèlement, l'écosystème a gagné en robustesse, grâce à la réduction du risque d'indisponibilité et de son impact, tant pour Wave que pour les autres applications connectées. En 2026, nous poursuivrons nos efforts de développement technologique et tâcherons de répondre encore mieux aux besoins des instances publiques. L'innovation demeure un principe fondamental du projet Wave : l'intelligence artificielle ouvre de nouvelles perspectives d'avenir. Un projet pilote visant à améliorer l'échange transversal de dossiers entre l'ONSS et l'ONEM devrait ainsi voir le jour en 2026.



Outil réutilisable de gestion des données de référence entre institutions

Lookup	
	ONEM
	Live
	elasticMS, Elasticsearch

Une solution moderne de gestion des données de référence, des recueils de labels tels que des codes métier décrivant une action spécifique, permet de structurer les communications et les messages entre les institutions sociales, l'ONEM et les organismes de paiement tels que la CAPAC. Elle aide à utiliser la même terminologie et à garantir la continuité des services et procédures. Grâce à la flexibilité d'Elasticms, une solution conforme à la vision a été implémentée tout en respectant le service design de l'ONEM. Une architecture innovante a permis de relever plusieurs défis techniques majeurs : proposer aux applications de l'institution une nouvelle API riche et performante, tout en garantissant la synchronisation continue des données durant la période de migration progressive des applications vers cette API. Enfin, à la demande de l'ONEM, la solution a été conçue dès le départ dans une logique de réutilisation, afin de pouvoir servir de base à d'autres initiatives similaires.



Imputation des cotisations sociales sur les comptes employeurs

DigiCoRe – Transferts	
	ONSS
	Live
	Java, Camunda, XML, Services web, Wave

Depuis 2022, plusieurs projets ont été lancés dans le cadre du programme DigiCoRe, dont l'objectif est de moderniser le processus de perception des cotisations sociales. Ce programme s'inscrit dans le plan de relance et de résilience financé par l'Union européenne. Parmi les tâches essentielles des agents de l'ONSS Perception, le transfert des écritures comptables occupe une place centrale. Il s'agit d'activités complexes qui ne peuvent pas être automatisées facilement. Le projet "Transferts" a donc été conçu pour offrir aux agents un système de transfert d'écritures comptables moderne, convivial et simple d'utilisation, entièrement intégré dans leur environnement de travail. Ce nouveau système, désormais opérationnel depuis plusieurs mois, est utilisé quotidiennement par près de 200 agents. Il marque une avancée significative par rapport à l'ancien dispositif et constitue une base solide pour le développement de futures fonctionnalités liées à la gestion des comptes employeurs.



Optimisation de la collecte des cotisations sociales par l'ONSS

DigiCoRe – Paiements	
	ONSS
	Live
	Java, Camunda, XML, Services web

Depuis 2022, plusieurs projets ont été lancés dans le cadre du programme DigiCoRe, une initiative intégrée au plan de relance et de résilience financé par l'Europe. L'objectif est de moderniser la perception des cotisations sociales. Le traitement des paiements des cotisations sociales par les entreprises est un processus critique pour l'ONSS. Il doit être réalisé quotidiennement, le plus rapidement possible et sans accrocs. Le projet "Paiements" visait donc à moderniser et optimiser le traitement de ces paiements entrants, notamment en le rendant plus flexible aux évolutions des législations sociales, et en augmentant les mécanismes d'imputations automatiques grâce à l'utilisation systématique de communications structurées ou formatées. Cette modernisation, en plus de limiter le risque d'erreurs, offrira bientôt aux employeurs une vision actualisée de leur états de comptes. Cet aspect relève d'un autre projet majeur menée par l'ONSS Perception.



Signalétique des employeurs belges unifiée pour les applications de l'ONSS




Synergie Signalétique Wave

	ONSS
	En cours de développement
	Angular, Neo4J, Linkurious, Services web REST

Unifier la signalétique des employeurs permettra à l'ONSS de centraliser toutes les informations relatives aux employeurs belges. Ainsi, les applications Wave, Werkgeversprofiel (WGP) et Birds-i vont offrir aux utilisateurs une vue centralisée, claire et complète. En évitant la dispersion des données entre plusieurs outils, cette approche favorise la réutilisation optimale des informations existantes et garantit leur cohérence à travers les différents départements de l'ONSS. Parmi les nouveautés figurent notamment le cycle de vie des employeurs, les liens avec d'autres entreprises partageant un responsable commun, ainsi que des données transversales essentielles. Grâce à cette signalétique unique, les utilisateurs bénéficient d'un gain de temps immédiat, de données fiables et uniformisées, et d'une prise de décision plus éclairée.

Migration des comptes bancaires de l'ONSS

Comptes 679 – coordonnées bancaires

	ONSS
	Live
	CODA

L'ONSS a migré ses comptes "679" de Bpost vers BNP Paribas Fortis. Il était impératif de garantir que les processus de gestion demeurent inchangés ou avec un faible impact. La migration, pilotée par BNPPF, concernait l'ensemble des institutions fédérales et s'est déroulée selon une approche "big-bang" le week-end des 14-15 décembre 2025. Cette opération a nécessité la révision de toutes les communications destinées aux employeurs – factures, lettres de recouvrement et autres – au format électronique comme papier, afin d'y intégrer le nouveau numéro de compte bancaire (IBAN). Les processus de rapatriement des données financières transitant quotidiennement sur les comptes ont été revus. Une analyse des nouvelles contraintes et des développements spécifiques ont été indispensables, tant pour le format des fichiers de transmission des opérations bancaires (norme CODA) que pour les intervalles de paiements, permettant de s'aligner sur le modèle de BNPPF.







Meilleur suivi de l'occupation transfrontalière

ALINE	
	ONSS
	En cours de développement
	Angular, Camunda, Java, Services web REST

La Direction Relations internationales (IBRI) de l'ONSS utilise actuellement deux applications propriétaires, Gotot-IN et Working Abroad (WABRO), qui ont toutes deux besoin d'être renouvelées. ALINE (Applicable Legislation in case of International Employment) remplacera ces deux applications et garantira un stockage plus correct des données, une meilleure identification, une meilleure attribution des dossiers et un meilleur traitement. Des données plus correctes et plus complètes permettront aux gestionnaires de dossiers de travailler plus efficacement et aux services d'inspection de mieux identifier des anomalies ou des schémas. Il sera ainsi possible de détecter plus rapidement les fraudes et d'opérer la distinction entre les petites fraudes et les fraudes de grande ampleur. Un montant plus important de rémunération déclarée pourra ainsi être régularisé chaque année. En 2025, la recherche et la consultation des dossiers ont été réalisées, et le traitement ainsi que la gestion des notifications de décision ont également été mis en service.



Formulaire en ligne pour une dispense de cotisations sociales des indépendants

Service Request Forms	
	INASTI
	Live
	Java, Angular, Service Request Forms
	socialsecurity.be/site_fr/employer/applcs/cvb/index.htm

Avec le nouveau formulaire en ligne pour une "dispense de cotisations sociales des indépendants", l'INASTI souhaite permettre aux indépendants de remplir leur demande en ligne de manière conviviale. Dans ce formulaire en ligne, l'indépendant doit parcourir plusieurs étapes et fournir des informations sur ses revenus et la nécessité d'une dispense. Un seul formulaire en ligne permet de demander une dispense pour plusieurs trimestres, voire plusieurs années. L'INASTI réutilise l'application existante Service Request Forms (SRF) pour créer des formulaires en ligne. Après l'ONEM et l'ONSS, l'INASTI est la troisième institution publique à utiliser cette application. Plus tard au cours de l'année 2026, le formulaire en ligne sera également intégré au portail e-Gov 3.0, où l'indépendant pourra suivre l'évolution de sa demande en ligne – de la demande à la décision finale en passant par son statut – et consulter la motivation.






Libre-service en ligne pour la sécurité sociale des indépendants

NISSE – Self-Employed Hub	
	INASTI
	En cours de développement.
	Java & Angular

Avec une nouvelle plateforme en libre-service dédiée à la sécurité sociale des indépendants, l'INASTI entend offrir un accès convivial intégré au futur portail e-Gov 3.0. Sur cette plateforme, un indépendant pourra consulter des informations sur ses demandes en cours, introduire de nouvelles demandes, trouver de l'aide et des coordonnées, ainsi qu'obtenir un aperçu de ses droits et obligations dans la sécurité sociale. Le premier scénario qui sera disponible sur cette plateforme est la demande d'exonération de cotisations sociales. L'indépendant pourra demander une nouvelle exonération, consulter une demande en cours ou prendre connaissance de la décision finale de l'INASTI.



Inscription et déclaration annuelle en ligne des mandataires publics

PMP	
	INASTI
	Live
	Angular, Services web REST, OpenShift, Java

Tous les organismes privés et publics au sein desquels une personne au moins exerce un mandat public avec rémunération, doivent s'inscrire auprès de l'INASTI et transmettre annuellement une déclaration reprenant les mandataires publics qui siègent à leur conseil d'administration. L'application PMP permet aux entreprises de déclarer les mandats publics annuellement. Tant l'inscription que la déclaration s'effectuent via le service en ligne PMP-Online, hébergé sur le portail de la sécurité sociale. L'employeur peut également uploader ou downloader les déclarations des mandataires. Cette application facilite le paiement de la cotisation spéciale liée aux rémunérations qui ont été accordées durant l'année précédente aux mandataires publics actifs au sein des organismes concernés.



Livraison de colis avec meilleures conditions de travail et concurrence loyale

SOPLAFI Coursiers

 ONSS, IBPT, SPF Economie, SPF ETCS, INASTI

 En cours de développement

 Camunda, Spring Boot, Angular, PostgreSQL, OpenShift

 www.belparcel.be

La loi sur les colis du 17/12/2023 apporte de nouvelles règles pour le secteur de la livraison de colis, destinées à garantir une concurrence loyale et de meilleures conditions de travail. Depuis 2024, les entreprises qui couvrent le last-mile utilisent les services en ligne de BELparcel pour notifier leur activité en tant que service de distribution de colis last-mile et pour le reporting semestriel de leurs activités de distribution. BELparcel est mis à la disposition des entreprises et des institutions partenaires par l'ONSS. En 2025, une nouvelle étude a été lancée concernant l'enregistrement des temps dans le secteur, étant donné qu'un précédent système n'a finalement pas été instauré. Cela vaut également pour la déclaration à l'ONSS de la chaîne de sous-traitants. Les services de livraison de colis pourront à cet effet utiliser le nouveau service en ligne Catena, tout comme d'autres entreprises des secteurs de la construction, du gardiennage, de la viande et du déménagement. Les nouvelles règles entreront en vigueur progressivement entre 2026 et 2027.



Identification des entreprises étrangères actives en Belgique

FoLeEn

 ONSS

 Live

 Angular, Java, Postgres, Services web, Event Bus

Le répertoire FoLeEn centralise les données signalétiques des entreprises étrangères exerçant une activité en Belgique. Il collecte ces informations depuis diverses applications clientes : DDT, Limosa, ALINE... et les enrichit en les recoupant avec plusieurs sources authentiques. Ce répertoire est utile pour toute application nécessitant l'accès à des données signalétiques, telles que la dénomination, les identifiants ou les adresses des entreprises étrangères. Les données sont mises à la disposition des applications clientes, telles que la Déclaration De Travaux (DDT) et Limosa, qui utilisent le service pour préremplir les formulaires des déclarants, ainsi que des agents de l'ONSS. En 2025, FoLeEn s'est enrichi de plusieurs fonctionnalités, notamment la recherche par "fuzzy matching" sur le nom des entreprises étrangères. Cette option offre plus de flexibilité lors de la comparaison avec les enregistrements présents dans la base de données. FoLeEn notifie aussi les applications clientes d'événements clés, comme des fusions ou désactivations d'entités.



Un guichet en ligne évite la responsabilité en chaîne en cas d'emploi illégal

Panda Meldloket	
	Vlaanderen WEWIS
	Live
	Forms engine
	www.vlaanderen.be/fr/entreprendre-et-investir/responsabilite-en-chaîne-en-cas-demploi-illégal

En Flandre, depuis le 1^{er} janvier 2026, la responsabilité en chaîne s'applique aux entreprises qui collaborent avec des entrepreneurs (sous-traitants) dans certains secteurs à risque – construction, nettoyage, secteur de la viande, livraison de colis – où des ressortissants de pays tiers sont employés illégalement. Cette mesure s'inscrit dans la lutte contre l'emploi illégal, l'exploitation économique, le détachement frauduleux et la distorsion de concurrence. Les donneurs d'ordre et les entrepreneurs (sous-traitants) devront désormais s'assurer de la présence d'une série de documents auprès des sous-traitants et de leurs collaborateurs. En vertu du principe de diligence, il est recommandé aux donneurs d'ordre de signaler eux-mêmes les documents manquants, les falsifications ou autres indices manifestes de fraude ou d'exploitation. Ils éviteront ainsi toute responsabilité éventuelle si l'inspection sociale constate des infractions chez un entrepreneur (sous-traitant).



Gestion des accès flexible et rapide pour les services d'inspection

Dolsis : Migration IAM vers RMA	
	ONSS, SPF ETCS, INAMI, INASTI, ONEM, SPF Justice, ONVA, SPRB, SPW, Vlaanderen WEWIS
	Live
	Java, Postgres, JSF, Services web SOAP & REST, CSAM RMA

Dans la lutte contre la fraude sociale, les informations de la sécurité sociale étaient depuis déjà longtemps disponibles pour les services d'inspection sociale fédéraux, régionaux et locaux, la police, Fedasil et autres. L'année 2025 a marqué une transition majeure concernant la gestion des accès dans l'application Dolsis. Elle permet de consulter des données de différents répertoires tels que le Registre national, le Registre Bis, le Répertoire des employeurs, le Répertoire Interactif du Personnel, la DmfA et le Cadastre Limosa. Le contrôle d'identification et d'autorisation d'accès est passé sous un autre régime, ce qui lève des restrictions. La gestion dynamique facilite et accélère quant à elle la mise en conformité des accès aux données par rapport aux autorisations reçues. Il est désormais possible d'identifier rapidement les profils, et surtout d'adapter en temps réel leurs accès aux données. Cette flexibilité supprime définitivement l'attente liée aux déploiements techniques et le besoin de regrouper les demandes.



Les procès-verbaux des services d'inspection sociale envoyés vers l'eBox

ePV 2.0	
	SPF ETCS
	Live
	Java, Postgres, Angular, Services web REST, Spring Boot, eBox Citoyen, e-Box Enterprise
	emploi.belgique.be/fr/blog/lancement-du-proces-verbal-electronique-20

La majorité des services d'inspection sociale fédéraux et régionaux compétents disposent d'un workflow électronique commun pour dresser des procès-verbaux dans le cadre du Code pénal social. Déployée avec succès mi-décembre 2024, la version 2.0 de l'application pour les procès-verbaux électroniques, ePV, a bénéficié d'un excellent accueil auprès des utilisateurs et d'une correction rapide des premiers bugs. L'année 2025 marque une étape-clé avec la mise en œuvre de l'envoi automatique des copies de procès-verbaux aux contrevenants. Après avoir priorisé la mise en place d'une génération manuelle, le développement de l'envoi automatisé via l'eBox Citoyen et l'e-Box Enterprise, qui permet une réduction du travail manuel pour les services, est désormais finalisé, incluant un système de suivi rigoureux. La nouvelle version d'ePV garantit une gestion plus fluide, sécurisée et connectée aux canaux numériques officiels.






Infrastructure de gestion modernisée pour la lutte contre la fraude sociale

SIRS-IR hosting	
	SPF ETCS
	En phase de test
	Java, Postgres, Angular, Services web REST




Le SIRS est l'organe stratégique de la lutte contre la fraude sociale, élaborant une vision globale qui se traduit en actions concrètes. L'application web SIRS-IR centralise l'encodage et la validation des rapports d'inspection du SIRS par les secrétaires des cellules d'arrondissement et des services administratifs tels que l'ONEM, l'INAMI, l'INASTI, l'ONSS et le SPF ETCS. Ces données fiables permettent ensuite de générer des statistiques précises pour les parties prenantes. Initialement hébergée sur l'infrastructure informatique du SPF ETCS, l'application a été transférée chez Smals pour une refonte complète, permettant d'obtenir un traitement fiable des données, tout en alignant l'outil sur les standards de sécurité les plus stricts. Techniquement, la solution a été modernisée "de A à Z", garantissant flexibilité et performance aux agents luttant contre la fraude sociale.

Répertoire des infractions et workflow dans la lutte contre la fraude sociale

eDossier	
	SPF ETCS
	Live
	Angular, Postgres, Services web REST, Camunda

eDossier permet aux acteurs fédéraux et régionaux de la lutte contre le travail illégal et la fraude sociale d'interagir et d'échanger électroniquement des données de gestion. Cette plateforme de communication permet de traiter les activités, depuis l'ouverture d'un dossier jusqu'à sa clôture. Ainsi, les services compétents concernés par certaines tâches, qui leur sont assignées, auront ainsi une vue globale sur l'ensemble des dossiers et des infractions et des tâches à accomplir pour le bon déroulement du workflow. En 2025, le projet eDossier a avancé en priorité sur la répartition du traitement des infractions entre le SPF Justice et le service des amendes administratives du SPF ETCS. Un module de gestion autonome des infractions servira de source authentique aux parties prenantes. En 2026, le programme s'enrichira d'un module de gestion des connaissances ainsi que de services dédiés aux sanctions administratives et au contrôle.


Une nouvelle application facilite la lutte contre le travail non déclaré

CATI – 22quater	
	ONSS
	Live
	Angular, Java, Services web REST

En tant qu'employeur, il est obligatoire de déclarer chacun de ses travailleurs avant le début de leur occupation, via la déclaration Dimona. Si, lors d'une inspection, il est constaté qu'un travailleur n'a pas introduit de déclaration, l'ONSS peut exiger une cotisation de solidarité de l'employeur, selon l'article 22quater de la loi ONSS. L'application CATI – 22quater aide les collaborateurs de l'ONSS dans l'analyse de ces dossiers, en leur permettant de déterminer l'application éventuelle d'une cotisation de solidarité et de calculer automatiquement son montant. Si l'ONSS décide d'appliquer cette cotisation, une lettre de notification est générée automatiquement, reprenant toutes les informations pertinentes à destination de l'employeur. Cette nouvelle application simplifie le traitement des dossiers et garantit un retour plus rapide vers les employeurs.







Vérification en ligne des dettes fiscales et sociales des sous-traitants

Obligation de retenue pour indépendants (30bis)	
	INASTI, ONSS, SPF Finances
	Live
	Java, Angular, Services web, Camunda, XML
	www.checkobligationeretenue.be





Certains secteurs d'activités sont particulièrement sensibles à la collecte des cotisations fiscales et sociales. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, les entreprises actives dans ces secteurs sont tenues de vérifier si leurs sous-traitants présentent des dettes ouvertes auprès du SPF Finances ou de l'ONSS (articles 30bis et 30ter). Cette vérification s'effectue via un système de notification géré par l'ONSS. À l'heure actuelle, on recense plus d'un million de consultations par mois, réalisées tant via un service web que par le biais d'un site dédié. Cette obligation a récemment été élargie aux sous-traitants indépendants. Par conséquent, le système de notification et de collecte a dû être adapté afin d'intégrer également les informations issues de l'INASTI. Cette évolution permet aux entreprises donneuses d'ordre de se conformer à la législation et de s'assurer qu'elles ne subiront pas de conséquences financières supplémentaires en cas de faillite d'un sous-traitant.

Suivi plus efficace des procédures juridiques à l'ONSS

ModJur	
	ONSS
	Live, phase 3
	Angular, Camunda, Java, OpenShift, PostgreSQL, Services web REST, Wave
	wave.ict-reuse.be

La modernisation des procédures et des applications juridiques au sein de l'ONSS autorise désormais un traitement des dossiers à la fois plus rapide, plus cohérent et plus rigoureux. Une structure organisationnelle claire et une terminologie commune pour les services juridiques de l'ONSS permettent de réduire le risque de malentendus et d'améliorer la qualité des décisions. Grâce à un support numérique flexible, les dossiers peuvent être suivis avec précision, même lorsque l'évolution d'une affaire est imprévisible. Un aperçu centralisé des actions, des délais et des historiques permet de réduire sensiblement le risque d'erreurs et de raccourcir les délais de traitement. Il en résulte, d'une part, une plus grande sécurité juridique pour les citoyens et les entreprises et, d'autre part, une perception plus rapide des cotisations de sécurité sociale. Une quatrième phase a été lancée fin 2024, destinée à supprimer progressivement l'application legacy et à parvenir à un suivi automatisé uniforme des procédures visant à obtenir une décision judiciaire et à en assurer l'exécution.

Un CMS préconfiguré réduit les coûts et le time to market

eMS Standard	
	Smals
	Live
	elasticCMS, Elasticsearch
	webagency.smals.be

Une nouvelle offre de gestion de contenu web est destinée aux organismes publics qui doivent rapidement mettre en ligne des sites fiables, accessibles et bien sécurisés. La solution eMS Standard propose un Content Management System (CMS) préconfiguré, prêt à l'emploi, qui concentre le meilleur de la technologie Elasticms. Objectif : garantir la rationalisation des coûts et la réduction du time to market. Grâce à une approche standardisée et orientée "content first", eMS Standard permet aux institutions de démarrer l'encodage de leurs contenus très rapidement et de réduire fortement les délais entre le lancement d'un projet web et sa mise à disposition. Les citoyens bénéficient ainsi d'une information rapide, claire et conforme aux normes d'accessibilité. En intégrant des fonctionnalités déjà éprouvées – pages de contenu, actualités, messages d'alerte, gestion des FAQ, media library... – eMS Standard garantit une solution robuste et économiquement rationnelle. Ce nouveau CMS contribue à renforcer la présence numérique des services publics, même dans un contexte d'urgence ou à budget limité.




Un modèle d'organisation basé sur une "capability map" soutient stratégie et politique de l'IEFH

Analyse & architecture business IEFH	
	Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH)
	Analyse business

L'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH) a connu une forte croissance en peu de temps, tant en termes d'effectifs que de budget. L'organisation et l'environnement informatique n'ont toutefois pas évolué au même rythme, ce qui pose des défis. Grâce à une analyse et à une architecture business, Smals aide l'IEFH à mieux adapter le fonctionnement de l'organisation au contexte actuel sur la base de la stratégie et de la politique. Parallèlement, l'organisation souhaite mieux maîtriser un certain nombre de domaines et de processus business importants. Un modèle de référence a ainsi été élaboré et affiné via un "capability mapping" afin de faciliter l'identification des maillons manquants, des points de tension et des points névralgiques, pour lesquels des solutions possibles ont été recherchées. Les processus business ont été inventoriés et optimisés. Pour certains, des solutions SharePoint simples ont été mises au point. Celles-ci facilitent la collaboration entre plusieurs équipes et renforcent la transparence au sein de l'organisation. Le projet se poursuivra en 2026.



Modernisation du système de recrutement de la Défense

D&C v2	
	La Défense
	En cours de développement
	Angular, Java, PostgreSQL, Services web REST




Le système Délibération & Classification (D&C) est utilisé dans le cadre du recrutement à la Défense. Une nouvelle version va intégrer l'ensemble des fonctionnalités actuellement exploitées, tout en modernisant l'architecture et en améliorant la performance globale de l'application. Le système permet de gérer deux processus clés. D'une part, les délibérations, qui consistent à déterminer si un candidat peut être considéré comme "en classe" lorsque ses résultats sont jugés corrects, mais partiellement insuffisants. D'autre part, les classifications, qui reposent sur l'application de l'un des trois algorithmes disponibles (Chrono, PST ou PMM) afin d'identifier les candidats "en classe" les plus adaptés aux postes ouverts. Ce projet contribue ainsi à fiabiliser, optimiser et pérenniser le processus décisionnel du recrutement.

Évolution des processus de recrutement à la Défense

Reprise et réécriture ARES	
	La Défense
	En cours de développement
	Angular, Java, PostgreSQL, Services web REST

Le système ARES (Army Recruitment & Enlistment Systems) centralise l'ensemble des activités liées au recrutement à la Défense. Il constitue aujourd'hui la plateforme de référence utilisée par les Ressources humaines du ministère de la Défense, ainsi que par les différents intervenants impliqués dans le processus de sélection et d'engagement. Le système permet de gérer et de structurer toutes les informations relatives aux candidats, depuis leur inscription jusqu'aux différentes étapes de sélection, en passant par le suivi administratif et décisionnel. Il assure la cohérence des données et le lien entre les multiples acteurs du processus. La refonte vise à faire évoluer cette plateforme centrale afin de la rendre plus moderne, plus claire dans son fonctionnement et mieux adaptée aux besoins actuels et futurs du recrutement.

Consultation des données médicales modernisée pour le suivi des patients

Total Health System v4 – Agenda & Explorer	
	La Défense
	En cours de développement
	Angular, Java, Spring Boot, MS SQL

La gestion des dossiers médicaux soutient quelque 800 utilisateurs actifs à l'Hôpital militaire Reine Astrid (HMRA), le Centre médical d'expertise (CME) et la médecine du travail de la Défense. Le module Agenda marque une étape importante dans la modernisation progressive du système. Un module Explorer va constituer le point d'accès central aux données médicales des patients. Il permet au personnel soignant de consulter, de parcourir et d'enrichir les dossiers médicaux de manière structurée et intuitive. Il offre une vision complète de l'historique clinique, avec la possibilité d'organiser les informations selon différents critères, facilitant ainsi l'analyse et le suivi des parcours de soins. Les professionnels de la santé peuvent y enregistrer de nouvelles données médicales en lien avec les actes réalisés et les services concernés. La centralisation des données cliniques garantit leur lisibilité, leur cohérence et leur exploitation au quotidien. Il contribue ainsi à améliorer la coordination des équipes médicales et la qualité de la prise en charge des patients.

De l'obstacle à la solution, mieux valoriser l'expérience tactique



LessonsLearnedV2	
	La Défense
	Live
	Angular, Java, PostgreSQL, Spring

Face aux exigences des opérations militaires, chaque défi complexe devient une opportunité stratégique d'apprentissage. C'est dans cette perspective qu'a été conçue LessonsLearnedV2, une application innovante dédiée à la valorisation et à la capitalisation de l'expérience du terrain. Si au cours d'une opération, une problématique militaire ne peut être résolue dans la journée, LessonsLearnedV2 prend le relais. L'application offre une plateforme centralisée permettant d'apporter une réponse structurée, analytique et pérenne à ces situations critiques. Bien plus qu'un simple outil de suivi, cette solution se veut un véritable catalyseur de l'amélioration continue. Son objectif principal est de tirer des leçons tactiques de chaque obstacle rencontré afin de bâtir une mémoire institutionnelle robuste. À terme, LessonsLearnedV2 permettra de réutiliser facilement des solutions éprouvées, d'éviter la répétition des erreurs et d'optimiser la réactivité globale des forces armées. L'expérience acquise aujourd'hui garantit ainsi l'efficacité des interventions de demain.



© La Défense

Gestion et pilotage des demandes de matériel ICT et de logiciels pour la Défense

	ALICE
	La Défense
	Live
	Spring Boot, Angular, Postgres

Afin de garantir une distribution efficace du matériel ICT, du poste de travail aux radios de terrain, ainsi que des logiciels aux destinataires appropriés, la Défense s'appuie sur un outil de gestion centralisé. Celui-ci couvre la définition des packages standardisés, l'introduction des demandes ad hoc, leur analyse et leur validation. Le matériel en fin de vie est par ailleurs identifié automatiquement grâce à une interface avec le système de gestion logistique, ILIAS, tandis que les lignes de commande sont suivies dans l'application. Cette application, ainsi que l'ensemble de ses intégrations avec d'autres applications RH, logistique, reporting... a fait l'objet d'une refonte complète vers des technologies standard.

Aperçu des projets de 2025

AI Student at Work		37
ALICE	ONSS	47
ALINE	La Défense	41
Analyse & Architecture IEFH	ONSS	45
Axess - PIAF (Refonte Uman)	IEFH	38
BELRAI	ONSS	32
Belrai Vlaanderen	SPF SSCE	35
CATI – 22quater	Consortium Belrai Vlaanderen	44
Carthography 2025	ONSS	31
Comptes 679 – coordonnées bancaires	AFMPS	40
Co-responsabilisation GMP & GDP	ONSS	31
DigiCoRe – Paiements	AFMPS	39
DigiCoRe – Transferts	ONSS	39
Digitaal Platform Zorgverzekering (DPZ)	ONSS	32
Dolsis: Migration IAM vers RMA	VSB	
	ONSS, SPF ETCS, INAMI, INASTI, ONEM, SPF Justice, ONVA, SPRB, SPW, Vlaanderen WEWIS	43
D&C v2	La Défense	46
eCalcura	Departement Zorg, VSB	33
eDossier	SPF ETCS	44
e-Gov 3.0 – LTDS	ONSS	36
eMoHM	VSB	36
eMS Standard	Smals	45
ePayment	VSB	35
ePV 2.0	SPF ETCS	43
eReferral (Digital Referral Prescription)	INAMI	31
eYouth – DB Jeugdhulpaanbod	Opgroeien	37
eWZCfin	VSB	35
eZBO – Herwerking 2025	VSB	32
Flux batch chômage temporaire	ONEM	36
FoLeEn	ONSS	42
Gemeenschappelijk Klantenbestand	Departement Zorg	34
Healthcare registration	eHealth-platform, SPF SSCE, INAMI	30
IMA Dataflow 2025	INAMI	30
LessonsLearnedV2	La Défense	46
Lookup	ONEM	39
MAGS	INAMI	28
Modernisation processus remboursement	ONSS	38
ModJur	ONSS	44
MyHandicap Integration	SPF SS	34
NISSE – Self-Employed Hub	INASTI	41
Obligation de retenue indépendants (30bis)	SPF Finances, ONSS, INASTI	44
Panda Meldloket	Vlaanderen WEWIS	43
PMP	INASTI	41
Prescription Search Support (PSS)	INAMI	29
Recip-e FHIR	INAMI	29
ReFact	VSB	35
Reprise et réécriture ARES	La Défense	46
SAM 2025	INAMI	29
Service requests forms	INASTI	41
SOPLAFI Coursiers	IBPT, SPF Économie, SPF ETCS, INASTI, ONSS	42
SIRS-IR hosting	SPF ETCS	43
Suivi de dossiers juristes	Departement Zorg	33
Synergie Signalétique Wave	ONSS	40
Total Health System v4 – Agenda & Explorer	La Défense	46
TRIO (Return to Work)	INAMI	36
Vaccinnet 2.0	Departement Zorg	31
VIDIS 2025	INAMI	28
Vitalink FHIR	Departement Zorg	28
Wave SaaS	ONSS, ONEM	39
Zorgteam	Departement Zorg	33



SERVICES

SERVICES



Nouveaux services

Application security – Software Assurance Maturity Model

Lors du développement de logiciels sur mesure, Smals tient compte des exigences élevées du secteur public en matière de sécurité de l'information. Cela se traduit notamment par des choix architecturaux (security-by-design), des revues de code systématiques, des formations et une culture de la sécurité. Depuis 2025, cet ensemble de bonnes pratiques est complété par un programme qui suit également le niveau de sécurité d'applications spécifiques en fonction de leur profil de risque – nature des données, groupe cible, dépendances... – et notamment la manière dont les vulnérabilités et les incidents de sécurité sont traités. L'approche s'appuie sur l'Application Security Verification

Standard (ASVS) et le Software Assurance Maturity Model (SAMM) de l'Open Web Application Security Project (OWASP).

Le programme Application Security est ancré dans la méthodologie de projet standard de Smals ainsi que dans la gestion de l'infrastructure tout au long du cycle de vie de l'application. L'expérience et l'expertise acquises grâce à ce programme sont également mises au service des membres de Smals afin de sécuriser encore davantage leur développement de logiciels en interne.

50

Backup-as-a-Service (BaaS) – Air-gapped Back-up

En guise de protection contre la perte de données, la sauvegarde, qui consiste à créer régulièrement une copie de réserve, est une mesure indispensable. Grâce à leur conservation en lieu sûr, par exemple dans un autre data center que celui qui héberge les données sources, et à des procédures de restauration claires, des données détériorées ou perdues lors de problèmes graves peuvent rapidement être restaurées. En fonction du type et de l'évolutivité des données, chaque institution détermine la fréquence de sauvegarde souhaitée et le délai de restauration estimé.

Dans le programme G-Cloud, le Backup-as-a-Service est disponible pour les serveurs en gestion interne ou sur les services G-Cloud Infrastructure-as-a-Service (IaaS) et Storage-as-a-

Service (STaaS). L'institution peut elle-même suivre la gestion des sauvegardes en libre-service ou s'adresser à Smals. L'institution ne doit ainsi pas posséder des connaissances techniques quant à la technologie sous-jacente (Commvault).

En réponse à la menace croissante du ransomware, un service complémentaire de stockage hors ligne/immuable a également été élaboré. Ce service consiste à conserver la copie de sauvegarde hors ligne ou à l'isoler complètement - "air gapped" - de l'environnement de production. Ainsi, une copie de sauvegarde supplémentaire reste disponible et protégée contre les attaques malveillantes complexes (crypto-verrouilleurs, piratage...).



IaaS - Hypervisor-as-a-Service (HypaaS)

Pour les professionnels de l'infrastructure qui possèdent déjà une vaste expérience de la technologie de virtualisation, il existe le service Hypervisor-as-a-Service. Celui-ci permet aux spécialistes ICT d'institutions publiques d'accéder à un environnement hyperviseur et de déployer des serveurs virtuels à loisir. L'infrastructure serveur sous-jacente est gérée et dimensionnée depuis le G-Cloud. Afin d'éviter toute dépendance vis-à-vis d'un fournisseur dominant (VMware/

Broadcom), une solution alternative (Microsoft Hyper-V) a été élaborée en 2025. Une approche progressive permet d'éviter toute nouvelle augmentation du nombre de licences VMware existantes et de continuer à garantir la continuité des applications existantes. L'approche Hypervisor est assez proche de la gestion classique de l'infrastructure informatique et requiert les connaissances techniques nécessaires, mais épargne à l'institution la gestion du matériel.

Logs Centralization Service (LoCS)

Dans les grands environnements informatiques, le logging procure une énorme quantité de données brutes sur le fonctionnement des systèmes et des logiciels. Les logs constituent une mine d'informations dont nous tirons souvent trop peu parti. En les regroupant et en les convertissant dans un format standard, nous pouvons mieux les corréliser et les analyser. Ils se prêtent ainsi mieux au reporting et à l'exploration ad hoc – par exemple pour la résolution rapide de problèmes et les audits – mais aussi au monitoring et à

l'analyse en vue d'une amélioration continue des services et des applications. Ce service LoCS, développé pour les services d'infrastructure internes de Smals et désormais accessible aux membres sous forme de service indépendant, fournit à la fois un tableau de bord aux utilisateurs humains et une API permettant à une application de consulter les logs automatiquement. Chaque institution peut librement déterminer un flux avec des caractéristiques spécifiques pour les logs rassemblés.

Web Application Firewall (WAF)

Pour les applications sensibles, outre l'offre classique de pare-feu, une inspection supplémentaire du trafic réseau est disponible au niveau de la couche applicative. Le Web Application Firewall (WAF) analyse le contenu des communications et apprend, après une période d'entraînement, le comportement "normal" ainsi que le profil de sécurité souhaité. Cela permet d'identifier et de bloquer des schémas d'attaque très spécifiques (injection SQL, cross-site scripting...) dans un trafic réseau qui est légitime ou qui n'est pas indésirable a priori. La connexion avec d'autres systèmes

de sécurité (Security Information & Events Management) aide également à réduire au minimum le nombre de blocages injustifiés (faux positifs). Smals opte ainsi pour une approche en couches avec plusieurs barrières contre les accès non autorisés. La mise en place d'un WAF ajoute donc une couche de sécurité à l'ensemble des mesures existantes, sans coûts d'intégration spécifiques ni perte de performances.

G-Cloud : services sécurisés, efficaces et innovants

Le G-Cloud consiste en une collaboration à grande échelle entre les services publics (fédéraux) et les institutions publiques de sécurité sociale sur le plan informatique, dans le but de maîtriser les coûts et d'augmenter la qualité des services. Outre les services de base développés en commun, l'initiative compte plusieurs groupes de travail ad hoc interinstitutionnels (IA, Gestion des certificats, Cybersécurité, Alternatives aux hyperviseurs, Public Cloud, Plateformes de collaboration...). Ceux-ci travaillent sur des thèmes spécifiques et étudient l'évolution vers de nouveaux services.

Smals contribue à façonner le portefeuille de services G-Cloud en tant que "service owner" pour un certain nombre de services – en gestion propre, en collaboration avec des entreprises du secteur privé et/ou en fournissant un support technique. Le G-Cloud cherche des synergies en matière

d'infrastructure et d'applications génériques, via des services informatiques classiques et des services cloud de nouvelle génération. Un certain nombre de services G-Cloud proposés par Smals sont disponibles en libre-service sur le nouveau G-Cloud Service Portal (GCSP).

Par le partage des marchés publics informatiques, le G-Cloud rationalise également la collaboration avec le secteur privé. Les besoins informatiques de différentes autorités sont rassemblés dans le but de réduire la disparité des budgets ainsi que la charge administrative du secteur privé et de l'État. L'initiative est supervisée par le gouvernement fédéral, sous le contrôle stratégique du G-Cloud Strategic Board (GCSB) et le contrôle opérationnel du G-Cloud Operational & Programme Board (COPB).

API Gateway (Federal Service Platform)

Pour construire et maintenir un écosystème de grandes applications complexes sur mesure, un socle commun est souhaitable. Smals mise à grande échelle sur une nouvelle génération de technologies basées sur les Application Programming Interfaces (API). Les services supportent les services web REST, JSON ou SOAP/XML et reposent sur la technologie actuelle d'Axway. La technologie facilite le couplage de nouvelles applications complexes avec des

infrastructures et des bases de données existantes. Elle vérifie la sécurité et la conformité technique et permet de contrôler la charge du système ainsi que la vitesse de traitement. Le service fait partie de la Federal Service Platform, supportée conjointement par le SPF Finances, le SPF BOSA, la plateforme eHealth, la BCSS et Smals. Le Service fédéral des Pensions et le SPF Justice ont fait le pas également.

Archiving-as-a-Service (AaaS)

Lorsque l'État détient des informations structurées et non structurées sur les citoyens, les entreprises ou son propre fonctionnement sous forme exclusivement numérique, il doit pouvoir les tenir à disposition durant plusieurs années. En outre, pour que ces données préservent leur valeur juridique et puissent donc servir de preuve en cas de litige devant un tribunal, elles doivent être authentiques et rester lisibles. C'est la raison pour laquelle Smals, à la demande de l'ONSS, a créé un service générique d'archivage numérique dans le G-Cloud (Archiving-as-a-Service). Celui-ci est aussi accessible à d'autres institutions.

Un centre de compétences a vu le jour avec pour mission de conseiller les institutions quant à leur stratégie d'archivage : classification de documents, délais de rétention, formats des fichiers, supports de données, métadonnées... La méthode communément sélectionnée repose sur la norme ISO-20652. L'infrastructure requise est élaborée collectivement et facturée en fonction de l'utilisation réelle. Smals fournit des connaissances spécialisées et intervient dans le support technique.

Datacenter-as-a-Service

Quatre data centers sous le contrôle de l'État belge sont reliés entre eux et harmonisés sur le plan de la gestion dans le programme G-Cloud. Un cinquième data center assure la continuité des activités en cas de défaillances (exceptionnellement) graves dans plusieurs autres data centers. Tous les sites proposent des services pour la surveillance des facteurs environnementaux, le contrôle des accès, l'alimentation électrique redondante et le refroidissement. La gestion est assurée par le SPF Intérieur, le SPF Finances, la Régie des Bâtiments et Smals. Des collaborateurs spécialisés sont présents et disponibles 24x7 pour des installations, des migrations physiques et des interventions d'urgence.

FedSender

Grâce à un service en ligne de Belnet, les collaborateurs des organisations publiques belges peuvent échanger des fichiers numériques volumineux en toute sécurité au moyen d'un lien web temporaire. Le service est également accessible aux membres de Smals, grâce à un lien vers le service d'authentification central G-Cloud

IaaS – Storage-as-a-Service (StaaS)

Pour le stockage de données importantes, les institutions élaborent souvent leurs propres infrastructures de stockage et de sauvegarde, 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 être physiquement dédoublées et réparties entre plusieurs data centers. La gestion de l'infrastructure de stockage nécessite des connaissances spécifiques, certainement lorsqu'elle est reliée par un réseau de stockage (SAN).

IaaS – VMaaS 2

Une offre en libre-service de machines virtuelles prêtes à l'emploi permet de déployer rapidement une nouvelle infrastructure serveur avec des spécifications sur mesure, sans qu'il faille connaître en détail la technologie hyperviseur sous-jacente. Outre les administrateurs système et les spécialistes en infrastructure, les développeurs et les gestionnaires de

Internet Access Protection (IAP+)

Une connexion internet sûre est indispensable, tant pour les data centers que pour les bâtiments administratifs et les connexions individuelles via VPN (virtual private network). Pour pouvoir continuer à lutter contre l'évolution rapide des menaces, les organisations utilisent usuellement une combinaison de technologies diverses, depuis les pare-feu et antivirus classiques jusqu'aux serveurs proxy, aux systèmes de détection et de prévention d'intrusion et au SIEM (security information & event management).

Les institutions publiques disposent ainsi d'un service d'hébergement de pointe conforme aux normes de sécurité informatique et de protection de la vie privée (entre autres le RGPD et les normes minimales de la BCSS). Elles bénéficient de solides garanties de service (SLA) ainsi que d'un tarif prévisible incluant tous les services de support.

Le Datacenter-as-a-Service permet aux institutions publiques de consolider leurs propres data centers ou data rooms en gestion propre et d'opter ainsi pour de meilleures garanties, avec un accès facile à d'autres services G-Cloud.

Shared Directory (ShaD). Des fichiers d'une taille maximale de 1 téraoctet peuvent être envoyés à des destinataires spécifiques et chiffrés pour plus de sécurité.

Les fichiers peuvent ensuite être téléchargés via un lien temporaire et sont supprimés à la date d'expiration.

Grâce au G-Cloud Storage-as-a-Service, les institutions peuvent désormais croître de manière flexible, tandis qu'elles ne doivent plus déployer leurs propres spécialistes SAN. Des serveurs propres ou des serveurs G-Cloud IaaS sont connectés à un segment isolé d'une infrastructure de stockage partagée via le réseau de stockage du G-Cloud ou via le SAN existant de l'institution. Celui-ci peut servir de sauvegarde ou de stockage primaire. Seule la capacité réellement utilisée ou réservée est facturée. L'institution réduit ainsi considérablement son coût total de gestion pour le stockage des données.

projets, par exemple, peuvent en faire usage rapidement. La configuration de base s'effectue automatiquement, via le G-Cloud Service Portal (GCSP), sans que l'utilisateur ne doive se préoccuper de la technologie sous-jacente. Les coûts des serveurs virtuels sont facturés sur la base de l'utilisation effective, par unité temporelle et en fonction des ressources utilisées.

Les organisations ne peuvent pas toujours continuer à investir elles-mêmes dans les connaissances nécessaires, leur propre infrastructure et les upgrades réguliers. Avec IAP (Internet Access Protection), le G-Cloud offre des flux de données entièrement sécurisés, incluant la gestion, des opérations de cybersécurité (CSO) 24x7 et un reporting conformément aux exigences NIS2. Dans sa forme standard, IAP+ procure entre autres des connexions internet via FedMAN, sécurisées via antivirus, DNS (domain name system), pare-feu, NTP (network time

protocol) et SIEM. Les options possibles incluent notamment les connexions VPN, la sécurisation des e-mails par des systèmes antispam et antivirus ainsi que la sécurisation des terminaux, des serveurs et des conteneurs.

L'offre IAP+ est intégrée à d'autres services G-Cloud tels que FedMAN, PaaS, VMaaS... Grâce à une structure de

gouvernance commune, chaque institution détermine encore elle-même ses règles de sécurité, tandis que le contrôle de ces règles et la gestion journalière des composants technologiques dans le G-Cloud sont assurés. Bien que le G-Cloud IAP mette en place une couche de protection supplémentaire parmi toutes les institutions reliées, les zones de sécurité propres à chaque institution sont totalement isolées.

IT Service Management (ITSM)

Pour une gestion informatique efficace à grande échelle, un logiciel d'IT Service Management est indispensable. Concrètement, il s'agit de systèmes d'information pour, entre autres, la gestion des incidents, le logging des problèmes et leur suivi, le couplage à un aperçu de tous les composants techniques (configuration management databank) et des processus business qui en dépendent.

Pour contrôler des Service Level Agreements (SLA) et améliorer continuellement le service, Smals s'appuie sur le cadre de référence des bonnes pratiques reconnues à l'échelle internationale, à savoir ITIL (IT infrastructure library).

Dans le programme G-Cloud, la technologie choisie (ServiceNow) est proposée sous forme de service aux institutions qui disposent de leur propre IT Service Desk, ainsi que sous forme d'application permettant de signaler les incidents en tant qu'utilisateur d'un service G-Cloud. Dans ce cadre, la sécurité a été largement prise en considération, de sorte que les informations strictement confidentielles ne doivent pas quitter le périmètre de sécurité.

PaaS Greenshift - OpenShift Dedicated Cluster

Greenshift est un service Platform-as-a-Service (PaaS) basé sur des logiciels open source comme OpenShift Container Platform et OVN-Kubernetes. Il s'agit d'une offre d'infrastructure standardisée pour le développement et le déploiement d'applications, basée sur des conteneurs. Chaque conteneur est un environnement totalement séparé dans lequel tourne une application. Ils peuvent être déployés et multipliés très rapidement, par exemple lorsque la charge de travail augmente, et peuvent être décommissionnés tout aussi rapidement lorsque la charge de travail diminue ensuite. La nécessité d'une intervention humaine au niveau de l'infrastructure s'en voit pratiquement réduite à néant (zero-touch deployment).

Le déploiement de nouvelles versions d'une application est beaucoup plus flexible, plus fiable, plus rapide et moins coûteux.

Avec OpenShift Dedicated Cluster (ODC+), les membres de Smals peuvent désormais mettre en place des groupes de conteneurs, une série de conteneurs contenant la logique métier et d'autres surveillant le bon fonctionnement de l'ensemble. Les clusters permettent de réduire davantage l'impact des incidents grâce à la restauration automatique. Les conteneurs inutilisés peuvent également être mis hors tension automatiquement afin de réduire la consommation d'électricité.

Lorsque la performance, la haute disponibilité et la flexibilité sont importantes, le cluster peut fonctionner sur du matériel entièrement réservé à une institution. Avec ODC+, l'institution détient un contrôle encore plus grand sur le provisionnement automatique, le démantèlement et la mise à l'échelle via le G-Cloud Service Portal (GCSP).

Centres de compétences

Artificial Intelligence & Large Language Models

L'intelligence artificielle est un domaine innovant en pleine mutation. Entre autres, l'avènement de l'IA générative a fait connaître le domaine technologique à un public beaucoup plus large. Quels sont concrètement les risques et opportunités ? Smals a décidé de mettre sur pied un centre de compétences à part entière, composé de spécialistes issus de plusieurs domaines. Un domaine important de l'IA est celui des grands modèles de langage (Large Language Models ou LLM en anglais). Grâce aux LLM, les utilisateurs finaux peuvent demander des informations de manière intuitive, par exemple via ChatGPT ou CoPilot.

Afin de déployer la technologie dans le secteur spécifique de la sécurité sociale belge, Smals se tourne notamment vers des modèles de langage en néerlandais et en français, adaptés au vocabulaire propre au domaine. Un chatbot destiné à procurer des informations sur le travail des étudiants (Student@Work) sert de projet pilote. Le potentiel est bien sûr bien plus vaste, puisqu'il permet de rendre les sources d'information plus facilement accessibles aux fonctionnaires, aux citoyens, aux entreprises et aux moteurs de recherche basés sur l'IA.

Parallèlement, l'IA générative est intéressante dans le domaine du développement de logiciels.

Un assistant de codage destiné aux développeurs peut proposer des suggestions de code généré automatiquement ou évaluer le code écrit par l'utilisateur lui-même afin d'identifier les bonnes et les moins bonnes pratiques. Étant donné que cette technologie présente à la fois des possibilités et des menaces, notamment sur le plan de la sécurité de l'information, des campagnes de sensibilisation et une politique ont été élaborées à ce sujet. L'IA peut également jouer un rôle de taille dans l'estimation des paramètres d'un projet, tels que la qualité des exigences et la portée en termes de délais et de moyens.

En 2025, l'AI Competence Center de Smals a également lancé une série de webinaires consacrés à l'impact de l'AI Act européen et au développement de logiciels assisté par l'IA. Les webinaires peuvent être visionnés sur YouTube : www.youtube.com/@Smals_ICT

Analyse business : du projet informatique à la transformation numérique et à la réutilisation

S'il est important de savoir quels problèmes doivent impérativement être résolus parmi les membres de Smals, il est tout aussi important d'exécuter au mieux le projet informatique destiné à y remédier. Pour y parvenir, les membres de Smals recourent à l'analyse business. La portée des problèmes s'avère souvent bien plus vaste que prévu et leur résolution comporte à la fois un volet organisationnel et un volet informatique.

Les business analysts aident à clarifier l'essentiel et à éviter les mauvaises surprises dans les phases ultérieures du projet. Ils étudient préalablement une série de facteurs, à savoir les parties prenantes, les problèmes sous-jacents, la valeur ajoutée visée par l'organisation, les conditions auxquelles la nouvelle solution doit satisfaire et le paysage technologique. Les business analysts jouent un rôle de taille dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une communication efficace avec les parties prenantes. Ils peuvent identifier les préoccupations et les sensibilités en toute neutralité et valider les solutions au moyen de groupes de test.

L'analyse business constitue un volet important du cycle d'un projet de Smals. Les business analysts de Smals connaissent parfaitement la sécurité sociale et les soins de santé belges. Ces connaissances et expérience, ainsi qu'une méthodologie

claire, permettent d'identifier clairement les objectifs de nos institutions membres. La méthodologie est régulièrement enrichie de nouvelles techniques telles que le service design. Le centre de compétences BA possède une vaste expérience dans l'optimisation des processus, la définition des besoins d'un nouveau site web, la détermination du retour sur investissement d'un projet et l'accompagnement dans la prise des décisions stratégiques.

Smals prend en charge l'ensemble du cycle de vie d'un projet informatique, le business analyst veillant à ce que les accords issus de l'analyse business soient également respectés au cours de la phase de développement. Grâce à leur expérience, les business analysts peuvent en outre évaluer de manière réaliste les possibilités de réutilisation logicielle. Depuis plus de trois ans déjà, l'équipe soutient BA4Gov (www.ba4gov.be), une initiative d'échange de connaissances sur l'analyse business dans le secteur public belge.

Data Quality

Le centre de compétences Data Quality, qui fait partie de l'équipe Smals Research de Smals, 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. Grâce à une expérience pratique intensive,

Architecture d'entreprise

Les institutions publiques font partie d'un écosystème plus large (sécurité sociale, soins de santé...). En considérant les institutions dans leur écosystème comme un ensemble cohérent, nous pouvons mettre en place une architecture d'entreprise à travers toutes les institutions. Un centre de compétences "EA cross institutions" a vu le jour pour soutenir cette évolution. Il se compose d'une équipe pluridisciplinaire composée d'architectes business, d'architectes d'entreprise et de chercheurs, de manière à ce qu'une problématique puisse être examinée sous toutes ses facettes, à travers toutes les couches de l'infrastructure informatique business. Le centre de compétences apporte un soutien pragmatique sur le terrain et recherche la collaboration avec les institutions publiques.

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

le centre de compétences Data Quality offre aux membres de Smals une expertise de haut niveau, avec des outils logiciels qui automatisent en partie l'amélioration de la qualité des données des bases de données. Sur la base de règles, les données non conformes, les redondances et les incohérences entre plusieurs bases de données sont automatiquement comparées et rectifiées.

Les anomalies ou les données volontairement erronées (fraude) sont ainsi bien plus facilement détectables à grande échelle.

Cela se traduit notamment par :

- l'obtention et la fourniture d'informations sur le fonctionnement du système afin qu'il soit possible d'envisager des solutions ;
- l'obtention et la fourniture d'explications sur les composants et les plateformes "de base" existants ;
- l'explication, l'argumentation et l'amélioration des principes et normes d'une bonne architecture ;
- l'obtention d'une vision claire des évolutions futures dans le contexte plus large de la sécurité sociale, des soins de santé et de l'administration publique en général,
- le dégagement d'un consensus ;
- l'explication et le soutien des décisions.

à des outils de développement, les applications que Smals développe en Java et PHP sont grandement standardisées, ce qui permet de maximiser les possibilités de réutilisation des composants, de réduire au minimum les frais de maintenance et d'honorer les engagements de Smals en matière de disponibilité et de performance.

Méthodologie (PRINCE2, MSP)

Afin de pouvoir garantir à grande échelle un résultat prévisible, Smals applique une approche de projet standardisée pour le développement de logiciels et pour des projets d'infrastructure. Ceci permet d'avoir une meilleure prise sur la planification, l'exécution, le contrôle, l'ajustement et le cycle de vie total. Smals est passée à une méthodologie basée sur PRINCE2, avec une grande attention pour la définition des exigences utilisateurs et les tests. Smals se rapproche ainsi des normes

européennes et internationales en matière de méthodologie de projet. L'approche choisie répond encore mieux à la tendance actuelle, notamment l'importance de disposer d'un business case solide et le choix du développement Agile.

Smals opte pour les MSP (managing successful programmes) pour les vastes programmes pluriannuels.

Centre de compétences ReUse

Vous avez un composant réutilisable qui peut être utile pour d'autres institutions ou vous cherchez des composants réutilisables existants qui ont déjà prouvé leur utilité ? Vous vous demandez comment calculer la plus-value (financière) ou quelles sont les possibilités et difficultés pratiques de la réutilisation ?

Le centre de compétences ReUse soutient les membres de Smals ainsi que les équipes internes dans ce cadre et réunit les personnes compétentes. Il constitue l'un des moteurs de l'initiative de réutilisation et gère entre autres un catalogue répertoriant une centaine de composants réutilisables. Le catalogue est disponible sur www.ict-reuse.be



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 de riches fonctionnalités, notamment la gestion de documents, les wikis, la rédaction 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. Smals propose dès lors une méthodologie claire qui identifie les besoins des organisations publiques et de leurs utilisateurs.

UX & Service design

L'expérience utilisateur ("user experience" ou "UX" en anglais) indique dans quelle mesure un produit, une application ou un service peut être utilisé efficacement et intuitivement. L'évaluation tient compte des besoins et des tâches de l'utilisateur d'applications, de sites web, de sites intranet, de plateformes mobiles... ainsi que des besoins de groupes d'utilisateurs spécifiques souffrant d'un handicap (critère Anysurfer/WCAG). L'équipe offre son aide à la conception graphique d'interfaces et d'interactions avec l'utilisateur et veille à des

"usability reviews", des tests et des rapports. L'oculométrie des utilisateurs a également été instaurée avec succès, entraînant une amélioration tangible de l'expérience utilisateur. L'équipe Usability met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composants pour des applications web conviviales. Smals aide également ses membres à adapter leurs applications et sites web aux normes européennes concernant l'accessibilité numérique des applications web en ligne et des sites web gouvernementaux.

Services web (REST)

Une communauté d'architectes logiciels se concerta au sein du programme G-Cloud sur les standards techniques à appliquer. Grâce à l'utilisation de standards communs, les applications complexes de l'État peuvent collaborer entre elles plus aisément. Pour les services web de nouvelle génération, basés

sur le Representational State Transfer (REST), un guide de style comportant des consignes techniques a été développé. De plus amples informations sont disponibles sur www.gcloud.belgium.be/rest/

Data & analytics

Visualisation de données (Linkurious)

Les bases de données contiennent une multitude d'informations, mais une recherche parmi celles-ci reste souvent nécessaire. En visualisant les données dans des diagrammes de réseau, les utilisateurs finaux sans compétences particulières en science des données peuvent plus facilement et plus rapidement obtenir des résultats. Les données peuvent par exemple provenir d'une base de données orientée graphe telle que Neo4J, utilisée pour rechercher des connexions parmi des données qui présentent des relations complexes. Smals a développé un solide cas d'utilisation interne de la technologie de Linkurious pour l'exploration en temps réel de son propre environnement informatique - à partir

d'une base de données de gestion des configurations (CMDB) - afin de cartographier l'écosystème complexe d'applications et de systèmes sous-jacents pour la sécurité sociale belge, sur la base des données les plus actuelles. En effet, la CMDB traditionnelle s'est avérée moins adaptée à une exploration visuelle rapide. En cas de problème, une cartographie "en direct" avec de puissantes capacités analytiques permet de trouver plus rapidement la source et l'impact, de mieux documenter les dépendances entre les applications et d'identifier plus rapidement les composants obsolètes ou vulnérables. Elle permet en outre à l'organisation de disposer d'une gestion puissante des connaissances.

Géolocalisation et analyse

Les bases de données de l'État contiennent bien souvent des informations géographiques, même si elles ne sont pas toujours très structurées. Une adresse, une ville ou une commune, un numéro postal, une rue ou l'emplacement d'un chantier... Autant d'indications géographiques qui peuvent être marquées comme un lieu ou un polygone sur une carte. Pour mieux afficher, analyser et utiliser ces données, Smals a jeté son dévolu sur

PostGIS, une extension de la base de données relationnelle PostgreSQL. Cette technologie offre de nouvelles possibilités d'enrichissement de l'information, de références croisées, de visualisation, d'agrégation et d'indexation... Elle a été utilisée dans l'application EMSR (Emergency Medical Services Registry) destinée à l'enregistrement des interventions des services médicaux d'urgence.

Base de données orientée graphe - Neo4J

Bien souvent, les structures de base de données classiques sont moins appropriées pour examiner avec efficacité et flexibilité les relations complexes entre les données présentes dans de grands fichiers de données. En effet, la logique d'une base de données orientée graphe convient mieux pour cela.

Les éléments (nœuds) sont affichés dans un schéma de réseau, qui présente visuellement leurs relations mutuelles. Avec une base

de données orientée graphe comme Neo4J, il est relativement simple d'effectuer ou d'adapter des recherches puissantes dans les données. Cette technologie est utilisée avec succès dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, pour détecter et mieux comprendre de nouveaux phénomènes.

Named Entity Recognition (NER)

Une API pour la Named Entity Recognition (NER) est mise à disposition sous forme de conteneur Docker qui peut être installé localement dans l'institution membre. Le modèle de ce service NER a été construit et entraîné pour le traitement de documents administratifs. L'API reconnaît différentes "entités" grâce à des techniques de machine learning (nom, adresse...) et à des expressions régulières (numéro BCE, numéro NISS, numéro de compte bancaire, date...). En entrée, l'API attend un document au format texte (.txt) et les entités reconnues sont ensuite restituées au format JSON.

Il s'agit d'invoquer l'API NER à partir d'une application de l'institution membre, de fournir le document au format texte et de traiter la réponse. Le but est d'installer l'API localement dans l'institution. Si un membre souhaite utiliser cette API NER et si, après avoir testé le service générique, il s'avère que les résultats sont encore insuffisants, l'étape suivante consistera à entraîner à nouveau le modèle sur des documents similaires de l'institution.

NominatimWrapper

Les données d'adresse sont une forme d'information de base fréquemment utilisée dans l'e-gouvernement. Une adresse peut cependant être notée de manières très différentes - avec des variations dans la structure, l'orthographe, les noms multilingues... avec encore plus de variations possibles dans un contexte international. L'équipe Smals Research a dès lors développé un outil qui relie des plateformes populaires de géolocalisation (OpenStreetMap, Photon) à un outil de traitement de données d'adresses (LibPostal). Les adresses

postales peuvent ainsi être localisées de manière rapide et flexible sur une carte. De plus, grâce à NominatimWrapper, d'autres applications peuvent facilement utiliser cette fonction via un service web (REST API) ou un script batch. L'outil est disponible publiquement sur GitHub et dans le catalogue ReUse. Contrairement à de nombreuses solutions commerciales, il peut être utilisé entièrement sur site. Plus d'infos : www.ict-reuse.be/fr/service/geocodage-avec-nominatim-ameliore

Analyse prédictive

L'analyse 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 potentielle, 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 analytiques, des logiciels et du matériel s'avère être un outil puissant pour acquérir de nouvelles connaissances et les déployer dans les processus métier modernes. Des experts de Smals ont déjà aidé plusieurs institutions dans la mise en œuvre de l'analyse prédictive afin de lutter contre les phénomènes de fraude. La technologie est utilisable de façon générique : de la détermination de risques médicaux à l'évaluation et à la préparation de politiques.

Données synthétiques

Une preuve de concept réalisée par l'équipe Smals Research a été développée pour aboutir à un système capable de "brouiller" des jeux de données. Il s'agit de déformer des données de manière à ce que les données originales ne puissent plus être retrouvées, mais y ressemblent sur la forme.

Ces "données synthétiques" sont un jeu de données fictives calquées sur l'original. Parmi les applications pratiques, nous pouvons citer la génération de données de test réalistes mais fictives pour le développement de logiciels, ou l'affinement de modèles de recherche statistique sans devoir recourir aux

données sources réelles, souvent sensibles du point de vue de la protection de la vie privée.

Des possibilités ont été intégrées pour imposer diverses conditions supplémentaires aux données fictives. Ainsi, un utilisateur peut limiter les combinaisons de données valables ou imposer des garanties selon lesquelles toutes les valeurs du jeu de données original apparaissent également dans le jeu de données brouillé de manière méconnaissable. L'outil a été conçu de manière générique et fonctionne avec n'importe quel tableau contenant des données textuelles et/ou numériques.



Développement de logiciels et réutilisation

Développement Agile

Les institutions publiques qui désirent 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. L'approche se caractérise par des phases évolutives avec une attention brève, axée sur la pratique. À chaque itération, après un "sprint" de deux semaines, une partie de logiciel fonctionnelle est livrée, puis 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 connus dans les moindres détails dès le départ. L'approche de projet Agile demande un grand investissement de temps de la part de l'institution membre, qui est en contact avec l'équipe de développement plusieurs fois par semaine. L'avantage est qu'un projet peut être réalisé dans un court délai avec une date butoir proche. Smals a prouvé dans la pratique que la méthodologie Agile peut être utile pour de vastes projets logiciels hautement complexes.

Camunda BPMN

L'informatisation de processus complexes au sein d'une organisation requiert une approche à la fois structurée et flexible. Grâce au logiciel open source Camunda, les flux d'information peuvent être décrits numériquement, automatisés et adaptés progressivement selon le standard BPMN (Business Process Model & Notation). Le logiciel est déployé avec succès à l'ONSS pour l'instauration de processus

de travail flexibles. Il autorise également des processus asynchrones et hors ligne, par exemple pour un traitement manuel. Il est possible de cesser et de reprendre une activité, d'adapter des variables et d'annuler ou de suspendre un processus. Smals évalue également cette technologie dans le cadre du programme e-Gov 3.0.

Services de base de données

Une plateforme de base de données relationnelle constitue la pierre angulaire de la majorité des applications informatiques utilisant des informations structurées. Smals propose des services de base de données entièrement gérés pour diverses bases de données commerciales (Oracle, Microsoft...) et open source comme PostgreSQL. Cette dernière consiste en une base de données open source adaptée aux grandes applications sur mesure pour des informations critiques, par exemple sur la base de Java.

Un support professionnel avec des garanties de service substantielles permet à PostgreSQL de combiner fiabilité et prix abordable. Grâce au suivi de certaines normes techniques, Smals assure une gestion efficace de la plateforme, avec un impact favorable sur le coût opérationnel total (TCO) et 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.

60

eBox

La boîte aux lettres électronique sécurisée "eBox" permet d'échanger des documents ou des tâches, par exemple entre les institutions de la sécurité sociale et les entreprises belges (eBox Entreprise) ou, sous la surveillance du SPF BOSA, également entre les autorités belges et le citoyen (eBox Citoyen). Outre la garantie d'un échange valide, le système offre une parfaite intégration avec des sites portail, des applications et des workflows. Le destinataire dispose ainsi d'un aperçu convivial de ses 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. L'envoi via l'eBox est juridiquement équivalent à un envoi recommandé (article 7 de la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique 7).

ElasticMS

Pour créer des sites web avec des informations issues de sources diverses ou recueillies via des recherches, le système de gestion de contenu (CMS en anglais) elasticMS constitue une intéressante alternative open source. La gestion du contenu et l’affichage du contenu sont ici totalement séparés, afin de garantir un haut niveau de sécurité. Grâce à son architecture unique, le CMS convient parfaitement pour tourner sur une infrastructure cloud de la dernière génération (conteneurs). Il est ainsi très facile de juxtaposer des environnements de

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

Microservices

Les applications développées en interne deviennent de plus en plus complexes et les exigences en matière de performance ne cessent d’augmenter. Une tendance architecturale récente consiste dès lors à diviser celles-ci en composants fonctionnels ou “microservices”. Chaque microservice peut ainsi être développé, adapté et déployé en toute indépendance sur une infrastructure correctement dimensionnée. Cela permet

Authentification mobile

Une authentification forte pour un accès sécurisé aux applications e-gouvernementales est possible depuis longtemps avec, par exemple, la carte d’identité électronique (eID). Pour les applications mobiles, “itsme”, une initiative des banques et des opérateurs de télécommunications belges, représente une alternative grâce à un enregistrement unique de l’e-ID ou de la carte bancaire. Il est ensuite possible de se

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 des sites portail eHealth.fgov.be et masante.belgique.be. Les institutions peuvent y déployer leurs propres applications web. L’utilisateur

Software-Factory-as-a-Service (SFaaS)

L’écriture et le déploiement de logiciels ne constituent pas un processus unique. La méthode est idéalement standardisée, réitérable et totalement intégrée. Il existe des outils pour chaque phase du projet de développement, depuis la planification et la modélisation, en passant par le développement et le déploiement continu de composants

développement, de test, d’acceptation et de production, ainsi que d’élargir rapidement la capacité lorsque l’activité sur le site web augmente de façon explosive. Depuis 2025, une installation standard d’elasticMS est également disponible, permettant de créer rapidement des sites web informatifs, même avec un budget limité.

Les fonctionnalités comprennent notamment des pages standard, des actualités, une FAQ, des notifications instantanées et la gestion des médias.

peut s’effectuer simultanément pour plusieurs destinataires (institutions), via plusieurs formats de fichier (XML, PFD...) et sur plusieurs canaux (SFTP...). Le système dispose d’un logging performant autorisant une force probante en cas de contestation.

de prévoir des ressources supplémentaires lorsque l’un des composants ralentit l’ensemble. Plusieurs microservices peuvent être développés dans différents langages de programmation et réagir à différents types d’événements. L’architecture convient aussi parfaitement à la nouvelle génération d’applications cloud.

connecter en ligne via un smartphone, à l’aide d’un code PIN ou d’une empreinte digitale. Le service est un partenaire reconnu du SPF BOSA/DG Simplification & Digitalisation pour la gestion des accès via CSAM. Depuis 2025, MyGov.be, une initiative du SPF BOSA, constitue une alternative hautement sécurisée conforme au Règlement européen eIDAS 2.0. Fin 2025, plus de 500 000 citoyens l’avaient déjà installée.

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’eBox, les glossaires et les formulaires de contact. Une disponibilité 24x7 est garantie.

fonctionnels, jusqu’aux procédures de test, au signalement des bugs et à la résolution des points d’amélioration. Ces outils sont bien intégrés les uns aux autres, pour une productivité optimale et pour éviter les erreurs, dans ce que l’on appelle une “software factory”.

C'est pourquoi Smals fournit un environnement opérationnel complet pour les équipes de développement de logiciels au sein de l'infrastructure G-Cloud. Le Software-Factory-as-a-Service procure une solution intégrale de "continuous integration / continuous delivery" - pour la construction et le test parfaitement réitérables de nouvelles versions dans des langages de programmation populaires tels que Java,

Software ReUse Catalogue

Smals et ses membres tendent à réutiliser les composants logiciels et à rendre réutilisables les nouveaux développements. Les composants réutilisables ont dès lors été rassemblés. Fin 2025, le catalogue répertoriait 102 services ou composants réutilisables. Il s'agit de sources authentiques, d'interfaces

Gestion des applications

Smals déploie des collaborateurs spécialisés pour soutenir d'importants processus informatisés. Ceux-ci surveillent les flux de données et se chargent des tests, de la résolution des problèmes, du contrôle qualité, de l'aide aux utilisateurs finaux, de la gestion des utilisateurs, du reporting et des tâches administratives spécifiques qui requièrent une intervention

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. En utilisant des technologies open source contemporaines, Smals se tourne vers les besoins du secteur public. Outre le CMS Drupal, une part importante des projets utilise Elasticms, basé sur des technologies comme Elasticsearch et Symfony. Une grande attention est accordée à la sécurité dès la conception et à la réutilisation. Smals entend dégager des synergies entre ses membres, par exemple par

Services web

Des informations sont échangées très intensivement entre les institutions de la sécurité sociale et des soins de santé, au moyen de 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 des services de plateforme séparés pour la sécurité sociale et les soins de santé.

Javascript, PHP, Python ou même de "vieux" langages (Cobol, Natural). La solution utilise des outils commerciaux et open source populaires, notamment Ansible, Artifactory, Confluence/Jira, Docker, Gitlab, IntelliJ, Jenkins, Maven, Sonar... Chaque institution peut disposer d'un environnement séparé, en toute sécurité et confidentialité, y compris le support, les sauvegardes quotidiennes et le monitoring.

et de composants pour la sécurité, la gestion des utilisateurs et des accès, la gestion des dossiers et la communication. Ils sont fournis par Smals et de nombreux autres acteurs (ONSS, plateforme eHealth, BCSS, divers SPF...). Le Software ReUse Catalog est disponible publiquement sur www.ict-reuse.be

humaine. Cela permet également de reprendre des tâches des informaticiens, ce qui représente une valeur ajoutée considérable compte tenu de la tension du marché du travail dans le secteur informatique. Si tel est leur souhait, les institutions publiques peuvent elles-mêmes assurer le support de leurs applications ou confier ces tâches à Smals.

l'organisation de groupes d'utilisateurs. Dans le contexte du secteur public, les exigences légales, comme le respect des exigences en matière d'accessibilité (WCAG) et de vie privée (RGPD) occupent également une place prépondérante. Pour lutter contre la "dette technique", Smals propose tout cela par le biais d'une approche software-as-a-service, permettant de simplifier la maintenance des systèmes et de recevoir des mises à jour plus fréquemment. Pour les projets collaboratifs et documentaires, Smals utilise entre autres Microsoft SharePoint. Plus d'infos : webagency.smals.be

Infrastructure

Data centers

Smals dispose de trois data centers dans la région bruxelloise. Il s'agit de deux data centers primaires, développant une capacité nette totale de quelque 2 000 m², et d'un troisième développant une capacité supplémentaire de 170 m², ou plus de 40 racks. Ce troisième data center est principalement axé sur la continuité des activités, avec des systèmes qui interviennent rapidement lorsque l'infrastructure critique des data centers primaires est hors service ou inaccessible.

Les data centers de Smals 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 héberger 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 dédoublée à 100 % et protégée par plusieurs groupes de batteries de secours et différents générateurs de secours au diesel. Le réseau de données est également dédoublé à 100 % et accessible via plusieurs

Exploitation 24x7

Les membres peuvent s'adresser à Smals pour confier tout ou partie de la gestion opérationnelle de leurs systèmes informatiques hébergés dans les data centers du programme G-Cloud. Il peut s'agir de tâches planifiées telles que l'exécution de scripts et de tâches batch, mais aussi de réactions à des

File storage et Object storage

En 2024, Smals a signé de nouveaux accords-cadres en vue du remplacement de ses systèmes de stockage pour le File storage et l'Object storage. Le File storage procure un espace de stockage sur un emplacement réseau via les protocoles NFS (Network File System) ou CIFS (Common Internet File System), avec des garanties de haute disponibilité. L'Object storage est pour sa

Infrastructure à haute disponibilité

Pour les services hautement critiques, tels que les services de base de la plateforme eHealth, une haute disponibilité est vitale. Aussi a-t-il été décidé de prévoir une infrastructure à haute disponibilité entièrement autonome, capable d'offrir des garanties encore plus élevées, grâce à la déduplication de tous les composants matériels et à l'utilisation de "fault domains" et "availability zones". Les connexions actives sont ainsi en permanence réparties sur plusieurs sites physiquement

opérateurs télécom et accès physiques. Smals dispose de ses propres connexions en fibre optique entre les data centers, afin que les institutions membres puissent répartir leurs systèmes et les synchroniser en permanence sur plusieurs sites. Les data centers primaires sont reliés à l'extranet de la sécurité sociale, à FedMAN et à Belnet.

Les 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 la veille 24x7 pour les interventions techniques, le traitement et le stockage sécurisé des sauvegardes à un endroit séparé ainsi qu'un espace de travail pour les spécialistes techniques des institutions membres. Smals propose ses data centers et son savoir-faire y afférent dans le cadre du programme de synergie en cours pour le G-Cloud. Les data centers font partie d'un groupe de data centers sous la gestion du SPF Intérieur, du SPF Finances, de la Régie des Bâtiments et de Smals, dans lequel les data centers sont intégrés suivant la stratégie du G-Cloud. Des économies substantielles sont ainsi réalisées, entre autres, sur les frais de gestion et de télécommunication.

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.

part destiné à écrire des informations provenant d'applications informatiques directement via une API sur le protocole S3 (Simple Storage Service). Il est possible de conserver plusieurs versions et de copier les données dans un environnement de reprise après sinistre.

séparés (data centers par exemple). En cas de problème ou de maintenance, toutes les connexions peuvent être immédiatement acheminées vers une autre zone. Cela réduit encore l'impact d'éventuels incidents et interventions techniques.

Monitoring-as-a-Service

Jour et nuit, des systèmes de monitoring surveillent les paramètres vitaux de centaines d'applications, gérées par Smals ou ses membres. Ceci permet d'évaluer la situation actuelle à tout moment, afin d'intervenir rapidement et de manière ciblée en cas d'incident. Un monitoring fiable et granulaire permet même de passer automatiquement à une procédure de continuité des activités pour un certain nombre d'applications critiques, afin d'éviter ou de réduire immédiatement l'impact d'un incident.

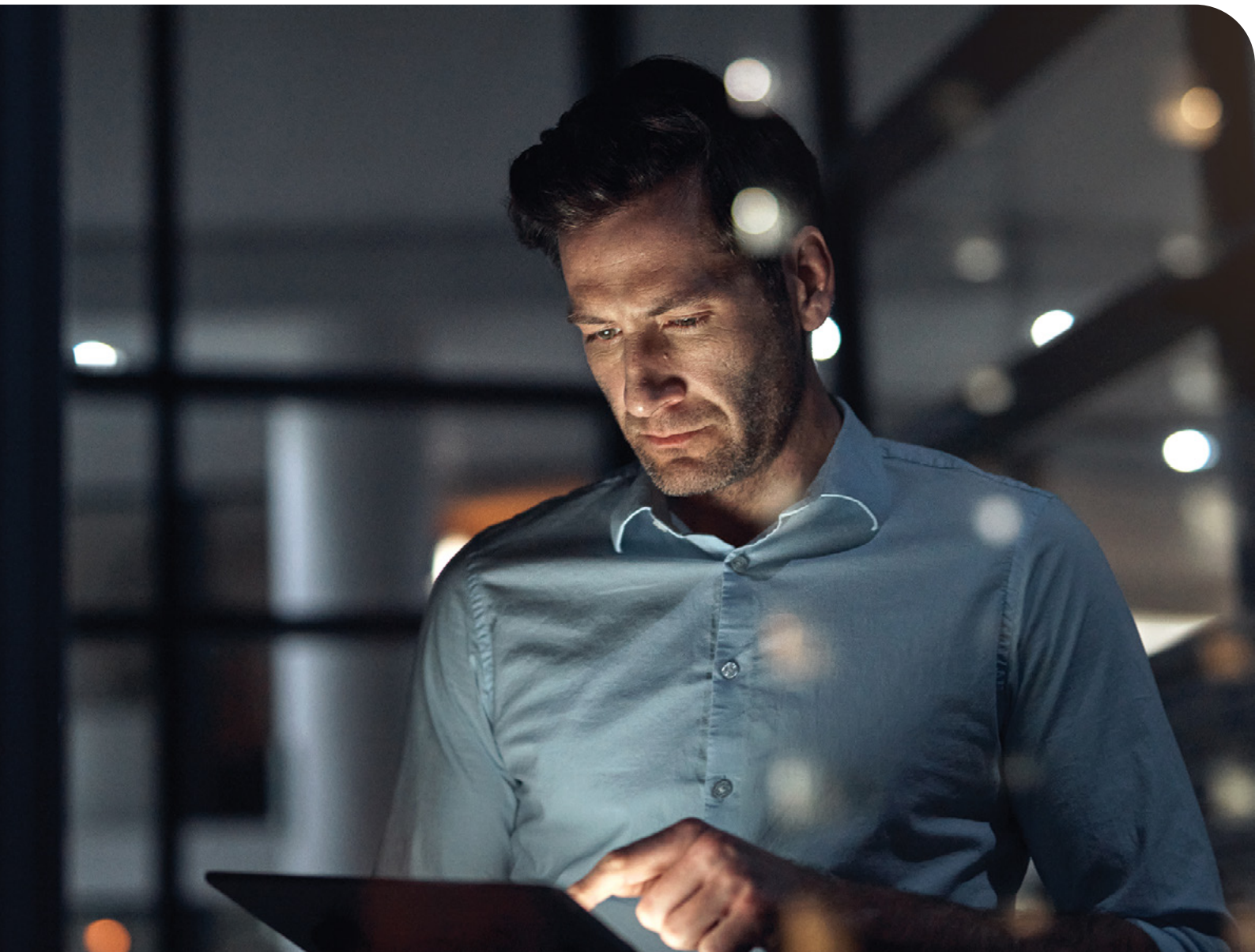
Supervision & monitoring 24x7

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 qui le souhaitent, que ce soit dans les data centers de Smals ou à distance. Lorsque des incidents sont signalés, automatiquement ou par le helpdesk, le service de monitoring examine la nature de l'incident et en réfère, selon des accords clairs, au service (de garde) compétent de Smals ou de l'institution membre.

Un logging détaillé, quant à lui, aide à trouver la cause première. Afin de garantir la disponibilité d'informations fiables, même en cas d'incidents graves dans les data centers primaires, Smals a mis en place un puissant système de monitoring indépendant en dehors de sa propre infrastructure.

Ce système peut également être utilisé pour les membres qui souhaitent un monitoring de leurs propres applications informatiques, le cas échéant avec une prompt réaction du service Supervision de Smals.

Des procédures de remontée hiérarchique sont minutieusement décrites sur la base des pratiques ITIL. Toutes les informations sur la disponibilité des systèmes sont conservées et rapportées en fonction des souhaits de l'institution membre et des SLA convenus. Pour les applications critiques, un service qui informe les utilisateurs finaux via une page de statut (voir Services business) a également été développé.



Sécurité de l'information

Attack Surface Management (ASM)

Tous les aspects de la gestion informatique d'une organisation susceptibles d'entraîner des risques pour la sécurité sont répertoriés en vue d'une meilleure protection. Il s'agit tant des actifs internes que des actifs externes (serveurs, versions de logiciels, API, services cloud, identifiants des utilisateurs...). Cela peut se faire, par exemple, par une analyse active du réseau, destinée à identifier des vulnérabilités connues, par la gestion des actifs de nos data

Cybersecurity Operations (CSO)

Dans le sillon de la directive européenne NIS2, en raison du caractère essentiel de nos services et en réponse à l'évolution constante du paysage des menaces en ligne, Smals renforce encore davantage ses niveaux de sécurité et ses capacités à agir vigoureusement lors d'un incident de sécurité. Le cadre normatif ISO 27001 et les cyberfondamentaux du Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), entre autres, constituent la base des initiatives réalisées et planifiées dans ce contexte. Au sein de Smals, par exemple, une équipe dédiée nommée "Cybersecurity Operations" (CSO) et une autre baptisée "Cybersecurity Incident

centers, par l'évaluation de la force des mots de passe, par la tenue à jour de la base de données de gestion des configurations (CMDB), etc. Le niveau de sécurité correspond-il réellement à la situation théorique ? Smals a également commencé à utiliser des tests d'intrusion pour vérifier régulièrement la vulnérabilité de ses propres systèmes. Les points d'amélioration sont rassemblés dans un outil et font l'objet d'un suivi.

Response Team" (CSIRT) ont été mises sur pied. En collaboration avec un partenaire externe, ces équipes surveillent l'infrastructure de Smals 24x7 et peuvent également être déployées pour surveiller les infrastructures informatiques des membres, notamment par la détection et la mise en relation des événements et du logging, des scénarios et des nouvelles vulnérabilités.

Dans le cadre de la directive NIS2, Smals s'est également enregistrée auprès du CCB en tant qu'entité essentielle et entretient un contact permanent avec son Cyber Emergency Response Team (CERT).

Services génériques de pseudonymisation

En collaboration avec d'autres équipes de Smals, l'équipe Smals Research a mis au point des services génériques de pseudonymisation. À l'aide du chiffrement, une information - par exemple une donnée à caractère personnel - est déformée de manière à être inexploitable pour un tiers. Cette technique constitue notamment la pierre angulaire d'un nouveau service de base proposé au secteur médical par la plateforme eHealth. Des applications telles que Fertidata, eReferral (prescriptions de renvoi), TRIO et Vitalink recourent déjà à cette technologie. Elle peut aussi être facilement déployée dans d'autres domaines

pour de multiples scénarios. Parallèlement, les techniques de pseudonymisation mises au point par l'équipe Smals Research, telles que "Oblivious Join", peuvent être utilisées pour croiser des données sensibles provenant de bases de données sans avoir recours à un tiers de confiance.

Les applications dans le domaine de la recherche scientifique comprennent notamment le matching de patients atteints de sclérose en plaques qui ont également un cancer ou qui sont en train de le développer, sans échange des deux registres.

Patching-as-a-Service et Virtual patching

Pour garantir un niveau de sécurité élevé en permanence, Smals propose des updates de sécurité entièrement gérées pour Red Hat Enterprise Linux et Windows Server, entre autres. Le donneur d'ordre peut opter pour un patching entièrement automatique au moment de son choix ou pour un patching manuel assisté. Dans ce dernier cas, le responsable est automatiquement informé qu'un patch est disponible, et un patching entièrement automatique peut toujours être effectué si le suivi n'a pas lieu à

temps. Le service est également disponible pour les versions extra-sécurisées (renforcées) du système d'exploitation.

Un service alternatif baptisé "virtual patching" est prévu pour les systèmes obsolètes (legacy) qui ne peuvent pas faire l'objet d'un upgrade vers les dernières versions ou installer les patches nécessaires en raison d'une dépendance technique. Ce service surveille le fonctionnement du serveur concerné et détecte et bloque les attaques connues.

Privileged Access Management (PAM)

Le mot de passe constitue une mesure de sécurité courante pour gérer des systèmes informatiques et des composants réseau. Afin de sécuriser encore davantage les droits des administrateurs, Smals dispose en outre d'une solution avancée de contrôle des accès avec des droits d'utilisateurs spéciaux (privileged

access management). Smals utilise des solutions commerciales (Cyberark). Celles-ci veillent aux meilleures pratiques, imposent un usage correct des comptes "administrateur" et garantissent une traçabilité totale.

Services business

Bureau de communication (Spark)

Spark (anciennement Bucom) est chargé de la communication relative aux projets informatiques pour les membres de Smals et leurs utilisateurs. Une communication forte aide à encadrer les trajets de changement. En 2025, Spark a aidé de nombreux clients à informer et à accompagner leurs publics cibles. Pour ce faire, l'équipe a combiné marketing par e-mail, conception graphique, vidéo, campagnes numériques, événements...

Pour l'ONSS, l'équipe Spark s'est chargée de la communication externe et interne. Elle a informé le public cible des nouveautés et des évolutions des applications en ligne, ainsi que des mesures telles que les adaptations de la DmfA et de la DRS, la modification des codes BIC pour les paiements à l'ONSS et les updates concernant WITA, BELparcel, Check in and Out et l'e-Box Enterprise. Pour ce faire, 339 campagnes d'e-mails ont été envoyées à 674 276 destinataires et des dizaines de messages ont été adressés aux employeurs via l'e-Box Enterprise, un canal qui a fortement gagné en importance en 2025.

Par ailleurs, Spark a assuré des campagnes sur les réseaux sociaux et la création de contenu pour Student@Work, la refonte des formulaires dynamiques et du matériel de communication pour la Sécurité Sociale d'Outre-Mer, ainsi que l'évolution continue de la communication Wave via des newsletters et du matériel didactique. Dans le cadre du programme e-Gov 3.0 également, Spark a joué un rôle important dans la coordination de la série de séances d'information "ONSS en route" pour le lancement de l'application "Consultation des données du citoyen", ainsi que dans la communication préparatoire et les consultations

relatives au transfert des données salariales. Par ailleurs, Spark a apporté son soutien à de nombreuses enquêtes, initiatives de communication interne et actions d'information au sein de l'ONSS.

Outre des campagnes de fond, Spark a réalisé un large éventail de productions vidéo et graphiques, allant de vidéos explicatives et de contenus de campagne à des éléments de charte graphique renouvelés, des affiches, des infographies et des rapports. L'équipe s'est également chargée de la communication et de la préparation pratique de nombreux événements, dont le lancement des pompes à chaleur de l'ONSS, les International Days de l'ONSS, Moving Forward et la Fête Horta.

Au sein de Smals, Spark a pris en charge les invitations, les modules d'inscription et les communications pour des événements internes tels que l'événement ReUse, la table ronde consacrée à l'IA, BA4GOV et Smals Research.

Spark a également fourni une large gamme de produits et de services à d'autres institutions publiques. L'équipe a notamment réalisé les rapports annuels du SIRS, du Service de Médiation de l'Énergie et de Smals, développé du matériel de campagne et des vidéos pour le SPP IS (CPAS Online) et l'INAMI (TRIO), élaboré des enquêtes pour le SERV et apporté son soutien à l'ONEM dans le cadre du marketing par e-mail et de newsletters. Par ailleurs, Spark a apporté sa contribution dans les domaines du graphisme et de la communication pour Sigedis.

Détachement

Les collaborateurs permanents constituent la base de l'élaboration de la gestion de l'information dans une institution publique. C'est pourquoi Smals procure des collaborateurs spécialisés pour une durée indéterminée en qualité de détachés. En tant que collaborateurs de Smals, ils bénéficient des conditions de travail et des CCT en vigueur, mais travaillent dans l'organisation de l'institution demandeuse. Smals assure la rémunération et facture les frais réellement encourus 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, plus de la moitié des collaborateurs de Smals travaillent comme détachés.

Service de sécurité spécialisé agréé (SSSA) & DPO

Les institutions qui souhaitent échanger des informations électroniques dans le domaine de la sécurité sociale et des soins de santé sont tenues de disposer d'un service de sécurité spécialisé agréé (arrêtés royaux 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. Depuis le 25 mai 2018, les institutions et entreprises belges sont également tenues de satisfaire aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD). C'est pourquoi Smals soutient ses membres dans la mise sur pied d'une stratégie adéquate, notamment en assistant le Data Protection Officer (DPO) de l'organisation ou en aidant à remplir ce rôle.

Spécialistes ICT externes

Les organisations publiques qui recherchent des informaticiens spécialisés pour une durée limitée peuvent s'adresser à Smals afin d'obtenir des spécialistes externes. Smals recherche alors ceux-ci sur le marché privé sur la base d'une série d'accords-cadres. Dans le respect du cadre légal des marchés publics, Smals désigne soit quelques fournisseurs par spécialité pour

une durée déterminée suivant de stricts critères de concurrence, soit une mission ad hoc par l'intermédiaire d'un courtier. La désignation tient grandement compte de la qualité et des conditions financières. En 2025, les spécialistes IT externes au service des membres représentaient plus de 202 millions d'euros, soit plus d'un tiers du chiffre d'affaires de Smals.

Achats informatiques communs

Tout comme les institutions membres, Smals est un pouvoir adjudicateur qui respecte scrupuleusement le cadre légal des marchés publics. Des accords-cadres 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 des dispositions, elles peuvent soit directement passer commande chez le fournisseur, soit faire appel à Smals.

Si possible, Smals utilise également les centrales de marchés d'autres services publics.

Les institutions publiques qui recourent à cette solution contournent les risques, les frais et les délais qu'implique un marché public distinct pour des besoins informatiques très similaires. Elles profitent de l'expertise de Smals dans l'achat de produits et services spécifiques. Grâce aux économies d'échelle, les membres de Smals bénéficient également de conditions intéressantes.

Une concertation intensive a lieu entre les institutions publiques lors du lancement de nouveaux marchés publics, afin de répondre aux besoins d'un maximum d'institutions, de limiter le nombre de procédures similaires et de dégager ensemble des économies d'échelle. Cette concertation s'inscrit dans le cadre de la structure de gouvernance du G-Cloud pour les marchés publics informatiques spécifiques. Pour tous les autres marchés publics, elle se fait via le Réseau de concertation stratégique des achats fédéraux, auquel Smals participe sur une base volontaire. En 2025, la réutilisation des cahiers des charges dans le cadre du programme G-Cloud a débouché sur une synergie considérable, qui a permis d'économiser 36,3 millions d'euros.

Smals soutient l'apprentissage à distance via eAcademy

Smals dispose de son propre portail d'apprentissage numérique baptisé eAcademy. Ce portail permet aux collaborateurs internes de se former au moment de leur choix, où qu'ils se trouvent. Grâce au portail d'apprentissage eAcademy, l'apprentissage à distance a pu être adopté rapidement pendant la période Covid. Ces dernières années, l'équipe Smals Academy a installé d'autres portails d'apprentissage eAcademy à l'ONSS, à l'INAMI, à la CAAMI, à l'INASTI, au SPF Santé publique, chez eHealth, à la BCSS, au SPF Sécurité sociale et chez Fedris. Le SPF Santé publique a

également adopté un module distinct pour permettre à plus de 3 200 travailleurs de la santé en Belgique de suivre une formation professionnelle.

Par un échange efficace de contenus d'apprentissage pertinents, les institutions membres peuvent offrir des possibilités de formation de manière flexible et rentable aux détachés comme à leurs propres travailleurs, et des synergies d'apprentissage peuvent être dégagées entre les institutions.

Service client

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 des documents directement au Print Shop depuis n'importe quelle application en Java, en combinaison avec un traitement et un suivi sécurisés.

Centre de contact omnicanal

Eranova est le centre de contact de Smals. Ce service de première ligne assiste les utilisateurs d'applications électroniques pour le compte des institutions du secteur de la sécurité sociale et des soins de santé. Eranova est joignable de 7h à 20h par téléphone, par e-mail, via un formulaire web et, pour des applications spécifiques, via une fonction de messagerie instantanée en ligne.

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 leurs propres centres de contact et helpdesks. Sur la base d'un accord-cadre conclu avec une partie externe, une expertise spécifique est aussi disponible rapidement pour mettre en place des processus intégrés avec une approche omnicanale, fournir un supplément de capacité / "overflow" et utiliser le feedback externe (questions, plaintes...) en vue d'une amélioration continue et de la gestion du changement.

En collaboration avec le service Front Office de l'ONSS, Eranova échange régulièrement des meilleures pratiques via le Contact Center Forum, une plateforme d'échange de connaissances

Le site d'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 accords-cadres avec des fournisseurs permettent de compléter l'offre de manière rapide et flexible en cas de besoin.

à laquelle peuvent participer les services publics fédéraux et régionaux. Smals a également aidé le service Front Office de l'ONSS à mettre en place un chatbot pour Student@Work qui répond aux questions standard répétitives. Grâce à un ordinateur vocal basé sur l'Interactive Voice Response (IVR), les citoyens et les employeurs peuvent poser leur question en dehors des heures de bureau étendues pour qu'on les rappelle. Toutes les parties de l'infrastructure technique peuvent être proposées sous forme de service aux institutions publiques en soutien d'un propre centre de contact ou helpdesk.

Eranova reçoit de nombreuses questions par téléphone, mais aussi de plus en plus par d'autres canaux tels que la messagerie électronique, la messagerie instantanée et le formulaire web. Afin d'offrir un service de qualité dans une approche omnicanale, tous les canaux sont associés et combinés avec ServiceNow, la solution IT Service Management G-Cloud utilisée dans les services de première ligne. Pour un service optimal, il est important que tout l'historique et l'état du suivi de chaque question soient clairement visibles pour l'agent qui traite l'appel, également lorsqu'un citoyen remplit un formulaire web ou envoie un e-mail pour ensuite prendre contact par téléphone. En 2024, 24 800 contacts ont été traités mensuellement en moyenne.

68

Page de statut (plateforme eHealth)

Lorsque des services en ligne assurent une fonction hautement critique, comme les services de base de la plateforme eHealth, le moindre problème technique peut entraîner un impact immédiat sur le travail de milliers de professionnels, médecins, pharmaciens... Dans pareil cas, une communication rapide et claire s'impose pour permettre aux groupes cibles de mieux comprendre la situation et d'y réagir le plus efficacement possible. À la demande de la plateforme eHealth, Smals a mis en place un site web, indépendant de l'infrastructure de Smals, sur lequel les incidents et les interventions planifiées sont signalés. Grâce à une collaboration entre plusieurs équipes de Smals, notamment celles chargées de la communication, de l'exploitation et de la supervision - ainsi que d'autres partenaires informatiques de l'écosystème eHealth, les urgences sont signalées sept jours sur sept sur www.status.ehealth.fgov.be

Pour évaluer au mieux la situation sur le terrain et réagir encore plus efficacement, nos services entrent également en contact, directement et en toute confiance, avec un groupe fermé via un programme de messagerie instantanée. Outre Smals, la plateforme eHealth et d'autres partenaires informatiques, un certain nombre d'utilisateurs finaux participent à cette initiative. Les groupes de discussion ne servent pas de service de support, mais facilitent la communication avec tous les acteurs des soins de santé numériques participants et complètent les systèmes de monitoring existants. Ils permettent notamment de remonter plus rapidement aux équipes techniques les problèmes d'ordre général constatés par les utilisateurs.



RH

2025 : la division RH continue de développer les talents qui font la différence

Sur un marché du travail dynamique et concurrentiel, attirer, développer et fidéliser les talents reste une priorité stratégique pour Smals. C'est pourquoi, en 2025, nous avons poursuivi nos efforts visant à mettre en place une politique RH intégrée, axée sur le soutien des collaborateurs tout au long de leur carrière.

Cette politique est axée sur le recrutement et la formation ainsi que sur le bien-être et l'implication des collaborateurs. En investissant dans le développement professionnel, la collaboration et un environnement de travail stimulant, Smals entend offrir à ses collaborateurs des occasions optimales de contribuer à des solutions numériques innovantes bénéfiques à la société ainsi que de développer davantage leurs talents.

Dans le cadre du développement des talents, plusieurs dispositions de la CCT P. Vandervorst ont été concrétisées. Une méthodologie objective a ainsi été définie pour déterminer si une fonction est une fonction IT ou une fonction de soutien IT. Par ailleurs, un cadre destiné à assouplir les exigences en matière de diplômes sur la base de l'expérience pertinente a vu le jour. Le processus intensif de pondération des fonctions, d'actualisation des architectures de poste existantes, de rédaction de nouvelles

architectures de poste, de repositionnement des collaborateurs... s'est déroulé en grande partie en 2025.

Bien évidemment, le potentiel de l'intelligence artificielle (IA) dans le domaine des ressources humaines est également exploré. Plusieurs projets pilotes sont en cours chez Smals, notamment la mise sur pied d'un chatbot pour l'Administration du personnel, qui répond aux questions les plus fréquentes au sujet de la pension.

Enfin, l'équipe de management RH a démarré un ambitieux trajet de transition pour la division RH. Objectif : développer une collaboration large, durable et transversale au sein de la division, fondée sur une mission et une vision RH claires, afin de réaliser les objectifs de la division. Ce trajet a abouti au mission statement ci-dessous.

70

HR Mission statement

À partir d'une vision solide et de notre identité propre, nous créons un cadre inspirant et agile, et nous générons un impact en proposant des solutions RH innovantes et durables. Nous invitons toutes nos parties prenantes à adopter un leadership authentique, afin de concrétiser nos valeurs "attention prêté aux résultats, sens des responsabilités, capacité d'apprentissage et orientation client". Nous veillons ainsi à ce que Smals dispose de collaborateurs compétents, motivés et impliqués qui contribuent à l'atteinte des objectifs de Smals, tout en s'adaptant durablement aux évolutions futures.

Les pages suivantes présentent en détail les initiatives et réalisations RH majeures de l'année écoulée.

Croissance substantielle des effectifs

Les effectifs ont encore augmenté en 2025. Au 31 décembre 2025, Smals employait 2 350 collaborateurs, dont 1 174 internes

et 1 176 détachés. Le personnel IT représentait 79,02 % du total des effectifs.



2350
collaborateurs

↑ **+100**

1174
collaborateurs internes

↑ **+32**

1176
collaborateurs détachés

↑ **+68**

622
femmes
1728
hommes

Collaborateurs ICT
1857
ou
79,02 %

Travailler chez Smals : construire ensemble des solutions innovantes qui font la différence pour la société

Smals a poursuivi sa croissance en 2025 : un beau résultat compte tenu d'un marché du travail difficile qui offre de nombreuses possibilités aux professionnels de l'informatique. En dépit de la baisse persistante du nombre d'offres d'emploi dans le secteur, la Belgique compte toujours de nombreuses offres d'emploi dans l'informatique et la demande de profils expérimentés et spécialisés demeure très élevée. Ceci notamment en raison de la numérisation continue parmi tous les secteurs, de la menace constante des cyberattaques et de la nette progression de l'intelligence artificielle. Les informaticiens possédant des compétences dans ces domaines sont très recherchés et la concurrence entre les grandes et les petites entreprises de divers secteurs reste vive.

Une priorité importante sur laquelle la division RH de Smals s'est fortement concentrée en 2025 fut l'internalisation des spécialistes IT externes. D'une part, l'accord de gouvernement fédéral prévoit des restrictions budgétaires pour les membres de Smals, avec un contrôle plus strict du recours à la consultance externe. D'autre part, le comité stratégique de Smals a décidé que les compétences informatiques clés devaient être centralisées et internalisées autant que

possible afin de préserver la valeur ajoutée de Smals pour ses membres, pour les pouvoirs publics et pour les citoyens.

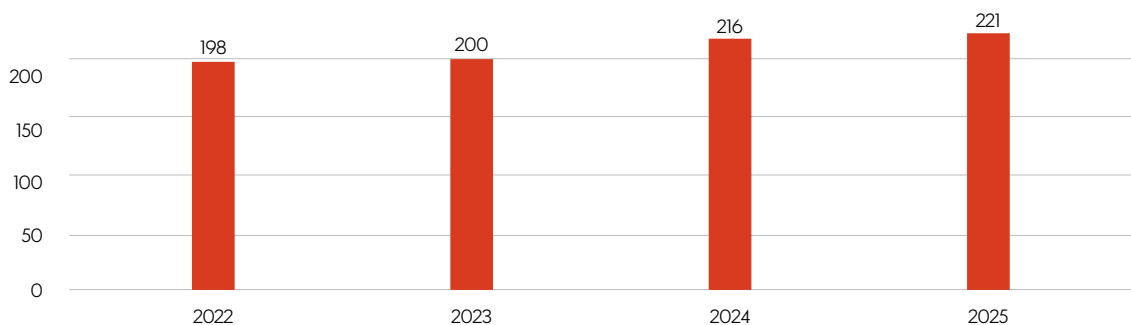
Depuis plusieurs années déjà, le service Recrutement mise sur le recrutement éventuel de spécialistes IT externes ayant déjà effectué une mission en interne chez Smals ou chez l'un de ses membres. Pour 2025, l'internalisation des spécialistes IT externes a été inscrite dans les objectifs stratégiques de Smals et l'équipe Recrutement en a fait l'une des priorités absolues.

221 nouveaux collaborateurs en 2025

Les secteurs de la sécurité sociale et des soins de santé ont continué à s'investir fortement dans la numérisation. Cette démarche se traduit par un besoin permanent de personnel supplémentaire pour les projets nouveaux et/ou spécifiques et une hausse constante du nombre de postes à pourvoir.

En 2025, 221 nouveaux collaborateurs ont été engagés, dont 102 en interne chez Smals et 119 chez les membres. Un chiffre un peu plus élevé que celui de l'année précédente, au cours de laquelle nous avons accueilli 216 nouveaux employés.

Évolution du nombre d'embauches



195 des 221 nouveaux collaborateurs sont des informaticiens. Parmi les nouveaux venus, les développeurs et les analystes sont majoritaires. Parallèlement, quelque cinquante spécialistes en infrastructure ont été engagés.

En 2025, pas moins de 42 spécialistes IT externes ont effectivement opté pour un contrat de travail salarié chez Smals.

Promouvoir Smals comme un employeur attrayant

Sur un marché du travail tendu, nous nous attachons grandement à promouvoir Smals comme un employeur attrayant auprès de nos deux principaux groupes cibles, à savoir les professionnels de l'informatique et les étudiants en informatique. Nous appliquons une stratégie promotionnelle proactive et sommes présents sur les campus des hautes écoles et des universités, dans les médias, sur les sites d'offres d'emploi et aux salons professionnels, toujours avec une forte présence du business pour partager des expériences avec nos groupes cibles.

Nous mettons en avant l'expertise et les réalisations de Smals pour encore renforcer notre notoriété. Nous nous distinguons des autres employeurs par nos valeurs fortes, notre solide processus de sélection et notre culture d'apprentissage continu. De plus, Smals offre des avantages uniques : un travail enrichissant dans un environnement innovant qui profite à la société belge. Dans ce contexte, le slogan "ICT for society" prend tout son sens.

Smals investit pleinement dans le développement d'une stratégie de marketing numérique. Des campagnes de marketing RH ciblées permettent aux employés potentiels de se faire une idée

des collaborateurs engagés pour le soutien informatique occupent généralement des fonctions nécessitant des compétences techniques spécifiques, par exemple des experts financiers, des professionnels RH, des acheteurs ICT, des agents de centre de contact, etc.

Enfin, 22 étudiants ont effectué un stage IT dans une équipe de développement ou d'infrastructure.

de ce que représente un emploi chez Smals. Nos publications combinent des updates sur nos activités avec un regard sur les coulisses de notre culture d'entreprise. Nous sommes présents sur les réseaux sociaux les plus répandus, tels que LinkedIn, Facebook et Instagram, et suivons de près les évolutions.

Le programme "Ambassadeurs" lancé précédemment a été développé davantage en 2025 : les collaborateurs interviennent sur les réseaux sociaux en tant qu'ambassadeurs de Smals et peuvent facilement liker et partager les publications de Smals sur leurs propres profils. En effet, les recommandations authentiques et personnelles des collaborateurs de Smals inspirent une grande confiance.

Parallèlement, nous renforçons notre image grâce à des témoignages, des articles et des pages dédiées à l'entreprise sur des plateformes en ligne telles que StackOverflow, Indeed, Jobteaser et Glassdoor.

Des articles techniques sur itdaily.be contribuent également à diffuser notre image d'expert en informatique.



© Jeroen Vranckaert

"Chez Smals, on sait que notre travail fait vraiment la différence pour la société. C'est très gratifiant. Après plus de dix ans, j'ai toujours l'impression d'apprendre de nouvelles choses. Ici, on peut faire évoluer sa carrière en saisissant les opportunités et les possibilités d'apprentissage qui se présentent. Cela me convient parfaitement."

David Meert
Chef de projets

Envie de découvrir ce que Smals vous réserve ?

- Vous contribuez à des projets informatiques socialement pertinents.
- Vous cherchez des solutions à des défis passionnants.
- Vous utilisez des technologies innovantes.
- Vous êtes soucieux d'un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Vous bénéficiez d'un horaire de travail flexible et pouvez télétravailler.
- Vous maintenez vos connaissances à jour grâce à notre large éventail de formations.
- Vous disposez de perspectives de carrière grâce à des trajets de formation personnalisés.
- Vous pouvez compter sur un salaire attractif et de nombreux avantages extralégaux tels que des chèques-repas, des éco-chèques, une assurance hospitalisation, une pension complémentaire, une prime de fin d'année, etc.
- Les fonctions IT bénéficient en outre d'un budget mobilité permettant de choisir, par exemple, entre une voiture de société et le remboursement des frais de transport en commun. Sous certaines conditions, ce budget peut même servir à payer le loyer ou rembourser un crédit hypothécaire.
- Vous apprenez à mieux connaître vos collègues lors de team buildings, d'activités sportives et d'autres événements.

Pourquoi travailler @Smals ?



Chez Smals, vous réalisez des projets et des services informatiques innovants pour le travail, la famille et la santé. Votre travail profite aux citoyens et employeurs belges. Grâce aux formations, aux projets ou aux services de haute complexité technique, vous développez des connaissances uniques dans le domaine. En tant qu'employeur, Smals garantit un parfait équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Nous vous garantissons l'égalité des chances, quels que soient votre âge, votre origine ou vos convictions. En 2025, Smals figurait parmi les Top Employers belges pour la dix-septième année consécutive.



Depuis 2009 déjà, Smals affiche fièrement le label "Top Employer". Cette certification est décernée par le Top Employers Institute, une organisation indépendante qui analyse et évalue les conditions de travail de divers employeurs notoires à travers le monde. Ce label exclusif confirme, tant pour les collaborateurs que pour le monde extérieur, que Smals s'engage en permanence à offrir un excellent environnement de travail.

Cette reconnaissance fait suite à une évaluation approfondie de la mise en œuvre concrète de notre politique RH, sur la base de questionnaires, d'entretiens et d'un audit indépendant. Tous les domaines RH importants ont été examinés à cette occasion, de la stratégie de gestion des talents et du recrutement à l'onboarding et à la formation.

En 2025, Smals a été reconnue comme Top Employer pour la dix-septième année consécutive.

Les trois domaines dans lesquels Smals obtient les meilleurs résultats sont People Strategy, Learning et Purpose & Values. Cette reconnaissance confirme que notre politique RH dépasse les normes les plus élevées. C'est le fruit d'un effort collectif de tous les collaborateurs, y compris en dehors de la division RH, et cela nous motive à continuer d'investir dans un environnement de travail innovant et tourné vers l'avenir.

Équipes autogérées et coaching en intervision

Depuis 2024, le programme "Équipes autogérées" est progressivement et structurellement déployé au sein de Smals. En 2025 également, de nouvelles équipes l'ont rejoint. Les équipes déjà accompagnées ont participé à une journée de suivi, axée sur l'approfondissement de leur autogestion, avec une attention particulière portée à une collaboration davantage axée sur les projets et au renforcement de la responsabilité collective. Parallèlement, les teamleaders ont bénéficié d'un soutien intensif dans le développement du leadership situationnel : hiérarchique et directif lorsque c'est nécessaire, facilitateur et participatif dans la mesure du possible. Cette dynamique de leadership exige de la maturité, du discernement et la capacité à trouver un équilibre entre autonomie et encadrement.

Pour ancrer cette évolution durablement, un coaching individuel ainsi que divers programmes de formation, y compris des modules d'e-learning, ont été largement mis en œuvre en 2025 également.

Ces initiatives visaient à renforcer le sens des responsabilités et l'autogestion au sein des équipes, mais aussi à accroître la capacité d'apprentissage et d'innovation des dirigeants et des membres des équipes.

En 2025, le coaching en intervision a en outre été introduit via deux projets pilotes destinés aux dirigeants. L'intervision est une forme structurée de coaching par les pairs dans laquelle les dirigeants se coachent mutuellement pour réfléchir à des situations professionnelles concrètes, aux dynamiques relationnelles et aux questions liées au leadership. L'objectif est d'améliorer la connaissance de soi et de traduire cette connaissance en un comportement plus efficace au sein des propres équipes. L'évaluation des trajets pilotes s'est avérée particulièrement positive, de sorte qu'il a été décidé de poursuivre le déploiement de l'initiative en 2026.

Par ailleurs, une série de méthodologies et de modules de développement a été élaborée et mise en œuvre afin de renforcer les équipes dans leur rôle de partenaires fiables et stratégiques pour leurs clients internes et externes. L'accent a été mis sur l'attention prêtée aux résultats, la prise de responsabilités, la collaboration et la clarification des attentes mutuelles.

Le bien-être de nos collaborateurs toujours au centre de l'attention



Smals attache une grande importance à la santé et au bien-être de ses collaborateurs. En 2025 également, nous avons poursuivi la mise en œuvre d'une approche intégrée dans laquelle la prévention, l'accompagnement médical, la réintégration et le bien-être psychosocial se renforcent mutuellement.

Grâce à la surveillance de la santé et à l'étroite collaboration avec le médecin du travail, nous accompagnons activement les collaborateurs dans leur retour au travail. Dans ce cadre, nous continuons à privilégier délibérément une approche informelle et progressive, en mettant l'accent sur une prise en charge personnalisée et une réintégration durable. Grâce à un suivi étroit et à un contact personnel, nous veillons à ce que les collaborateurs se sentent soutenus et gardent un lien avec l'organisation, même en cas d'absence de longue durée.

Parallèlement, nous poursuivons la prévention et la promotion de la santé, notamment par des campagnes de vaccination, par la sensibilisation aux examens de dépistage du cancer et par un solide dispositif interne de premiers secours.

Smals Academy : une gamme de formations vaste et accessible pour les collaborateurs

Une large offre de formations facilement accessible comprenant l'aide nécessaire pour trouver les formations adaptées permet aux collaborateurs de Smals de se former en continu.

L'équipe Smals Academy a ainsi réalisé plus de 5 801 demandes de formation en 2025, pour un total de 2 932 jours de formation formelle. Si l'on y ajoute les jours de formation informelle, on arrive à 4 071 jours de formation en 2025, soit une moyenne de 3,76 jours de formation par collaborateur interne à temps plein.

Smals encourage ses collaborateurs à suivre au moins cinq jours de formation par an. Pour plus de soutien dans cette démarche, ils ont accès à un court module d'e-learning qui leur procure des outils permettant de faire des choix de formation pertinents, et ce, dans le cadre de l'exercice de leur fonction actuelle ou dans la réalisation de leurs aspirations professionnelles. Smals souhaite ainsi davantage responsabiliser ses collaborateurs quant à leur développement personnel.

Depuis un certain temps déjà, les collaborateurs détachés ont également accès à une large gamme de modules d'e-learning consacrés à l'informatique via un réseau de portails d'apprentissage eAcademy. Notamment, la BCSS, eHealth, l'INAMI, Fedris, l'INASTI, l'ONSS, la CAAMI, le SPF SSCE, le SPF SS, FAMIWAL, le SPP IS et, plus récemment, l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes ont déjà recouru à ce service de la Smals Academy. Depuis 2025, les collaborateurs détachés de

Nos Wellbeing Officers sont à l'écoute des collaborateurs pour toute question d'ordre personnel ou professionnel et leur offrent des conseils ainsi qu'un accompagnement en matière d'ergonomie, tant au bureau que dans un contexte de travail hybride.

Grâce à l'initiative Move@Smals, nous encourageons les collaborateurs à lutter contre la sédentarité par le biais d'activités sportives adaptées à tous les niveaux : marche, course à pied, vélo... Dans le cadre de nos actions dédiées à la gestion du stress, plusieurs collègues ont participé à des sessions consacrées à la cohérence cardiaque et aux techniques de respiration.

Une enquête à l'échelle de l'organisation sur les risques psychosociaux a révélé des informations précieuses sur nos atouts et nous a permis de définir des actions ciblées pour l'avenir. Les activités d'équipe informelles et les initiatives favorisant la cohésion sociale restent également un important levier de notre politique de bien-être. Smals continue ainsi à bâtir un environnement de travail dans lequel les collaborateurs se sentent en sécurité, soutenus et valorisés, et où l'employabilité durable occupe une place centrale.

l'ONSS, de la CAAMI, de l'ONEM et de l'INASTI peuvent en outre s'inscrire à des formations classiques, notamment des formations synchrones avec un formateur, en classe ouverte ou non. L'objectif est de déployer cette initiative à l'ensemble des institutions publiques de sécurité sociale au terme de la phase pilote.

En 2025, la Smals Academy a de nouveau favorisé la diffusion des connaissances et de l'expérience en interne en créant des modules de formation "propres à Smals" et en organisant des webinaires transversaux, lesquels sont ensuite partagés en interne via le portail d'apprentissage eAcademy.

La Smals Academy soutient en outre les webinaires R&D, auxquels ont assisté 220 collaborateurs internes et 417 participants externes (membres de Smals) en 2025. Une autre nouveauté fut l'enregistrement de deux tables rondes menées avec des experts de Smals sur des thèmes de recherche spécifiques – notamment l'AI Act et le développement assisté par l'IA – qui ont également été diffusées sur les réseaux sociaux.



ADMINISTRATION

ADMINISTRATION



Pour et par le secteur public : l'informatique en gestion commune

Smals offre des services partagés, à savoir des services informatiques, élaborés en gestion commune, à la demande des membres. En tant qu'association de pouvoirs adjudicateurs, Smals répond aux critères légaux de la prestation de services "in-house". Grâce à une stricte concentration sur les besoins informatiques des membres, ces derniers bénéficient d'une gestion de l'information performante et d'une flexibilité maximale à un coût minimal.

Smals a été fondée il y a 87 ans pour assurer la gestion administrative des allocations familiales généralisées. L'association s'est développée parallèlement à notre sécurité sociale. Cette réalité a reçu un cadre juridique spécifique avec la création et l'organisation de la BCSS. Le législateur belge énumère un certain nombre d'instances qui se sont associées pour réaliser conjointement leurs besoins en matière informatique sous la forme d'une asbl agissant comme association de frais (loi du 15 janvier 1990, principalement l'article 17bis). En effet, les institutions publiques ont des besoins fort similaires sur le plan de la gestion de l'information : expertise, standardisation technique, économies d'échelle dans l'infrastructure informatique, réutilisation de composants logiciels... Par le biais de Smals, les membres unissent leurs moyens et partagent les coûts.

Contrôle stratégique et concentration stricte

Les activités de Smals sont purement destinées aux organisations publiques qui, en tant que membres de l'association, exercent un véritable contrôle sur son fonctionnement par le biais des organes statutaires de l'asbl. Les membres contrôlent Smals, sa stratégie et les décisions importantes, notamment par l'intermédiaire de l'assemblée générale, de l'organe d'administration, du comité stratégique et du comité d'audit.

Smals offre ses services exclusivement aux membres, à prix coûtant. Dans ce sens, l'association travaille comme un service informatique "in-house" purement tourné vers le secteur public, notamment dans les domaines de la sécurité sociale et des soins de santé. Les membres sont libres de travailler avec Smals, de répondre eux-mêmes à leurs besoins informatiques ou de faire appel au secteur privé. La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, en particulier l'article 30, explicite le cadre légal des missions "in-house".



Transparence et collaboration

Le cadre de la collaboration est repris dans les Modalités générales de collaboration. Les membres confient au prestataire de services "in-house" Smals leurs missions informatiques, qu'ils peuvent initier et adapter en permanence en concertation directe. 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 le Project Initiation Document (PID). Pour les services, les détails se trouvent dans le Service Level Agreement (SLA) correspondant.

Les membres de Smals bénéficient de services informatiques à un coût prévisible. Grâce à la synergie, aux économies d'échelle et à la réutilisation, nous visons ensemble à fournir des services fiables à un coût acceptable. Grâce au mécanisme de partage des coûts de Smals, les membres peuvent eux aussi proposer des services en gestion commune, qu'ils règlent entre eux. Ce modèle de collaboration constitue un atout de taille pour les programmes de synergie tels que les services G-Cloud, l'initiative ReUse et e-Gov 3.0.



Organes de l'association

Assemblée générale

Toutes les organisations affiliées (voir la liste des membres, page 84) sont membres de l'assemblée générale. L'assemblée générale ratifie l'acceptation de nouveaux membres, selon les critères définis dans les statuts de Smals. Toutes les institutions affiliées sont des membres ordinaires, avec un droit de vote pondéré au sein de l'assemblée générale.

Organe d'administration

Les administrateurs sont nommés par l'assemblée générale de Smals sur la proposition des membres¹, qui exercent ainsi le contrôle ultime sur la politique de Smals. L'organe d'administration (auparavant 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. L'organe

Au 11 février 2026, l'organe d'administration était composé des personnes suivantes :

Anne Kirsch - Présidente
Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Koen Snyders - Vice-président
Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Frank Robben - Administrateur délégué
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)

Christine Miclote - Administratrice déléguée suppléante
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Karen de Sutter - Administratrice
Office National des Vacances Annuelles (ONVA)

Stijn De Wilde - Administrateur
Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)

Pedro Facon - Administrateur
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Steven Janssen - Administrateur
Sigedis asbl

Bart Ketels - Administrateur¹
Proposé par le ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Par catégorie (A, B et C) et également ensemble, elles peuvent proposer un ou plusieurs administrateurs à l'organe d'administration.

Deux administrateurs proposés par les ministres des Affaires sociales et de la Santé publique ainsi que du Budget y siègent également.

d'administration soumet les comptes 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.

Frederic Kubben – Administrateur¹
Proposé par le ministre du Budget

Pascale Lambin - Administratrice
Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)

Vincent Mahieu - Administrateur
Service fédéral des Pensions (SFP)

Karine Moykens - Administratrice
Flandre – Département Zorg

Johan Van der Bruggen - Administrateur
Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Jean-Marc Vandenberghe - Administrateur
Office national de l'emploi (ONEM)

Anne Vanderstappen - Administratrice
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)

Francis Vyncke - Administrateur
SPP Intégration sociale (SPP IS)

Ilse Waumans – Administratrice
Egov Select asbl

¹ Deux administrateurs sont nommés par l'assemblée générale, sur la proposition du ministre du Budget et des Affaires sociales.



Sven Akkermans, Dirk Deridder, Régis Pierlot, Guy Van Hooveld, Kristof De Wit, Frank Robben, Jean-Luc Vanneste et Stefan Vanhoof

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 1^{er} mars 2026, le comité de direction se composait en outre de Sven Akkermans, Dirk Deridder, Kristof De Wit, Régis Pierlot, Guy Van Hooveld et Stefan Vanhoof.

Comité stratégique

Le comité stratégique est convoqué et présidé par l'administrateur délégué. Le comité rend compte à l'organe d'administration, propose les objectifs stratégiques et met en place les outils de pilotage permettant de suivre ces

objectifs. Le comité stratégique rend compte annuellement à l'organe d'administration du degré de réalisation des objectifs stratégiques et formule des propositions d'ajustement si nécessaire.

Les membres du comité stratégique :

- Mme Karen De Sutter, ONVA
- M. Stijn De Wilde, CAPAC
- M. Pedro Facon – INAMI
- Mme Anne Kirsch - Présidente
- Mme Pascale Lambin, FEDRIS
- M. Vincent Mahieu - SFPD
- Mme Christine Miclotte – CAAMI
- Mme Karine Moykens – Département WVG
- M. Frank Robben – Administrateur délégué de Smals
- M. Koen Snyders – Vice-président
- M. Jean-Marc Vandenberghe – ONEM
- Mme Anne Vanderstappen – INASTI
- M. Bart Ketels - Administrateur proposé par le ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, chargé de la Lutte contre la pauvreté
- M. Frédéric Kubben - Administrateur proposé par le ministre du budget, chargé de la Simplification administrative
- Les membres du comité de direction.

Comité d'audit

Le comité d'audit a été installé le 31 décembre 2010. Il rend compte à l'organe d'administration.

Le comité d'audit compte quatre membres de l'organe d'administration et trois membres externes.

Au 31 décembre 2025, le comité d'audit était composé de :

- **M. Koen Snyders** (ONSS), président
- **Mme Christine Miclotte** (CAAMI)
- **Mme Anne Vanderstappen** (INASTI)
- **Mme Pascale Lambin** (FEDRIS)
- **M. Jean-Pierre Garitte**, expert externe
- **M. Pierre Pots**, expert externe
- **M. Koen Albers**, expert externe

Jean-Pierre Garitte est président du comité d'audit des autorités locales flamandes et président du comité d'audit des autorités flamandes. Pierre Pots est ancien administrateur général de Fedris. Il est également président d'un comité d'audit dans un hôpital et siège au conseil d'administration de ce même hôpital. Koen Albers est membre indépendant de plusieurs comités d'audit du secteur public, travaille actuellement comme DPO et dispense des formations, notamment à l'Institute of Internal Auditors Belgium. Auparavant, il était responsable des services d'audit interne de plusieurs organisations.

Les activités d'audit interne et le reporting au comité d'audit sont gérés par Peter Sileghem avec le soutien de Katrien Glorieux, tous deux auditeurs internes chez Smals.

Peter Sileghem est titulaire d'un master en Informatique d'entreprise de la VUB, d'un MBA de la Solvay Business School, d'un master en Audit informatique de l'Antwerp Management School et d'une licence en Psychologie de la VUB et de la KU Leuven. Il possède 36 ans d'expérience dans le développement et la direction ICT. Il est titulaire des certifications Certified Information System Auditor (CISA) et Certified Governance in Enterprise IT (CGEIT). Il est également auditeur interne de l'IRP F. Delory.

Madame Katrien Glorieux a obtenu un diplôme de bachelor en technologies de l'information et de la communication à l'Université des sciences appliquées d'Amsterdam. Elle possède plus de 30 ans d'expérience en informatique et 25 ans d'expérience dans le domaine des risques liés à l'information. Elle a suivi de nombreuses formations professionnelles, notamment COBIT (Control Objectives for Information Technologies), CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), CISSP (Certified Information Systems Security Professional), CISM (Certified Information Security Manager) et Internal Auditor (Institute of Internal Auditors).

Activités du comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni à trois reprises en 2025, en présence du président du comité d'audit, des auditeurs internes et d'un directeur de département de Smals asbl. 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 pris connaissance de l'avancement de la mise en œuvre des recommandations du service d'audit interne ainsi que des constats majeurs du commissaire à la suite de son contrôle.

Au cours de l'année 2025, le comité d'audit a pris connaissance de cinq rapports d'audit, à savoir : Information Security, Budgetmanagement, Innovation, Managed Performance and Conformance Monitoring et Vendor Management. En 2025, dix audits de suivi ont été réalisés.

Audit interne

Le comité d'audit de Smals asbl est un sous-comité consultatif de l'organe d'administration. En 2025, la présidence du comité d'audit était assurée par monsieur Koen Snyders, administrateur général de l'Office National de Sécurité Sociale. Le service d'audit interne, placé sous la conduite journalière de monsieur Peter Sileghem, rend directement compte au comité d'audit.

Indépendance et expertise

Trois experts externes siègent au comité d'audit de Smals. L'organe d'administration estime que les experts indépendants du comité d'audit de Smals disposent de l'indépendance et de l'expertise requises en matière de comptabilité et d'audit.

Tâches et compétences

Le comité d'audit de Smals assiste l'organe 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.

2. Contrôle interne et gestion des risques

En principe 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) sont identifiés et gérés correctement. À cette fin, sur la base d'un plan d'audit, le service d'audit interne fournit des rapports d'analyse des risques assortis de propositions d'amélioration et le gestionnaire des risques de Smals fournit au comité d'audit un rapport de gestion des risques sur les systèmes de contrôle interne.

3. Fonctionnement du service d'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 des audits et aux

recommandations. En 2025, le comité d'audit a examiné les rapports d'audit interne ainsi que les rapports périodiques du suivi des recommandations. Ces rapports ont été approuvés. Le comité d'audit a également dressé le rapport d'activités d'audit interne, qu'il a soumis pour approbation à l'organe d'administration.

4. Contrôle légal des comptes annuels

Après avoir évalué les commentaires fournis par la direction de Smals et le commissaire, le comité d'audit a rendu un avis positif à l'organe d'administration sur les résultats financiers au 31 décembre 2025 et les faits qui les ont influencés.

5. Fonction d'audit externe et suivi de l'indépendance du commissaire

Le comité d'audit s'assure du bon fonctionnement du contrôle externe par le commissaire. Il formule des avis à l'organe d'administration concernant la désignation ou le renouvellement de la nomination du commissaire par l'assemblée générale ainsi que concernant leur indépendance et leur rémunération. Enfin, le comité d'audit s'assure de l'indépendance du commissaire et de son 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 ses activités. 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 elle accorde la plus haute importance.

La fonction 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 commissaire suivant le concept "single audit" afin de réduire la charge pour l'audit et d'augmenter la qualité de l'audit, sans compromettre l'indépendance des deux acteurs.

Gestion des risques

Travail d'équipe

Depuis 2010, Smals utilise un registre central pour suivre les risques de l'entreprise. Ce registre a pris différentes formes et se compose aujourd'hui de plusieurs listes dynamiques dont le contenu varie en fonction de l'évolution des risques, grâce notamment à un workflow automatisé basé sur SharePoint.

Cet outil essentiel permet de formaliser les risques et de standardiser leur traitement afin d'en assurer un suivi efficace et un reporting adéquat.

Afin de diffuser la culture de gestion des risques et d'assurer l'intégration de toutes les informations possibles dans nos évaluations, nous visons à faire contribuer un maximum de nos collaborateurs dans les activités d'actualisation du registre centralisé. Cela se concrétise par des concertations en groupes spécialement composés pour se concentrer sur un domaine particulier et d'identifier de nouveaux événements risqués ou commenter les actions de traitement en cours.

En 2025, pas moins d'une dizaine d'équipes virtuelles se sont réunies à plusieurs reprises pour réviser les risques relatifs à l'évolution des cadres réglementaires, la sûreté de nos installations physiques et de notre personnel ou l'utilisation d'applications et systèmes pour assurer notre mission, entre autres.

2025 en chiffres

- 300 risques actifs, répartis sous la responsabilité de 16 propriétaires
- 124 risques en cours de traitement, pour lesquels nous nous assurons de la mise en œuvre des plans convenus
- 57 risques pour lesquels les plans de réduction ont été clôturés
- 54 nouveaux risques enregistrés, analysés et évalués





Achats informatiques communs par le biais de marchés publics

Smals respecte scrupuleusement la législation en matière de marchés publics. Vu la composition de ses organes, l'asbl Smals est un pouvoir adjudicateur tout comme ses membres. Chaque fois que Smals fait appel au marché privé - par exemple pour du matériel, des logiciels ou des services - la législation en matière de marchés publics est donc d'application.

Par son pur attachement à l'informatique, Smals s'est forgé une vaste expertise en matière de procédures d'achat pour des produits et services informatiques. Grâce à sa connaissance du terrain et à ses économies d'échelle, Smals parvient systématiquement à pratiquer des prix compétitifs pour les justes produits et services, ainsi qu'à opter pour des technologies tournées vers l'avenir, conformément aux prescriptions légales.

Smals aide le secteur public dans ses achats informatiques grâce à une concertation systématique sur les besoins informatiques similaires ou communs. En concertation avec les partenaires du G-Cloud et le Réseau de concertation stratégique des achats fédéraux (CSAF), il est déterminé quelles institutions lancent quels marchés publics.

Exonération de la TVA pour les prestations propres

Smals paie la TVA sur tous ses achats et cette TVA n'est pas déductible. Le montant de la TVA doit donc être intégré dans les dépenses effectuées. Toutefois, la TVA ne doit pas être appliquée

à sa propre valeur ajoutée, comme notamment les prestations de son propre personnel. En tant qu'association d'entités qui ne sont pas elles-mêmes assujetties à la TVA ou qui exercent principalement des activités exonérées de TVA, Smals est en effet un "groupement autonome" au sens de l'article 44, §2bis du Code de la TVA (comme, par exemple, dans le cas des regroupement en médecine générale). Si les conditions sont remplies, cette exonération de la TVA s'applique automatiquement.

Protocole de collaboration avec l'Inspection des finances

Pour de nombreux accords-cadres informatiques, Smals agit en tant que centrale de marchés publics. Ainsi, durant la durée du marché, les membres peuvent solliciter des produits ou services aux mêmes conditions, sans qu'une procédure distincte ne doive être entamée. Les institutions publiques qui présentent des besoins informatiques similaires évitent ainsi l'investissement, le risque et le délai qu'implique une procédure de marché public séparée.

Afin de faciliter les contrôles de l'Inspection des finances sur les commandes effectuées par les organisations reprises dans la centrale d'achats, Smals a conclu un protocole de collaboration avec l'Inspection. La collaboration a été évaluée positivement en décembre 2021, affinée et prolongée pour une durée indéterminée. Le protocole est accessible publiquement sur le site web de Smals :

www.smals.be/fr/content/fournisseurs

Liste des membres

Ces institutions membres étaient membres de Smals au 1^{er} mai 2026.

Membres de la catégorie A

Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
Office de contrôle des mutualités (OCM)
Office national de l'emploi (ONEM)
Office national de sécurité sociale (ONSS)
Office national des vacances annuelles (ONVA)
Plate-forme eHealth
Service fédéral des pensions (SFP)
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)
SPF Sécurité sociale (SPF SS)
SPP Intégration sociale (SPP IS)

Membres de la catégorie B

Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur (ARES)
Actiris
Agence fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)
Agence fédérale de Contrôle Nucléaire (AFCN)
Agence fédérale de Régulation du Transport
Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)
Agence pour le Commerce extérieur
Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles
Archives générales du Royaume et Archives de l'État dans les Provinces
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Autorité belge de la Concurrence (ABC)
Autorité de protection des données (APD)
Autorité des services et marchés financiers (FSMA)
Beliris
Bibliothèque Royale de Belgique (KBR)
Bruxelles Formation
Caisse des soins de santé de HR Rail
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Centre fédéral Migration (Myria)
Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB)
Collège des Cours et Tribunaux
Comité permanent de contrôle des services de renseignement et de sécurité
Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA)
Commission communautaire commune (Cocom)
Commission communautaire française (Cocof)
Commission de régulation de l'électricité et de gaz (CREG)
Conseil central de l'économie (CCE)
Conseil national du travail
Consortium de Validation des Compétences
CRP Les Marronniers
Delcredere - Ducroire
Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (Office de la Communauté Germanophone pour une Vie Autodéterminée)
Egov Select asbl
Enabel
Entreprise publique des technologies numériques de l'information et de la communication (ETNIC)
EvereCity
En bord de Soignes
Famiwal
Fedasil
Fonds d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds de sécurité d'existence des Fabrications Métalliques (FSEFM)
Fonds de sécurité d'existence des ouvriers de la construction (Constructiv)
Fonds de sécurité d'existence du secteur des électriciens (FSE-Elec)
Fonds pour le développement de l'emploi et de la formation dans le secteur des entreprises de courtage et agences d'assurance (CEPOM)
Fonds social Commerce alimentaire
Fonds social de la Commission paritaire auxiliaire pour employés (CPAE)
Fonds social de l'habillement et de la confection
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social des entreprises de garages
Fonds social des entreprises de taxis et des services de location de voitures avec chauffeur
Fonds social des entreprises pour la récupération de papier
Fonds social des entreprises pour la récupération de produits divers
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées

Fonds social et de garantie pour l'agriculture
 Fonds social industriel alimentaire (Viafonds)
 Fonds social pour la récupération des métaux
 Fonds social et de garantie pour les entreprises horticoles
 Fonds social et de garantie du secteur immobilier
 Fonds social pour les entreprises de carrosserie
 Fonds social pour les entreprises de chiffons
 Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles (Brafco)
 Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
 Fonds social pour les intérimaires
 Fonds Social pour les Ouvriers des Entreprises des Services Publics et Spéciaux d'autobus et des Services d'Autocars
 Fonds social pour l'implémentation et l'entretien de parcs et jardins
 Fonds social Transport et Logistique (FSTL)
 Forem
 Health Data Agency (HDA)
 Hedera
 Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
 Institut bruxellois pour la recherche et l'innovation (Innoviris)
 Institut de Formation Judiciaire (IFJ)
 Institut fédéral des droits humains
 Institut géographique national
 Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes (IEFH)
 Institut Royal Météorologique de Belgique (IRM)
 Institut Royal des Sciences naturelles de Belgique
 Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
 Iriscare
 La Défense
 La Monnaie
 L'Habitation Jemeppienne
 Le Foyer Koekelbergeois
 Médiateur fédéral
 Ministère de la Communauté germanophone
 Mon Toit Fleurusien
 Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique (MRBAB)
 Office Central d'Action Sociale et Culturelle de la Défense (OCASC)
 Office de la Communauté Germanophone pour une Vie Autodéterminée
 Office de la naissance et de l'enfance (ONE)
 Orchestre National de Belgique (ONB)
 Paradigm
 Régie des bâtiments
 Police Fédérale
 Sciensano
 Sefocam
 Service de Médiation de l'énergie
 Service public de Wallonie
 Service public régional de Bruxelles (SPRB)
 Sigedis asbl
 Sociaal fonds voor de Podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
 Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)
 Société wallonne du Logement (SWL)
 SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement
 SPF Chancellerie du Premier Ministre
 SPF Economie
 SPF Finances
 SPF Intérieur
 SPF Justice
 SPF Mobilité et Transports
 SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement (SPF SSCE)
 SPF Stratégie et Appui (SPF BOSA)
 SPP Politique scientifique (BELSPO)
 Sûreté de l'État
 UNIA - Centre interfédéral pour l'égalité des chances
 Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
 Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
 Vlaams Agentschap voor Innoveren en Ondernemen (VLAIO)
 Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
 Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
 Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA)
 Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
 Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)
 Vlaamse overheid - Agentschap Justitie en Handhaving (AJH)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien (avant Jongerenwelzijn)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien regie (avant Kind & Gezin)
 Vlaamse overheid - Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming
 Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
 Vlaamse overheid - Departement Zorg
 Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
 War Heritage Institute
 Wonen in Vlaanderen

Membres de la catégorie C

Andenne CPAS
Anderlecht CPAS
Anzegem OCMW
Ardoie OCMW
Asse OCMW
Aubange CPAS
Auderghem CPAS
Aywaille CPAS
Balen OCMW
Bastogne CPAS
Beernem OCMW
Bekkevoort OCMW
Bel V
Beringen OCMW
Berlare OCMW
Beveren OCMW
Bilzen OCMW
Blegny CPAS
Bonheiden OCMW
Borgloon OCMW
Bornem OCMW
Brakel OCMW
Bree OCMW
Bruxelles CPAS
Charleroi CPAS
Chaumont-Gistoux CPAS
Cinéma-thèque royale de Belgique
Comblain-au-Pont CPAS
Comité permanent de contrôle des services de police (Comité P)
Conseil central de surveillance pénitentiaire et commissions de surveillance
Conseil d'État
Conseil du Contentieux des Etrangers
Consortium Vlaams IT-platform BelRAI vzw
Cour Constitutionnelle
Cour des Comptes
Court-Saint-Étienne CPAS
Châtelet CPAS
Chimay CPAS
Deerlijk OCMW
Dessel OCMW
Diepenbeek OCMW
Durbuy CPAS
Eghezée CPAS
Ellezelles CPAS
Engis CPAS
Esneux CPAS
Etterbeek CPAS
Eupen CPAS
Evere CPAS
Faimies CPAS
Fauvillers CPAS
Florenville CPAS
Genk OCMW
Geraardsbergen OCMW
Gerpennes CPAS
Gingelom OCMW
Grez-Doiceau CPAS
Grimbergen OCMW
Haacht OCMW
Halle OCMW
Ham OCMW
Hamoir CPAS
Hamont-Achel OCMW
Harelbeke OCMW
HeLics
Hensies CPAS
Heron CPAS
Heuvelland OCMW
Holsbeek OCMW
Horebeke OCMW
Horeca Be Pro
Houthulst OCMW
Huy CPAS
Ixelles CPAS
Izegem OCMW
Jette CPAS
Kampenhout OCMW
Kappelle-op-den-Bos OCMW
Keerbergen OCMW
Kluisbergen OCMW
Knokke-Heist OCMW
Kontich OCMW
Kortemark OCMW
Kortenaken OCMW
Kortrijk OCMW
Kraainem OCMW
La Chambre
Le Roeulx CPAS
Lebbeke OCMW
Ledegem OCMW
Lens CPAS
Leuven OCMW
Les Bons Villers CPAS
Leuze-en-Hainaut CPAS
Libin CPAS
Liège CPAS
Lier OCMW
Lille OCMW
Limbourg CPAS
Linters OCMW
Lochristi OCMW
Lummen OCMW
Maaseik OCMW
Maasmechelen OCMW
Malmédy CPAS
Manage CPAS
Marchin CPAS
Merchtem OCMW
Merelbeke OCMW
Middelkerke OCMW
Molenbeek-Saint-Jean CPAS
Mons CPAS
Moorslede OCMW
Morlanwelz CPAS
Mortsel OCMW
Mouscron CPAS
Muntpunt vzw
Namur CPAS
Nevele OCMW
Ninove OCMW
Nivelles CPAS
Olne CPAS
Onhaye CPAS
Oostende OCMW
Oosterzele OCMW
Organe de contrôle de l'information policière
Oud-Turnhout OCMW
Ouffet CPAS
Parlement de la Communauté Française de Belgique
Parlement francophone bruxellois (Assemblée de la Commission communautaire française)
Pecq CPAS
Pelt OCMW
Perwez CPAS
Plombières CPAS
Pont-à-Celles CPAS
Puurs-Sint-Amands OCMW
Quévy CPAS
Ranst OCMW
Rebecq CPAS
Riemst OCMW
Rijkevorsel OCMW
Rixensart CPAS
Roeselare OCMW
Ronse OCMW
Rotselaar OCMW
Rumst OCMW
Sainte-Ode CPAS
Saint-Josse ten Noode CPAS
Schaerbeek CPAS
Schelle OCMW
Sénat de Belgique
Seneffe CPAS
Service d'appui du Ministère Public
Sint-Agatha Berchem CPAS
Sint-Amands OCMW
Sint-Martens Latem OCMW
Sint-Truiden OCMW
Sombrefe CPAS
Soumagne CPAS
Sprimont CPAS
Staden OCMW
Stoumont CPAS
Ternat OCMW
Tessenderlo OCMW
Torhout OCMW
Tournai CPAS
Tremelo OCMW
Turnhout OCMW
Uccle CPAS
Verviers CPAS
Veurne OCMW
Villers-le-Bouillet CPAS
Voeren OCMW
Waarschoot OCMW
Watermael-Boitsfort CPAS
Wavre CPAS
Wervik OCMW
Wetteren OCMW
Wevelgem OCMW
Wezembeek-Oppem OCMW
Wingene OCMW
Woluwe-Saint-Lambert CPAS
Woluwe-Saint-Pierre CPAS
Wuustwezel OCMW
Zele OCMW
Zingem OCMW
Zoersel OCMW
Zorg Leuven
Zorgbedrijf Sint-Truiden
Zutendaal OCMW
Zwevegem OCMW
Zwijndrecht OCMW
Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO)
Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ)
Vlaams Woningfonds
Welzijnskoepel West-Brabant
Welzijnsregio Noord-Limburg



Smals

Avenue Fonsny 20
1060 Bruxelles
02 787 57 11

Éditeur responsable

Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction

Jan-Frans Lemmens
Florence Bruyère
Bart Bonamie
Nancy Boodts
Evert Dejans

Traduction

Nathalie Vanbrabant
Deborah Morales
David Degrendele

Mise en page

Quentin Delsaut

Production

Spark

Impression

Snel