

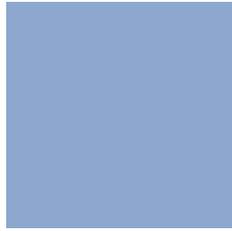
Rapport d'activités **2010**



Contenu

Avant-propos	1
ICT pour le travail, la famille et la santé	3
Profil de l'entreprise	6
Stratégie	7
Organes de gestion	9
Chiffres-clés	13
Gestion des clients transparente et tournée vers l'avenir	15
Recherche orientée marché et pratique	16
Publications en 2010	18
Consultance	19
Projets	20
Projets en 2010	21
Aperçu des projets en 2010	35
Services	36
Nouveaux services	37
Centres de compétences	38
Infrastructure	40
Applications réutilisables	43
Communication	44
Human Resources	45
HR, partner in business	46
Liste des membres	51





Avant-propos



Les technologies de l'information et de la communication ont le pouvoir d'apporter un changement pérenne au sein de notre société. L'accès à l'information, à la communication et à une prestation de service publique offre des opportunités à nos citoyens et entreprises, leur permettant de développer à fond leur potentiel. En matière d'emploi, de famille et de santé également, l'ICT peut renforcer la politique publique, mais aussi réduire les obstacles pratiques et financiers au développement personnel et professionnel.

Alors que 77% des citoyens belges ont accès à l'internet, le secteur public ne peut se permettre de rater le train de cette évolution. Pour cette raison, Smals met son expertise, son dynamisme et son expérience à la disposition des institutions publiques de sécurité sociale et du secteur des soins de santé. Le slogan « ICT for Society » prend chaque jour une forme concrète avec les projets et les services en ligne de plus de 60 institutions membres.

Les défis ne sont pas des moindres. En raison de la crise économique, l'espace budgétaire pour une nouvelle politique en la matière s'est réduit. Dans de nombreuses institutions publiques, le vieillissement de la population entraîne en outre un changement de génération. Ce que souhaitent les citoyens et les entreprises, c'est de la transparence et de l'efficacité. De nouvelles manières de travailler s'imposent, et l'ICT peut y jouer un rôle prédominant.

Pour Smals elle-même, 2010 fut une année charnière. Pour ses propres collaborateurs, le déménagement vers le nouveau siège social à l'avenue Fonsny, un endroit stratégiquement placé tout près de la gare de Bruxelles-Midi, a été le symbole le plus visible d'une évolution de plusieurs années vers une organisation transparente, dynamique et orientée clients et résultats.

En 2010, Smals a connu à nouveau une forte croissance : un signe irréfutable de la place stratégique que l'ICT a conquise dans la politique menée par nos membres. Nous considérons cette croissance soutenue comme une preuve de confiance que nous saluons.

Forts de leur expertise, capacité d'apprentissage, expérience et motivation, 1664 collaborateurs sont prêts à honorer cette confiance qui leur est accordée.

Frank Robben
Administrateur délégué





ICT pour le travail, la famille et la santé

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle toujours plus grand dans la relation entre les citoyens, les entreprises et l'État. L'internet est devenu un moyen d'information et de communication qui touche aujourd'hui la grande majorité de nos citoyens et entreprises.

Et la barre est placée toujours plus haut. Des services en ligne doivent être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La tendance « Open Data » est incontournable. Le secteur public lui-même, au vu de l'imminent départ à la retraite de dizaines de milliers de fonctionnaires, a plus que jamais besoin de processus de travail efficaces. C'est pourquoi Smals propose à ses membres des technologies informatiques modernes afin de les aider à relever les défis qu'impose l'évolution de notre société.

Sécurité sociale et simplification administrative

La déclaration électronique de l'emploi a été une étape de l'informatisation de la sécurité sociale. Grâce à la déclaration « immédiate » Dimona et à la déclaration trimestrielle multifonctionnelle DmfA, quelque 267.000 employeurs belges sont en contact avec 25 institutions publiques de la sécurité sociale, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur secrétariat social agréé. La déclaration électronique remplace un amas confus de déclarations papier destinées à chacune de ces institutions, incontournable jusqu'à la fin des années 90. D'après les chiffres du Bureau fédéral du Plan, la Dimona et la DmfA permettent aux employeurs belges de réduire de quelque 1,7 milliard d'euros leurs dépenses administratives annuelles.

D'autre part, la déclaration électronique garantit les droits sociaux des travailleurs dès le premier jour. Les droits de pension croissent en toute clarté et seuls quelques documents administratifs suffisent en cas de risques sociaux tels que le chômage ou la maladie. À ce niveau également, Smals s'attache à développer des applications ICT destinées à réduire à un minimum l'administration papier.

Pour l'État, la gestion de l'information constitue un puissant instrument pour se préparer à l'avenir et garantir le financement de notre sécurité sociale à long terme. Le coût du vieillissement de la population et du chômage peut ainsi être mieux estimé, tandis qu'une lutte efficace contre la fraude sociale autorise des rentrées supplémentaires. Ce n'est que comme cela que nous pourrons nanter les générations futures de la même couverture sociale.

Quand l'information sauve des vies

Dans le domaine des soins de santé, les technologies de l'information jouent de plus en plus un rôle décisif. Outre les applications administratives, les technologies de l'information et de la communication permettent toujours d'avantage d'améliorer la pratique médicale. Des registres anonymes de prothèses de la hanche et du genou indiquent quels implants offrent les meilleurs résultats dans le temps. Les porteurs de stimulateurs cardiaques ou de valvules cardiaques artificielles peuvent rapidement être retrouvés lorsqu'un certain type d'implant révèle un défaut. Pour la lourde médication de l'arthrite, des logiciels présentent le coût total et le résultat à long terme. Dans le cas de l'épidémie de grippe AH1N1, le SPF Santé publique a pu suivre quotidiennement la propagation de la maladie et la vaccination.

Lorsqu'il s'agit de prendre des décisions destinées à sauver des vies, les médecins utiliseront de plus en plus des informations médicales stockées en dehors de leur propre dossier médical. La plateforme eHealth est aujourd'hui la plaque tournante centrale sur laquelle les acteurs des secteurs privé et public peuvent échanger ces informations en toute sécurité, avec des garanties de confidentialité dans le respect des plus hautes normes. Par le biais de services web, des applications hospitalières telles que le dossier médical électronique seront interconnectées en permanence. Les médecins généralistes ainsi que les dispensateurs de soins non médicaux interviennent toujours plus explicitement dans le partage d'informations. Aujourd'hui encore, des patients ne sont pas traités de manière optimale parce que leur dossier médical n'est pas accessible à un moment décisif. Dans pareilles situations, l'information peut effectivement sauver des vies.

Smals veille dès lors à ce que ces informations soient transmises au bon moment, à la personne adéquate et en toute sécurité.

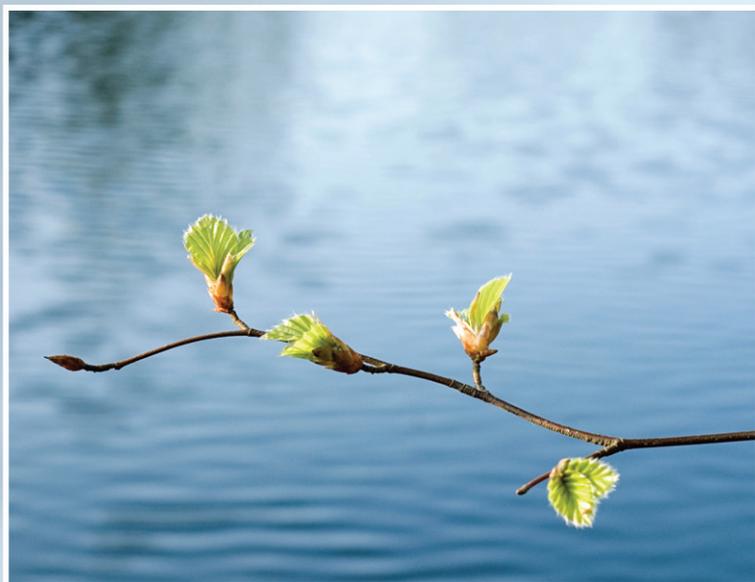
Transparence



Force



Longévité



Smals a connu une forte expansion de ses activités au cours des années précédentes, tant en termes d'échelle qu'en termes de diversité. Le nombre d'institutions membres a continué à augmenter, tandis que la collaboration avec les membres existants a été approfondie. Au cours de la dernière décennie, l'effectif a quasi doublé, passant de 841 employés en 1999 à 1664 employés en 2010. Une telle expansion entraîne bien sûr des défis pour Smals, à savoir renforcer en permanence sa cohésion interne, adopter une communication orientée client et attirer continuellement des talents ICT. Ces défis ont bénéficié d'une vive attention en 2010.

En 2010, Smals a consenti des efforts considérables pour se montrer encore plus transparente et performante. Des recommandations de la Cour des Comptes, formulées et mises en œuvre à l'occasion d'un rapport circonstancié en juillet 2009, avaient déjà renforcé le contrôle du fonctionnement de l'asbl par les membres. En 2010, Smals est allée encore plus loin. Les membres ainsi que les organes de contrôle externes peuvent directement consulter la comptabilisation du prix de revient à l'aide d'un rapport électronique détaillé par mois. La facturation aux membres est nettement plus détaillée, de sorte que les frais occasionnés sont imputés avec plus de précision encore. Plus de 150 Service Level Agreements (SLA) permettent de surveiller chaque jour la performance des applications ICT dont Smals assure la maintenance journalière.

Un comité d'audit et une cellule permanente d'audit interne ont été mis sur pied en guise de leviers uniques pour renforcer la cohésion et l'efficacité des processus internes. Durant quatre années, un vaste audit interne passera à la loupe l'ensemble des processus business des services ICT orientés projet, des services ICT opérationnels et des services auxiliaires. Grâce à l'installation d'une structure d'audit permanente, Smals se place dans une tendance qui jouera assurément un rôle toujours plus important dans le secteur public.

Smals investit plus que jamais dans l'avenir. Le déplacement de son siège dans un nouveau bâtiment situé à l'avenue Fonsny garantit un lieu de travail spacieux, confortable et parfaitement accessible à des employés toujours plus nombreux. Un bail de 27 ans, une capacité d'expansion locale et un deuxième bâtiment neuf à proximité de la gare du Nord permettent à Smals de se préparer à l'avenir.

Pour des raisons économiques et écologiques, Smals a opté pour un bâtiment peu énergivore. De même, le site du data center à Anderlecht a bénéficié d'investissements notables en vue d'une consommation énergétique rationnelle. Les installations de refroidissement utilisent au maximum le refroidissement à air et le refroidissement à eau, ce qui permet de réduire de 45 % la consommation électrique pour le refroidissement.



Profil de l'entreprise

Services ICT pour le secteur public

Expertise, effets d'échelle et flexibilité sont trois maîtres mots de l'existence de Smals. Depuis sa fondation en 1939, Smals se concentre clairement sur la gestion de l'information et sur l'expertise technologique afférente. Sa structure d'asbl offre ici un cadre pragmatique, flexible lui permettant de mieux réagir aux besoins des institutions membres d'une part et à la rapide évolution du contexte des technologies et du marché ICT d'autre part.

Smals est une asbl privée qui veille aux intérêts de ses membres en développant des services ICT dans l'e-government et l'e-health. Seuls les membres peuvent bénéficier de ces services, facturés au prix de revient. Cette approche « shared services » offre de grands avantages grâce à la mise sur pied d'infrastructures ICT à bien plus grande échelle, au partage de l'expertise, à la standardisation technique et à la plus haute flexibilité dans le déploiement de moyens humains et matériels.

Prestation de services « in-house »

Notamment via le conseil d'administration, le comité stratégique et le comité d'audit, les membres ont une vue concrète sur le fonctionnement et la stratégie de l'asbl. La Cour de justice de l'Union européenne assimile la prestation de services ICT aux institutions publiques à une prestation de services « in-house », à la stricte condition que ces institutions maintiennent un contrôle effectif sur l'entité qui exerce les activités et que celles-ci leur soient majoritairement destinées. Dans un rapport circonstancié de juillet 2009, la Cour des Comptes belge a explicitement confirmé que les activités de Smals sont considérées comme telles.

Le statut de prestataire de services «in-house» offre des avantages considérables aux membres, puisque les missions peuvent être débutées et rectifiées en concertation directe avec Smals. Des objectifs et des engagements bilatéraux sont fixés dans des modalités particulières de collaboration pour chaque nouvelle mission. Les détails de l'exécution des projets figurent dans la charte de projet. En ce qui concerne les services, les informations figurent dans le SLA correspondant. Le cadre de la collaboration entre Smals et ses membres repose sur les conditions de l'adhésion, non sur une relation contractuelle. Dès lors, la réglementation des marchés publics n'est pas d'application entre Smals et ses membres, mais bien lorsque Smals fait appel au marché ICT.

La loi du 15 janvier 1990 (institution de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale) et la loi du 17 juillet 2001 ont encadré encore plus précisément la possibilité pour les services publics de s'associer en vue de l'exécution de tâches en matière d'ICT et de sécurité de l'information. Smals démontre encore chaque jour les grands avantages d'une telle collaboration.

Concentration et flexibilité

Le fait que Smals se concentre depuis des années sur la sécurité sociale et les soins de santé favorise grandement la cohésion entre les solutions ICT et les besoins réels des institutions membres. La connaissance du terrain est indispensable. Une collaboration de longue durée engendre des résultats de haut niveau. Quelque 75 % du chiffre d'affaires est ainsi enregistré dans la sécurité sociale et les soins de santé, parallèlement aux services offerts à d'autres organismes publics pour autant qu'ils autorisent, par exemple, des effets d'échelle supplémentaires. Selon les objectifs stratégiques de Smals, il en sera de même dans le futur.

Le caractère privé de la structure d'asbl constitue un atout supplémentaire en termes de flexibilité dans les projets, les services et le détachement. Pour le recrutement et la rétention de collaborateurs talentueux, Smals doit en effet constamment s'adapter à l'évolution du marché privé. Les salaires du personnel ICT de Smals évoluent sur la base d'un benchmark en fonction de la réalité du marché privé. De plus en plus d'institutions se tournent toujours plus explicitement vers Smals pour attirer des collaborateurs ICT compétents rapidement et à long terme.



Stratégie

Objectifs et priorités de 2010

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

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

En 2010, Smals a mis l'accent sur la qualité pour ses clients, sur le contrôle des budgets et des dépenses ainsi que sur l'organisation d'un audit interne. La mission et les objectifs stratégiques se concrétisent chez Smals grâce à un souci permanent de la qualité et à des processus opérationnels rigoureux. En guise de levier pour améliorer constamment ses services, Smals se base sur des points d'attention prioritaires ainsi que sur des indicateurs destinés à une amélioration mesurable des prestations.

Objectifs stratégiques

Les objectifs stratégiques déterminent la politique de Smals à plus long terme et sont traduits jusqu'au niveau de l'architecture de poste de chaque collaborateur. Les objectifs stratégiques sont :

1. Smals vise une effectivité et une efficacité maximales.
2. Smals gère activement et continuellement les attentes de ses clients/membres et y répond.
3. Smals aborde en priorité le secteur social et le secteur des soins de santé. Smals peut travailler pour d'autres services publics à leur demande.
4. Smals applique la réutilisation lorsque cela produit une valeur ajoutée ou des effets d'échelle pour la collectivité.
5. Smals garantit l'expertise de ses collaborateurs, innove de manière ciblée, développe de nouvelles compétences axées sur les besoins des clients/membres et des organisations partenaires, et les introduit de façon organisée.
6. Il règne une culture de service et de résultat fondée sur un effectif bien encadré et secondé.
7. Smals est un excellent employeur et est reconnue comme tel auprès des collaborateurs et sur le marché du travail.
8. Smals est un partenaire compétent et fiable, et est reconnue comme tel auprès de son groupe cible et des organisations connexes.

Les objectifs stratégiques sont formulés de manière générale, puis traduits sur la base de facteurs clés de succès (FCS) en indicateurs mesurables (KPI) et en objectifs opérationnels. En 2010, Smals a atteint 88,6 % de ses objectifs KPI. En ce qui concerne l'organisation des projets, 75 % des projets ont été réalisés dans les délais et budget convenus. Au niveau des services ICT, Smals vise une réalisation de 95 % de tous les SLA. Ces efforts se poursuivront en 2011. Smals figure d'ailleurs parmi les rares prestataires de services ICT à offrir une garantie totale de service, software et hardware inclus.

Souci de la qualité

La qualité du service est mesurable avec précision pour les clients de Smals grâce au reporting et au suivi des Service Level Agreements (SLA). Le système des garanties de services techniques a été fortement élargi en 2010. Actuellement, 165 services sont mesurés et rapportés. L'atteinte effective de ces SLA est intégrée dans le reporting central des KPI (suivi des indicateurs stratégiques).

L'approche du project management a fait l'objet d'une analyse, laquelle a débouché sur un programme d'optimisation du chain project management. En vue de l'amélioration de la méthodologie relative aux projets stratégiques, un coordinateur a été désigné. En outre, un Quality Assurance Project a été mené par la Project Support Team.



Contrôle des coûts et des risques

En 2010, Smals a encore amélioré le contrôle des budgets et des dépenses, notamment en consolidant l'application de reporting interne. Les responsables budgétaires ont ainsi une meilleure vue sur les dépenses. Le reporting électronique offre aussi une vue détaillée des services prestés tels que destinés à la facturation.

Un reporting budgétaire uniforme est disponible pour les membres majeurs de Smals, permettant une amélioration substantielle du suivi budgétaire par les membres. Les responsables budgétaires sont aussi avertis périodiquement lorsque les budgets établis menacent d'être dépassés.

Risk Level
Critical Risks
Important Risks
Moderated Risks
Acceptable Risks
Negligible Risks

En 2010, Smals a également consenti des efforts notables en matière de gestion des risques. Sur la base d'un propre modèle d'identification des risques et de la norme ISO 31000, Smals a rassemblé 83 types de risque dans trois grands groupes : risques externes, risques intra-opérationnels et risques liés au processus décisionnel. Chaque type de risque a ensuite été positionné sur une échelle de 1 à 5, en fonction de l'impact potentiel, de la probabilité et de la contrôlabilité du risque. Cet exercice a débouché sur une cartographie détaillée des risques majeurs, laquelle sert de base pour définir des priorités et initier des plans d'action.

Grâce à la nouvelle application ICT interne RiskVision, développée par Smals, les décideurs disposent d'un aperçu actuel des risques opérationnels qui les concernent personnellement, du positionnement et du suivi en termes de maîtrise des risques. Le positionnement de la maîtrise des risques sert à son tour de point de départ d'un contrôle par le service Audit interne.

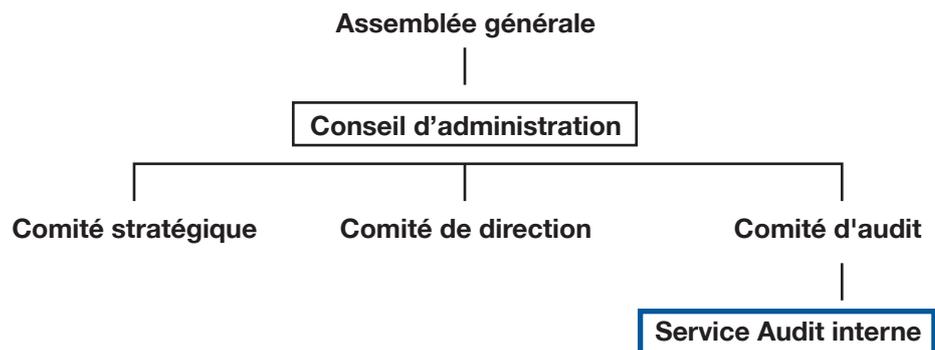
Service Audit interne



Parallèlement à l'instauration du comité d'audit, Smals a mis en place un service permanent d'audit interne sous la direction de Marc Vael (photo), expert reconnu internationalement dans ce domaine. Pour pouvoir agir en toute indépendance, ce service rend compte quatre fois par an au comité d'audit.

Comme décrit dans le plan d'audit approuvé, tous les processus internes seront analysés au cours des quatre années à venir : processus liés aux projets, processus liés aux services et processus auxiliaires. En 2010, quatre audits internes ont déjà été lancés. Le service Audit interne réserve 75 % de ses activités pour des audits planifiés et 25 % pour des missions ponctuelles demandées par la direction de Smals, l'administrateur délégué ou le comité d'audit. Le service Audit interne fait également fonction de centre de connaissances pour toutes les questions en matière de bonne gouvernance, de maîtrise des risques et de conformité.

En guise de fil conducteur, le service Audit interne applique les normes internationales de l'Institut des Auditeurs Internes, le code belge de Corporate Governance - également connu sous le nom de Code Daems - et les principes du cadre de référence CobiT de l'ISACA. Tout audit interne se fait de manière impartiale, confidentielle, transparente et réfutable. Le résultat est toujours résumé en un score de maturité par processus, traduisant le fossé qui existe entre la réalité du terrain et les attentes du management.





Organes de gestion

Conseil d'administration

Le conseil d'administration, désigné par l'assemblée générale, constitue pour les institutions membres un moyen de contrôle décisif sur la politique de Smals. Le conseil d'administration statue entre autres sur les modalités de collaboration, sur la répartition des dépenses entre les membres, sur les objectifs stratégiques et sur les investissements importants. Le conseil d'administration soumet le budget à l'assemblée générale et nomme le président, le vice-président, l'administrateur délégué, l'administrateur délégué suppléant, le directeur général, le secrétaire et les membres du comité de direction. En date du 1^{er} juin 2011, le conseil d'administration était composé des personnes suivantes :

Pierre Vandervorst - président

Johan Verstraeten - vice-président

Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS)

Frank Robben - administrateur délégué

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)

Jacqueline De Baets - administrateur délégué suppléant

Fonds des accidents du travail (FAT)

Georges Carlens - administrateur

Office national de l'emploi (ONEM)

Dirk Cuypers - administrateur

SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement

Marc De Block - administrateur

Office national des pensions (ONP)

Jo De Cock - administrateur

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Jan Deprest - administrateur

Egov asbl, Fedict

Karel Deridder - administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

François Florizoone - administrateur

Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales (ONSSAPL)

Joël Livyns - administrateur

SIGeDIS asbl

Christine Miclotte - administrateur

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAM)

Emmanuel Quintin - administrateur

Plateforme eHealth

Yves Roger - administrateur

Représentant du ministre du Budget

Koen Snyders - administrateur

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Christophe Soil - administrateur

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

Frank Van Massenhove - administrateur

SPF Sécurité Sociale

Luc Vanneste - administrateur

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Michaëlla Misko - experte externe

SPF Sécurité sociale



Comité stratégique

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

Les membres du comité stratégique au 31 décembre 2010 sont :

- M. Frank Robben - administrateur délégué de Smals, président
- M. Georges Carlens - ONEM
- M. Dirk Cuypers - SPF SSCE
- M. Jo De Cock - INAMI
- M. Jan Deprest - Egov
- M. Joël Livyns - SIGeDIS
- M. Koen Snyders - ONSS
- M. Tony Vanderbruggen - Smals
- M. Pierre Vandervorst - Smals
- M. Luc Vanneste - ONVA
- les membres du comité de direction de Smals

Comité d'audit

Le comité d'audit a été installé le 31 septembre 2010. Il rend compte au conseil d'administration.

Le comité se compose des personnes suivantes :

- M. Koen Snyders (ONSS), président
- M. Johan Verstraeten (ONAFTS)
- M. Joël Livyns (SIGeDIS)
- M. Pierre Vandervorst (Smals)
- M. Frank Robben (BCSS)
- M. Dirk Cuypers (SPF SSCE)
- M. Karel Baeck, expert externe
- Mme Josiane Van Waesberghe, experte externe
- Mme Monique Garsoux, experte externe
- M. Stefan Vanhoof (Smals), observateur sans droit de vote
- M. Jean-Luc Vanneste (Smals), observateur sans droit de vote

Karel Baeck est ancien administrateur général de l'ONEM. Josiane Van Waesberghe est responsable du service Audit interne du SPF Mobilité et Transports et membre du conseil d'administration de l'Institut des Auditeurs Internes Belgique. Monique Garsoux est responsable du service des processus et des méthodes d'audit interne auprès du groupe Dexia et membre du conseil d'administration d'ISACA Belgique.



Comité de direction

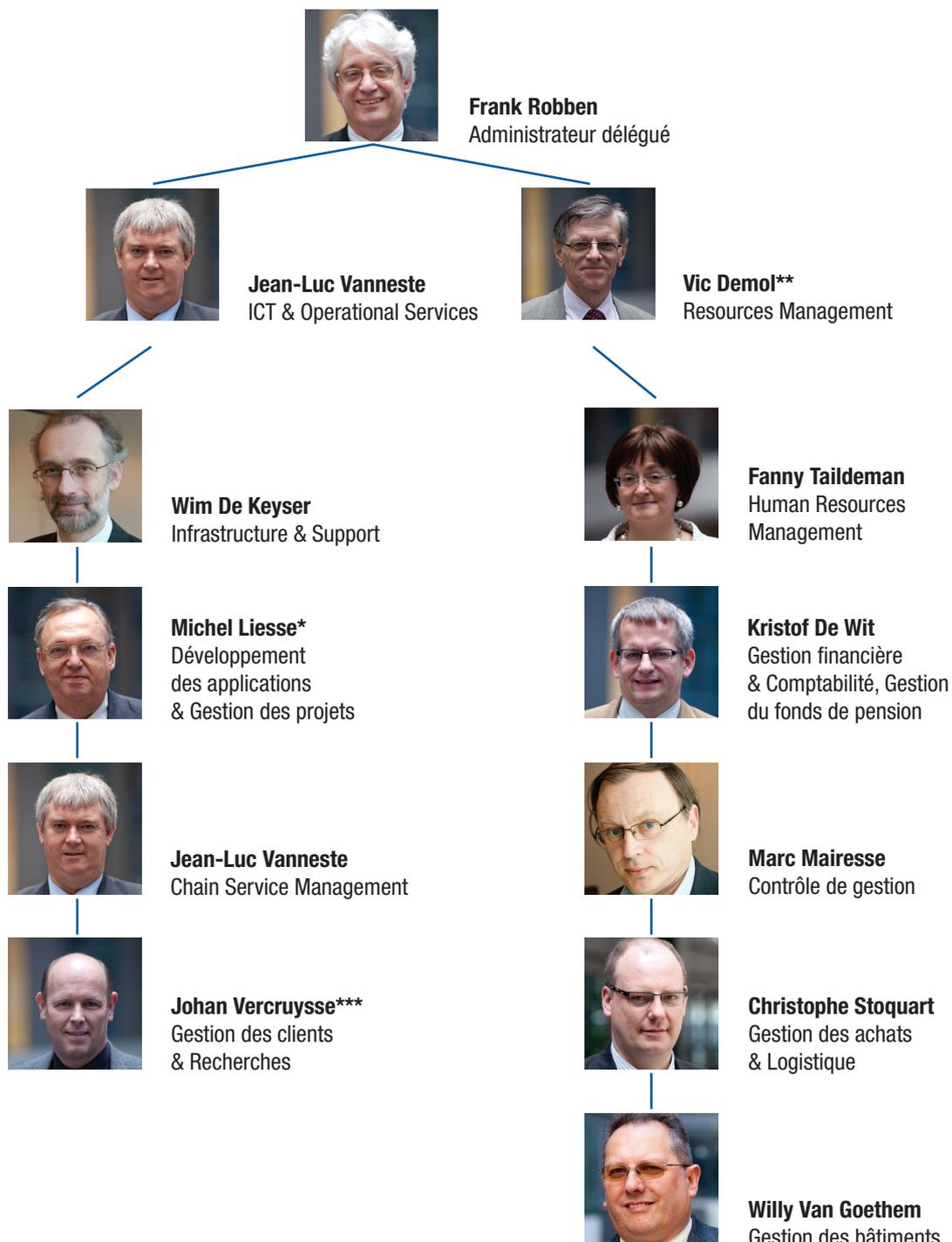
Le comité de direction transpose la stratégie de l'entreprise dans la conduite journalière de l'asbl. Frank Robben, administrateur délégué, assure la conduite stratégique du comité, tandis que Jean-Luc Vanneste, managing director, en assure la conduite opérationnelle. Au 31 décembre 2010, le comité de direction se composait en outre de Vic Demol, Kristof De Wit, Michel Liesse, Fanny Taildeman, Stefan Vanhoof et Johan Vercruysse.

Mot de remerciement à Vic Demol et Michel Liesse

Le 1^{er} avril 2011, Vic Demol, directeur du département Clients & Ressources, a pris sa retraite après 32 années de service. Précédemment, Michel Liesse, directeur de la division Développement des applications & Gestion des projets, avait tiré sa révérence après pas moins de 42 années de bons et loyaux services chez Smals. Depuis le 1^{er} février 2011, Guy Van Hooveld assure la succession de Michel Liesse au comité de direction. Stefan Vanhoof a, quant à lui, repris les responsabilités de Vic Demol. Smals remercie encore Vic Demol et Michel Liesse pour le dévouement dont ils ont fait preuve toutes ces années.



Administration journalière - Organigramme



* Remplacé par monsieur Guy Van Hooveld depuis le 1/2/2011

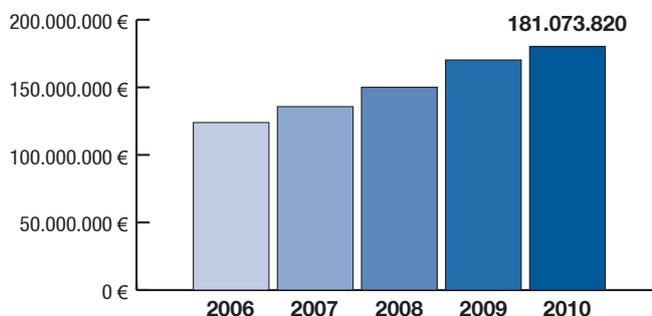
** Remplacé par monsieur Stefan Vanhoof depuis le 1/4/2011

*** Rend compte à monsieur Stefan Vanhoof depuis le 1/4/2011



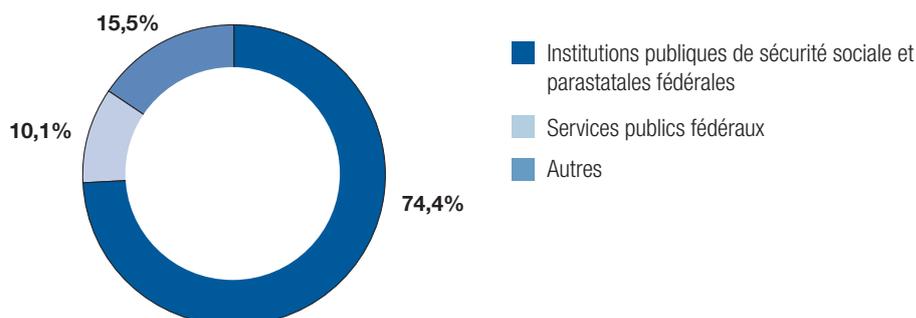
Chiffres-clés

Évolution du chiffre d'affaires 2006-2010



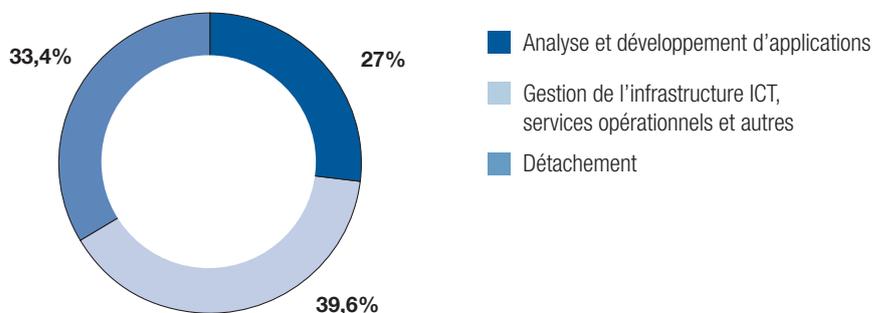
	2006	2007	2008	2009	2010
Chiffre d'affaires (EUR)	123.960.355€	135.732.777€	150.027.798€	170.267.049€	181.073.820€

Chiffre d'affaires par groupe de clients



Institutions publiques de sécurité sociale et parastatales fédérales	134.702.414€	74,4%	■
Services publics fédéraux	18.269.105€	10,1%	■
Autres	28.102.301€	15,5%	■

Chiffre d'affaires par activité

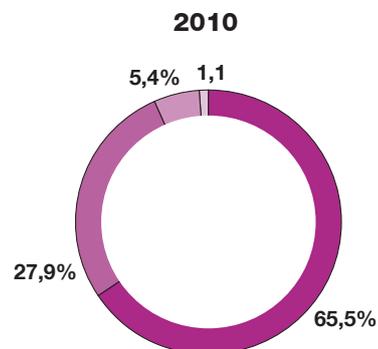


Analyse et développement d'applications	48.969.818 €	27,0%	■
Gestion de l'infrastructure ICT, services opérationnels et autres	72.878.854 €	39,6%	■
Détachement	60.327.722 €	33,4%	■



Structure des coûts

- Salaires, charges sociales et pensions
- Services et biens divers
- Amortissements et provisions
- Autres

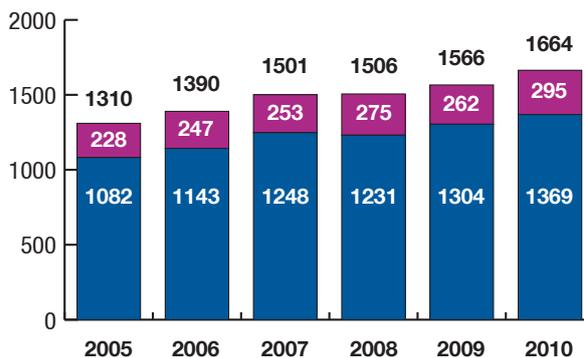


	2009	2010
Salaires, charges sociales et pensions	65,1%	65,5%
Services et biens divers	27,9%	27,9%
Amortissements et provisions	6,0%	5,4%
Autres	0,9%	1,1%
Total des coûts	172.447.000€	182.869.000€

Revenus

	2009	2010
Chiffre d'affaires	98,7%	99%
Autres produits d'exploitation	1,1%	0,9%
Produits financiers	0,2%	0,1%
Total des coûts	172.447.000€	182.869.000€

Nombre de travailleurs 2005-2010



Année	Temps plein	Temps partiel	Total
2005	1082	228	1310
2006	1143	247	1390
2007	1248	253	1501
2008	1231	275	1506
2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664



Gestion des clients transparente et tournée vers l'avenir

Grâce à plusieurs années d'intense collaboration et à une attention continue pour la sécurité sociale et les soins de santé, Smals connaît parfaitement les besoins ICT de ses clients-membres. Ce partenariat est bâti sur la confiance et axé sur la création d'une plus-value, en marge de tout objectif commercial.

Grâce à la gestion des clients, les clients-membres de Smals disposent d'un point de contact unique auquel ils peuvent adresser toutes leurs questions de nature stratégique, technologique ou pratique. Cette approche permet de réagir rapidement aux besoins formels et moins formels. Par une étroite collaboration entre la gestion des clients, la recherche, le développement des applications et la gestion de l'infrastructure ICT, Smals conseille ses clients-membres quant à la faisabilité des projets et concepts. L'initiative et la décision de passer à des réalisations concrètes appartiennent toujours au client. Les gestionnaires de clients veillent à la bonne collaboration et n'ont pas de chiffre d'affaires en ligne de mire. Aussi la constante croissance de Smals ces dernières années est-elle tout d'abord le mérite de ses membres et le signe d'une collaboration stable.

Transparence

Smals et ses clients-membres accordent une grande importance aux accords, à la transparence et à la maîtrise des budget. C'est la raison pour laquelle les objectifs et les engagements bilatéraux sont fixés dans des modalités particulières de collaboration pour chaque nouvelle mission. Les détails de la réalisation sont en outre consignés dans une charte de projet. Il est ainsi possible de dresser à tout moment l'état de la situation détaillé d'un projet en cours de réalisation. Pour chaque mission, l'organisation cliente dispose d'une trace administrative claire des services fournis. Depuis 2010, les gros clients, dont l'ONSS, la BCSS et la plateforme eHealth, disposent d'un rapport financier détaillé par mois. En 2011, ce reporting sera étendu à une dizaine d'autres clients majeurs.

Approche intégrale

Smals vise une approche intégrale qui recouvre le cycle de vie complet des solutions ICT. Chaque investissement dans des technologies de l'information est fondé sur une parfaite connaissance des besoins et particularités du client d'une part et des possibilités technologiques d'autre part. Smals prête assistance en matière d'analyse des besoins, d'études de faisabilité, d'évaluations de produits, de cahiers de charges... Le lancement d'un projet s'opère donc dans un contexte réaliste, nettement défini. Dans la phase finale d'un projet, Smals veille, entre autres par des tests d'acceptation et une découpe en phases du déploiement et du transfert en gestion opérationnelle, à ce que tout se déroule parfaitement, avec un point de contact central par domaine de travail (Single Point of Contact, SPOC), sous la structure du Chain Management. Smals assure un support maximal des applications ICT durant tout leur cycle de vie, entre autres par la gestion des applications, le monitoring, le helpdesk et l'assistance directe des utilisateurs finaux via le centre de contact Eranova.

Service meetings

Lorsqu'une nouvelle application est opérationnelle, des service meetings réguliers chez le client permettent un reporting ad hoc et une détection rapide des éventuels besoins, incidents ou points à améliorer. Au préalable, des Service Level Agreements (SLA) fixent clairement les caractéristiques et garanties de la prestation de services. Smals s'efforce d'établir les SLA au maximum sur la base de la situation concrète du client, plutôt que sur la base d'éléments techniques. À la fin de l'année 2010, 168 SLA étaient déjà opérationnels, dont 77 sont directement rapportés aux clients. Les SLA sont un fil conducteur objectif pour les services meetings, qui tendent vers une amélioration permanente de la prestation de services.



Recherche orientée marché et pratique

Smals fournit des services ICT en fonction des besoins spécifiques du secteur public et des dernières évolutions technologiques. Avec sa propre équipe de 13 chercheurs, Smals investit dans la recherche et le développement consacrés à divers domaines technologiques, soigneusement sélectionnés en concertation avec les clients-membres. Ces derniers peuvent espérer chaque année des séances d'information, des publications approfondies et des conseils individuels.

Les solutions ICT d'aujourd'hui et de demain doivent jeter un pont entre les besoins réels et les nouvelles possibilités technologiques. C'est là un défi permanent pour le département de recherche de Smals, qui suit constamment les dernières évolutions du marché et teste les nouveaux concepts et technologies sur leur faisabilité pratique pour ensuite faire part de ses constats aux clients-membres. Smals dispose d'une impressionnante équipe de chercheurs dotés d'un bagage académique de taille, généralement du niveau du doctorat, qui se met également au service de clients individuels.

Études

Les activités telles que le « Technology Watch », le suivi du marché et la formation permettent de découvrir le plus tôt possible d'intéressantes évolutions technologiques. Sur la base du rapport de recherche annuel, en concertation avec les clients-membres et le management de Smals, des domaines de recherche spécifiques sont approfondis sous forme de rapports d'étude circonstanciés, de Research Notes plus succincts et de Technos (documents de vision détaillés). Les résultats sont présentés lors de séances d'information.

Les produits particuliers sont étudiés dans des Quick Reviews. Depuis quelques années déjà, Smals étudie également l'applicabilité des logiciels open source. Les Open Source Product Reviews et l'inventaire des logiciels open source et des standards (ouverts) en sont des résultats tangibles.

Consultance

En 2010, les chercheurs de Smals ont consacré quelque 37 % de leurs activités à des missions de consultance pour les clients. Il s'agissait entre autres de conseil et d'encadrement concernant des projets stratégiques, d'études de faisabilité, de l'élaboration de documents de vision... Les activités de consultance sont supportées en grande partie par l'organisation cliente. Dans les missions de consultance technique, 82,4 % de tous les frais ont été directement supportés par les institutions membres. Pour les missions de consultance non technique, il s'agissait de 85,9 %. Lorsque ce fut nécessaire, le planning des recherches en cours a été adapté afin d'autoriser au maximum une approche orientée clients.

Du laboratoire au brevet

Dans son département de recherche, Smals souhaite jeter un pont entre l'étude approfondie de technologies nouvelles et le développement d'applications ICT novatrices axées sur la pratique. Début 2010, la section Recherches a ainsi mis sur pied un environnement de test ICT à part entière, totalement séparé du réseau opérationnel de Smals. Le laboratoire comporte initialement cinq serveurs physiques, des connexions distinctes à haut débit ainsi qu'une liaison transparente à un environnement cloud privé extensible chez Amazon.

Grâce à l'environnement de test, les business cases concrets des clients peuvent être rapidement examinés, éprouvés et adaptés en termes de faisabilité. En 2010, l'accent reposait entre autres sur les concepts d'infrastructure ICT pour une haute disponibilité, sur la cryptographie appliquée complexe et sur l'accès à forte granularité aux informations stockées dans les banques de données. Le projet d'étude relatif au « Kluis » externe (littéralement « coffre-fort ») pour le secteur des soins de santé fut un parfait exemple d'innovation axée sur la pratique, qui a débouché au cours du premier trimestre 2011 sur la demande d'un brevet auprès de l'Office européen des brevets.



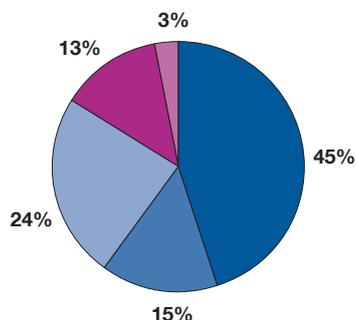
Séances d'information

Smals présente régulièrement les résultats de ses recherches lors de séances interactives auxquelles les membres et autres intéressés du secteur public peuvent assister gratuitement. En 2010, pas moins de 447 personnes ont assisté à l'une des cinq séances d'information. Avec une moyenne de 89 participants par séance, dont 40 participants internes et 49 participants externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était élevé. Le score de satisfaction s'élevait en moyenne à 3,8 (score maximal = 5).

Parallèlement aux séances d'information publiques, la section Recherches a organisé plusieurs séances réduites à la demande de clients individuels, à savoir : sécurisation des PDA (BCSS), supports de données sécurisés (Fedict, BCSS, INASTI), virtualisation de serveurs (ONEM), Ipv6 (Extranet), security & cloud computing (BCSS) et Data Quality (Smals).

Séance d'information	Visiteurs externes	Visiteurs internes	Total	Évaluation (max. 5)
Outils portail	40	30	70	3.8
(Private) Cloud Computing	45	43	88	4
Software Quality Assurance	42	38	80	3.8
Gestion intégrée des anomalies - best practices	62	42	104	3.5
Applications web mobiles	56	49	105	3.9
	245	202	447	3.8

Aperçu des activités de 2010



Études et séances d'information	45%	■
Marché & formation	15%	■
Consultance non technique	24%	■
Consultance technique	13%	■
Divers	3%	■

Domaines de recherche en 2010

Managed File Transfer
 Préservation à long terme de l'information numérique
 Outils portail
 Master Data Management
 Private Cloud Computing
 Supports de données sécurisés
 Applications web nomades
 Gestion intégrée des anomalies - best practices
 Software Quality Assurance
 Sécurisation des bases de données



Publications en 2010

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

Rapports d'étude

Préservation à long terme de l'information numérique (2010/TIM1/01, 2/2010, Arnaud Hulstaert, 82p)
Portaaltools: sleutel tot een uniek toegangsscherm? (Research Note 22, 5/2010, Bert Vanhalst, 28p)
La sécurisation des supports de données (Research Note 23, 5/2010, Thomas Baignères, 32p)
Managed File Transfer, uw bestandsverkeer onder controle (Research Note 24, 6/2010, Bob Lannoy, 24p)

Products - Quick reviews

JSTOR/Harvard Object Validation Environment (JHOVE) 1.5 - File Format Identification and Validation Tool (Quick Review 25, 2/2010, Arnaud Hulstaert)
Firebug 1.5.4 - Analyseur et éditeur de pages Web (Quick Review 26, 5/2010, Grégory Ogonowski)
EverNote - Maak gemakkelijk nota's en beheer ze van overal (Quick Review 27, 8/2010, Koen Vanderkimpen)
iGrafx Process 2009 - Procesanalyse en simulatie (Quick Review 28, 9/2010, Renzo Lyon)
Notepad++ 5.7 - Tekst- en code-editor (Quick Review 29, 10/2010, Bob Lannoy)
Eucalyptus Enterprise Edition 2.0 - Private IaaS Cloud Platform for Linux (Quick Review 30, 9/2010, Johan Loeckx)
Genie Timeline 2.1 - Logiciel de sauvegarde (Quick Review 31, 12/2010, Grégory Ogonowski)

Open Source reviews

Apache Solr 1.4 - Open Source Enterprise Search (OSS Review 6, 7/2010, Bob Lannoy)

Inventaire Open Source software

Inventaire Logiciels Libres et Standards (ouverts) - Inventaris Open Source Software en (open) Standaarden (Research Note 16 - update 6, 6/2010, Bob Lannoy) – <http://inventarisoss.smals.be>

Les publications de la section Recherches sont accessibles aux membres, aux collaborateurs d'institutions publiques et sur demande motivée, par e-mail à research@smals.be.

Publications externes

Certains collaborateurs de la section Recherches publient régulièrement dans des publications scientifiques de renommée internationale dédiées aux technologies de l'information et de la communication.

En 2010, le « data quality competence center » a collaboré à ces publications :

- ASSAR S., BOUGHAZALA I. et BOYDENS I., eds., "Practical Studies in E-Government : Best Practices from Around the World", Springer, 2010.
- BOYDENS I. et VAN HOOLAND S., Hermeneutics applied to the quality of empirical databases, Journal of documentation, volume 67, issue 2, 2011, p. 279-289.
- BOYDENS I., Hiérarchie et anarchie : dépasser l'opposition entre organisation centralisée et distribuée? In HUDON M. et EL HADI W. M., eds, Les cahiers du numérique (Numéro thématique « Organisation des connaissances et Web 2.0 »). Paris : Editions Hermès Sciences-Lavoisier, vol. 6, n° 3, 2010, pp. 77-101.



Consultance

La section Recherches de Smals met chaque année son expertise à la disposition des clients-membres afin d'encadrer des projets individuels, et ce à l'aide d'études de faisabilité, de projets pilotes, de sélections de fournisseurs, de cahiers des charges et autres conseils. La consultance technique et non technique a représenté 37 % des activités de recherche en 2010.

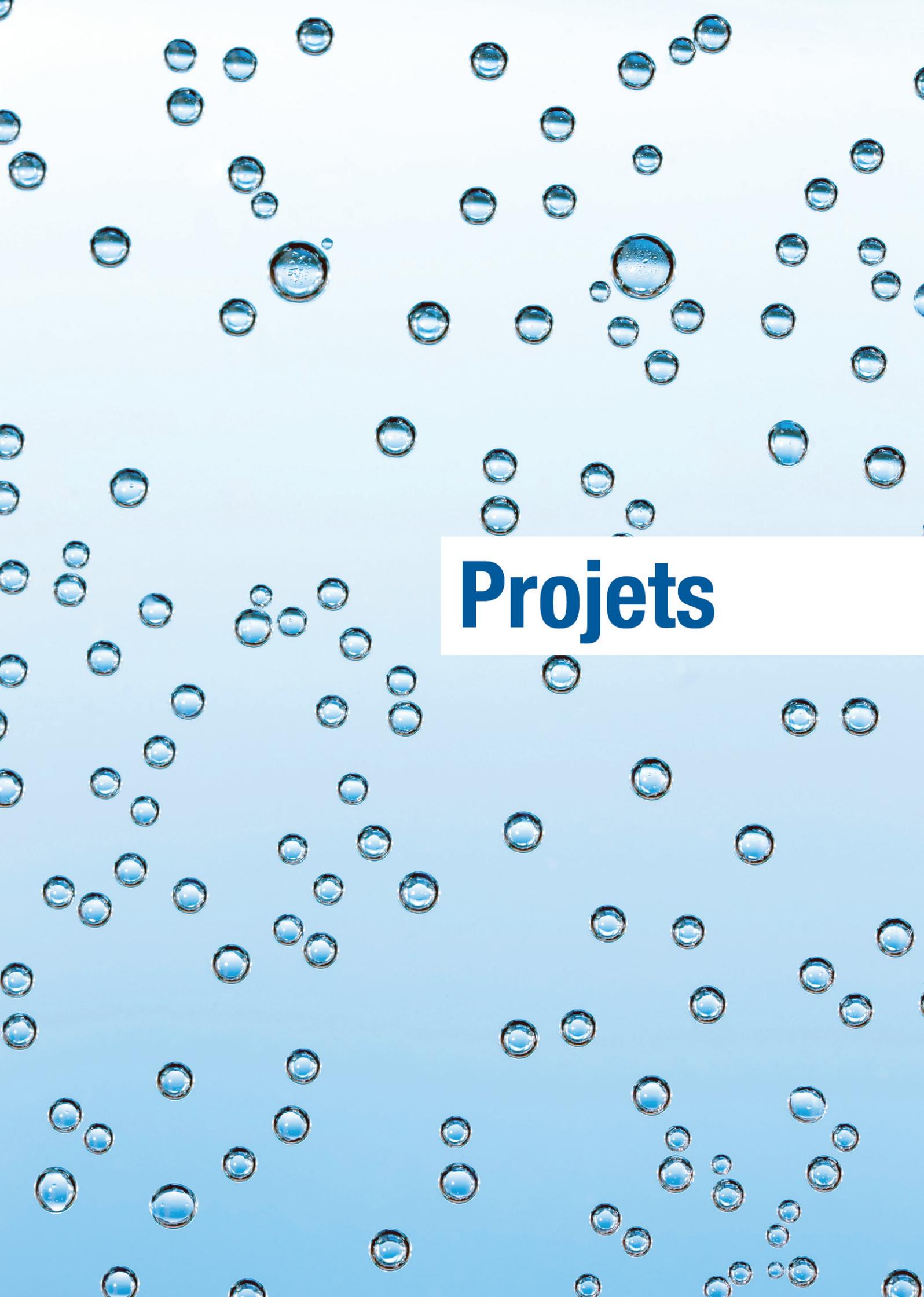
Cellule de recherche Data Quality

Chez Smals, une cellule permanente de recherche, composée de trois experts, se consacre à des problématiques liées à la qualité des données telles que l'analyse des données de banques de données, les stratégies d'audit, l'intégration de données issues de sources multiples et la prévention de la redondance. Les clients-membres peuvent à tout moment solliciter leur expertise.

- * Data quality tools (Smals) : installation définitive, mise en place d'une organisation transversale.
- * Détection des doublons (ONSS) : data quality tools appliqués au secteur 30bis.
- * Data Quality KBO (SPF Economie) : utilisation de data quality tools pour améliorer les données d'adresse.

Missions diverses

- * Plateforme eHealth : proposition de protocole pour les scénarios non adressés, use case pour Recip-e, développement d'un concept technologique pour un « coffre-fort santé » externe : architecture pour la problématique du codage-décodage, défis techniques et service générique pour une gestion des autorisations à forte granularité jusqu'au niveau des champs dans une banque de données.
- * Extranet de la sécurité sociale : présentation d'une étude sur la sécurisation des PDA.
- * AFMPS : consultance à propos de la future gestion de la banque de données européenne Eudamed.
- * FAT : consultance relative à la sécurisation de l'échange de données entre la BCSS et le FAT à l'aide de services web ; analyse coûts/bénéfices pour le choix entre MS Office et OpenOffice.
- * SPF Mobilité : consultance et assistance pour un projet de Web Content Management.
- * CAPAC : assistance et encadrement de la CAPAC dans la sélection et l'évaluation d'un produit pour la création de lettres types, proof-of-concept ; projet « eFuture » - analyse business concernant les dossiers d'admissibilité, élaboration d'une vision CRM globale, définition du scope, analyse de l'impact et budget.
- * BCSS : présentation dédiée au cloud computing avec une attention particulière pour la sécurité de l'information, étude sommaire sur l'utilisation d'un moteur de recherche dans le contexte de Hippo et du site web de la BCSS.
- * ONSS : évaluation de la solution Castor ; outils alternatifs pour le projet de révision des glossaires ; étude de faisabilité pour le projet Fraude sociale dans l'horeca et la construction (ERWAH), exploration de diverses pistes pour l'introduction de l'enregistrement des temps (horeca) et des présences (construction) dans divers secteurs ; analyse de l'évolution de l'utilisation des divers canaux Dimona ; vision d'une architecture business pour l'ONSS, possibilités de « case management » pour le service juridique et les autres services de l'ONSS ; évaluation de cahiers des charges concernant le dossier électronique ; exploration du marché des « desktop integration tools » ; architecture business « Écran unique », évaluation de l'utilisation des applications, analyse des possibilités d'automatisation des tâches répétitives.
- * ONSS/Sigedis : analyse des besoins, estimation du scope et du budget pour Falco, un système de gestion de connaissances qui décrit des procédures pour le traitement des anomalies dans la DmfA.
- * ONSSAPL : analyse des besoins pour l'application Falco.
- * ONEM : séance d'information sur la virtualisation des serveurs.
- * Smals : outils, best practices et mesures organisationnelles pour la gestion de certificats ; plan d'approche de l'introduction de Drupal ; étude de l'intégration entre Drupal et Alfresco ; étude d'une alternative open source au CVS (version control).
- * VAZG : consultance relative aux moyens ICT pour l'amélioration des soins aux personnes âgées, avec une attention particulière pour les moyens destinés aux acteurs du domaine des soins ; concrétisation d'un « coffre-fort santé » externe via un plan d'approche, recensement des risques, étude de marché, harmonisation avec la plateforme eHealth...

The background of the entire page is a light blue gradient with numerous water bubbles of various sizes scattered throughout. The bubbles are clear and have a slight reflection, giving them a three-dimensional appearance. They are distributed across the entire frame, with some appearing larger and more prominent than others.

Projets



Projets en 2010

Migration parfaite vers une nouvelle génération Dimona



La « Déclaration immédiate » établit automatiquement et clairement le lien entre employeur et travailleur au début de toute nouvelle occupation. Leurs droits sociaux sont assurés dès le premier jour de travail. Dimona était un prérequis à une simplification administrative poussée permettant aux employeurs belges d'économiser jusqu'à 1,7 milliard d'euros selon le Bureau fédéral du Plan.

Depuis son introduction en 1999, l'application Dimona constitue une pierre angulaire de notre sécurité sociale. Au cours de l'année charnière de 2010, l'application Dimona existante a été remplacée par une version entièrement nouvelle, construite sur la base d'une technologie moderne. Le logiciel de la génération précédente, basé sur les technologies Cobol et mainframe, a fait place à une plateforme moderne basée sur Java. Entre avril et octobre 2010, les 270.000 employeurs belges sont passés à la nouvelle version. En raison du volume énorme de transactions, le transfert fut une opération à risque qui s'est déroulée sans heurts grâce à une préparation et un accompagnement rigoureux.

Les avantages pour les employeurs et les secrétariats sociaux sont entre autres une plus grande facilité d'utilisation, un traitement et une confirmation de réception immédiats, ainsi qu'une standardisation technique avec d'autres déclarations ONSS telles que la déclaration trimestrielle multifonctionnelle DmfA et la Déclaration de Risque Social. Par le biais de services web publics, les secrétariats sociaux et les employeurs pourront bientôt demander eux-mêmes leurs données Dimona des années précédentes ou coupler le logiciel propre à leur entreprise avec Dimona.

Les institutions de sécurité sociale utilisent de manière toujours plus intensive les données Dimona en vue d'une meilleure qualité des données. Smals veille également au support quotidien d'une plateforme ICT stable et performante qui reçoit chaque jour plus de 50.000 déclarations Dimona à traiter.

Nom du projet:
Client(s):
Date de début:
Statut:
Technologie:

Dimona v2
ONSS, ONSSAPL
2008
Opérationnel
Java, Webservices,
Oracle, Solaris

Généralisation du règlement des avances dans le secteur de la construction



Dans le secteur de la construction, l'article 30bis de la loi du 27 juin 1969 stipule qu'un entrepreneur doit retenir et verser d'éventuels arriérés ONSS de sous-traitants. Ces dettes sociales s'appliquent à des déclarations trimestrielles, à des cotisations sociales à payer, aux avances et à la responsabilité solidaire. Pour les quatre premiers trimestres, les avances à payer sont définies sur la base du nombre de travailleurs déclarés via Dimona et d'un montant mensuel forfaitaire par travailleur. Dans le cadre de la lutte globale contre la fraude dans le secteur de la construction, ce projet réalise la décision du comité de gestion de l'ONSS quant à l'obligation de retenue et la généralisation du règlement des avances dès le cinquième trimestre. Le calcul tient compte d'une part des avances en pourcentage (en fonction du montant des déclarations trimestrielles) et d'autre part des avances forfaitaires (en fonction du nombre de travailleurs déclarés par Dimona).

Nom du projet:	30bis - Généralisation du règlement des avances
Client(s):	ONSS
Date de début:	février 2010
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Oracle, COBOL, Powerbuilder

S'enregistrer en ligne plus rapidement en tant que nouvel employeur



Les nouveaux employeurs qui inscrivent pour la première fois un travailleur via l'application Dimona doivent tout d'abord s'inscrire en tant qu'employeur. Dans ce but, Smals a développé un formulaire en ligne interactif qui enregistre la demande de manière électronique, en lieu et place d'un processus de demande sur papier. Ainsi, l'ONSS dispose directement des données correctes sous forme électronique et peut répondre plus rapidement aux employeurs. Chaque mois, quelque 2.500 nouveaux employeurs choisissent l'enregistrement électronique.

Nom du projet:	WIDE
Client(s):	ONSS
Date de début:	septembre 2010
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic

Gestion en ligne de l'enregistrement comme employeur



Depuis 2009, les futurs employeurs ou leur secrétariat social mandaté peuvent demander en ligne le statut d'employeur grâce à l'application WIDE. Dans un second temps, il s'agira de permettre aux intéressés de gérer également en ligne la qualité d'employeur. Grâce à un self-service, les employeurs pourront adapter leurs données ou les faire adapter par un mandataire. Une intégration des processus et une vérification immédiate avec des sources authentiques telles que la Banque Carrefour des Entreprises (BCE), le Registre national ou la Dimona assureront une qualité des données nettement supérieure. En 2010, l'ONSS a mis en place une structure de programme et une organisation afin de mener, par le biais de sous-projets, une révision en phases des processus concernant le répertoire des employeurs.

Nom du projet:	Modernisation du répertoire des employeurs
Client(s):	ONSS
Date de début:	juillet 2010
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, Oracle, SOA Web services

Signature digitale valide afin de réduire l'administration sur papier



Chaque année, l'ONSS envoie plus de 16 millions de documents papier aux employeurs belges et aux secrétariats sociaux reconnus. À partir de 2011, un système de gestion pour l'envoi de documents électroniques offrira, en combinaison avec une livraison assurée, un tampon dateur et une signature digitale, une alternative valide à une communication par courrier normal. Ceci signifie une économie importante de temps et de moyens, tant pour l'ONSS que pour les employeurs et leurs mandataires. Grâce à un traitement entièrement électronique, toutes les parties impliquées réaliseront des économies sur les frais d'envoi directs et les frais de traitement interne. Cette meilleure qualité des données permettra enfin de diminuer le nombre d'erreurs administratives. Ce projet unique et révolutionnaire en matière de cryptographie appliquée a obtenu un avis positif de la part d'experts liés à COSIC (KU Leuven).

Nom du projet:	SEPIA
Client(s):	ONSS
Date de début:	mai 2007
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, Oracle, Weblogic Hardware Security Module



La sécurité sociale belge ouvre ses portes aux eID européennes



S.T.O.R.K. démontre la faisabilité de l'interopérabilité technique entre les cartes d'identité électroniques de plusieurs États membres de l'UE. Un consortium européen d'acteurs publics et privés a développé une série de projets pilotes d'envergure en vue de tester la faisabilité de cette interopérabilité dans la pratique. Limosa, l'inscription d'employeurs et travailleurs étrangers pour des activités relevant de la sécurité sociale belge, constitue la majeure application pilote pour une « authentification révolutionnaire pour des services électroniques ». Plus d'infos : www.eid-stork.eu

Nom du projet:	S.T.O.R.K.
Client(s):	ONSS, consortium S.T.O.R.K.
Date de début:	avril 2009
Statut:	Live
Technologie:	eID, Java

Nouveau règlement européen pour le détachement international de travailleurs



La réglementation européenne (convention) pour le détachement de travailleurs d'un État membre vers un autre a été modifiée en profondeur en 2010. Le détachement est un système selon lequel un travailleur, en guise d'exception au principe du pays de travail, est occupé temporairement dans un autre pays tout en restant affilié à la sécurité sociale du pays d'origine. Smals a intégré la Convention européenne rénovée dans les systèmes administratifs réglant l'enregistrement de travailleurs étrangers en Belgique (GoToT-IN) et assurant l'administration pour les travailleurs belges à l'étranger (Gotot-OUT).

Nom du projet:	Gotot-OUT, Gotot-IN
Client(s):	ONSS
Date de début:	2001, 2005
Statut:	Live
Technologie:	BS-2000, COBOL, Adabas Java, Oracle

Connexion internet sécurisée pour réduire les coûts de transaction pour les employeurs



À partir de 2011, les employeurs et les secrétariats sociaux agréés disposeront de deux canaux supplémentaires pour déposer leurs déclarations auprès de l'ONSS. Grâce à la technologie SFTP (Secure File Transfer Protocol), une connexion internet classique suffira alors pour envoyer en toute sécurité des documents électroniques. Les employeurs disposeront ainsi d'une alternative rentable au service Isabel, qui n'offre plus de support pour les fichiers en annexe depuis sa version 6. En outre, les applications internes de gros employeurs et secrétariats sociaux pourront également communiquer directement avec l'ONSS via des services web.

Nom du projet:	Lanius
Client(s):	ONSS
Date de début:	janvier 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, Weblogic Bitwise SFTP

Le mainframe échange des informations via des services web



Les applications logicielles de la génération précédente s'adaptent souvent difficilement aux nouveaux besoins. Grâce aux services web, les données de l'environnement existant BS-2000 peuvent désormais facilement être accessibles par d'autres applications. Ceci permet des économies significatives sur le coût et sur la complexité que cela signifie d'y relier de nouvelles applications.

Nom du projet:	BS-2000 Encapsulation
Client(s):	ONSS, BCSS
Date de début:	juin 2010
Statut:	Live
Technologie:	BS-2000, Entire-X Smals plateforme SOA

Workflow électronique fiable pour traitement batch



Smals gère un grand nombre de tâches batch, entre autres pour les plateformes mainframe, avec des applications très puissantes et d'une longue durée de vie. Jusqu'à récemment, certaines missions batch étaient ainsi effectuées via un workflow sur papier pour le planning et l'exécution. Grâce à l'installation d'une application spécialisée pour le « job scheduling », le traitement batch se fait de manière plus rapide et fiable. Un compte-rendu détaillé assure davantage de transparence et un meilleur suivi.

Nom du projet:	Dollar Universe (\$U)
Client(s):	Smals
Date de début:	2009
Statut:	Live
Technologie:	Orsypp Dollar Universe

Règlement formel flexible pour la gestion des mandats des employeurs



Pour s'acquitter de leurs obligations envers la sécurité sociale, la majorité des employeurs belges font appel à un tiers, par exemple un secrétariat social agréé. Ceci peut générer des situations confuses entre l'employeur et le prestataire de services mandaté, notamment lorsque le mandat change régulièrement. La loi du 30 décembre 2009 a dès lors pour but de formaliser l'obligation de l'employeur et de son mandataire, entre autres en ce qui concerne les délais et la qualité des données transmises. À la demande de l'ONSS, Smals développe une application qui permet d'accéder à l'historique des mandats. L'employeur et le nouveau prestataire de services peuvent ainsi vérifier avec précision qui a été mandaté pour quelle information sur quelle période, de manière à ce que les éventuelles informations manquantes puissent être facilement complétées. Ceci doit conduire à une plus grande transparence, à une plus grande sécurité juridique et à une baisse du nombre de dossiers refusés.

Nom du projet:	MaHis
Client(s):	ONSS
Date de début:	avril 2010
Statut:	En acceptation
Technologie:	Java, Oracle, SOA Web services

PV électroniques pour l'harmonisation de l'inspection sociale



La fraude sociale exige une approche ferme. Les services d'inspection de la BCSS, de l'ONEM, du SPF ETCS et du SPF sécurité sociale disposent pour ceci, depuis mars 2011, d'un flux de travail électronique commun pour leurs PV. La liaison avec des sources authentiques comme le Registre national et une liste codée des infractions permet d'éviter des erreurs de forme. Celles-ci mènent trop souvent au classement ou à des demandes de complément compliquées. Grâce à ce traitement plus facile, les inspecteurs disposent de plus de temps pour finaliser leurs tâches. La meilleure qualité des dossiers permettra à l'État belge d'encaisser chaque année jusqu'à 5,1 millions d'euros de bénéfices.

Nom du projet:	ePV
Client(s):	SPF ETCS
Date de début:	octobre 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic, Web services

Workflow puissant pour l'inspection des cotisations sociales



Plus de 200 inspecteurs ONSS rassemblent de nombreuses informations lors de leurs contrôles sur le terrain. Ils utilisent à cet effet une application hors ligne qui échange régulièrement les informations les plus récentes avec un serveur central (synchronisation). Un workflow novateur et performant traite désormais les nouvelles informations, afin que des collègues, le cas échéant, reçoivent automatiquement le dossier, puissent le valider et éventuellement le transmettre aux services juridiques. Smals a accompagné l'introduction du système en 2010 avec une communication ciblée et un support téléphonique (centre de contact).

Nom du projet:	i-Boss
Client(s):	ONSS
Date de début:	avril 2008
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic, Generic Data Framework (GDF)

Business Intelligence pour un compte-rendu et un accompagnement de la politique puissants



Via la déclaration multifonctionnelle (DmfA), l'Office National de Sécurité Sociale rassemble une mine d'informations de base sur l'occupation en Belgique. Grâce à l'intégration d'outils modernes de Business Intelligence, les informations statistiques sont à présent au service de parties externes comme les CPAS, les entreprises et les organisations sur le terrain. Sur la base de données stables de la DmfA, disponibles environ 6 mois après la déclaration, l'ONSS fournit des rapports détaillés via des publications ou sur demande individuelle. Avec Stat-BI, l'établissement de statistiques sur mesure se fait maintenant plus rapidement et à moindre coût.

Nom du projet:	ONSS Stat-BI
Client(s):	ONSS
Date de début:	2008
Statut:	Live
Technologie:	Oracle B.I., SAS ETL, Portail de la sécurité sociale

Amélioration du processus pour le recouvrement juridique des cotisations sociales



L'ONSS profite de l'adaptation de ses applications existantes pour réviser aussi les processus administratifs sous-jacents. Forte de son partenariat de plusieurs années, Smals se profile comme conseiller et intégrateur permettant de bâtir un pont entre le domaine des recettes et celui du recouvrement juridique. De meilleurs processus et un accès aisé à l'information doivent mener à une approche puissante et orientée résultat pour le recouvrement de cotisations sociales arriérées.

Nom du projet:	Pontes
Client(s):	ONSS
Date de début:	juin 2007
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, Oracle, COBOL

Paiement plus rapide grâce aux scénarios lors de la déclaration des risques sociaux



La protection sociale en cas de chômage, de maladie, d'invalidité ou d'accident du travail peut être demandée électroniquement depuis quelque temps déjà. En 2010, Smals a lancé une migration technique importante qui ouvre la porte à l'optimisation du workflow sur la base de scénarios, notamment en cas d'accident de travail, de chômage temporaire, de congé jeunes, de congé parental ou de prépension. Les employeurs et les secrétariats sociaux agréés disposent ainsi d'un unique point de contact pour leur demande, où les données pertinentes sont transmises électroniquement à la mutuelle, à l'assureur, au syndicat ou à l'institution de paiement concernés. La déclaration électronique, qui aujourd'hui n'est pas encore obligatoire, contribue à une simplification administrative importante permettant à l'assuré social de se voir attribuer plus rapidement un remboursement ou une allocation.

Nom du projet:	DRS v2
Client(s):	ONSS, INAMI, ONEM, FAT
Date de début:	octobre 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic, COBOL, Tuxedo, XML, Smals Flux System

Transparence grâce à une application portail pour les déclarations de risque social



Depuis la version 2 de la « DRS », les organismes publics compétents disposent de rapports et de simulations puissants. Via une application web, les employeurs et les secrétariats sociaux agréés obtiennent en outre eux-mêmes l'accès au statut de leurs dossiers en cours. L'application web Follow-IT couple dans ce but une ouverture poussée à un respect garanti de la vie privée et du secret médical.

Nom du projet:	Follow-IT
Client(s):	ONSS, INAMI, ONEM, FAT
Date de début:	octobre 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Tuxedo, XML, Smals Flux System

Le portail de connaissances rassemble documents, projets et travail législatif



La gestion des connaissances constitue un défi important pour le secteur public. Avec le départ proche de la génération des « babyboomers », les institutions risquent de perdre une mine d'or de connaissances internes. BeConnected offre pour cela une plateforme pour la gestion de documents, l'interaction, la publication sécurisée et la conception commune de textes de loi à quelque 4.000 professionnels de l'administration fédérale et de la sécurité sociale. La plateforme basée sur le logiciel open source Alfresco remplace deux portails de connaissance plus anciens (eCommunities, eWorkspace) et offre un meilleur coût par utilisateur. En outre, la nouvelle plateforme est plus riche au niveau fonctionnel, avec des parties spécifiques pour des discussions, la gestion de processus et le concept commun de textes de loi.

Nom du projet:	BeConnected
Client(s):	SPF P&O, BCSS, Fedict
Date de début:	avril 2010
Statut:	Live
Technologie:	Alfresco, Java, Oracle

Information et évaluation intégrées pour les collaborateurs de Smals



Trois applications RH ponctuelles, qui ne sont plus supportées par leur concepteur, ont été remplacées en 2010 par une seule application portail web centralisée. Dans une première phase, eHR regroupe les données personnelles et le cycle de performance de chaque collaborateur, adaptables selon un principe de self service. Dans ce but, Smals a harmonisé ses propres processus RH en étroite collaboration avec un partenaire externe. Les informations sensibles sont aisément accessibles par les personnes correctes via la gestion des droits et un single sign-on. En 2011, le portail intégrera aussi une série de processus relatifs à la gestion des compétences et à la formation.

Nom du projet:	e-HR
Client(s):	Smals
Date de début:	mars 2006
Statut:	Opérationnel v1
Technologie:	Microsoft Dynamics AX, .NET

Rich Internet Application pour le paiement du pécule de vacances

L'ONVA gère le paiement du pécule de vacances annuel d'environ 1 million de travailleurs belges. Le logiciel de la génération précédente basé sur PacBase Cobol, supportant ce processus depuis des années, sera remplacé par des applications innovantes offrant aux utilisateurs professionnels de l'ONVA une meilleure productivité et facilité d'utilisation. Dans une première phase, les utilisateurs ont fait connaissance avec le nouvel environnement de travail sur la base d'un navigateur web avec un RIA (Rich Internet Application) utilisant Java. Dans une phase suivante, le traitement batch et le flux de paiement seront aussi rénovés. Les professionnels de l'ONVA pourront aussi finaliser de A à Z chaque dossier.



Nom du projet:	AMBI Caisse
Client(s):	ONVA
Date de début:	septembre 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Google Web Toolkit, MySQL, Linux, Apache, Tomcat

Déclaration batch électronique pour le cadastre des pensions

Les institutions privées de pension ont fourni jusque récemment leurs informations de base pour le cadastre des pensions via des supports de stockage comme des cassettes, des disques voire même du papier. Avec la déclaration batch électronique, ceci se fera désormais via des canaux en ligne solidement sécurisés. Dans une première phase, la déclaration électronique remplace, via le Secure File Transfer Protocol (SFTP), l'échange de supports de données, en raison du risque de perte de données. À terme, les flux d'information papier seront aussi réduits.



Nom du projet:	ePK
Client(s):	ONP, INASTI
Date de début:	2010
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, COBOL, Oracle, Solaris SFTP, Smals Flux System

Centralisation des données de carrière pour les pensions publiques

Une personne ayant une carrière à l'État peut, à la fin de sa carrière, bénéficier d'une pension publique bien méritée. Les données de carrière sont rassemblées à cet effet dans le programme d'egovement « CArrière Publique Electronique Elektronische Loopbaan Overheid » (CAPELO). Des informations de base comme les données salariales et de temps de travail sont déjà transmises tous les trois mois via la déclaration multifonctionnelle (DmfA), mais doivent souvent être complétées par des données supplémentaires. À partir de 2011, les données manquantes sont demandées directement via la déclaration trimestrielle DmfA.



Nom du projet:	CAPELO dans DmfA
Client(s):	SdPSPS, ONSS, ONSS-APL, SIGeDIS
Date de début:	janvier 2010
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic COBOL, Tuxedo XML, Smals Flux System

Outsourcing d'infrastructure pour la banque de données centrale des pensions

Smals garantit une disponibilité élevée (99,9%) de l'application ARGO de Sigedis, développée par un tiers pour centraliser des informations sur les données de pension à partir de diverses sources. À cet effet, une infrastructure de quelque 70 serveurs physiques et virtuels dotés d'une capacité de stockage SAN avoisinant 60 Terabytes est proposée dans un « full service package ». Smals assure entre autres la conception de l'infrastructure, l'implémentation, le support, le monitoring, l'incident management, le reporting et les DRP (disaster recovery procedures).



Nom du projet:	Infrastructure ARGO
Client(s):	SIGeDIS
Date de début:	janvier 2008
Statut:	Live
Technologie:	Java, JBoss, BPEL Oracle RAC, Oracle Data Guard

Flux monétaire simplifié et contrôle central pour la retenue de la prépension



Les employeurs qui permettent à leurs collaborateurs de bénéficier d'une prépension doivent payer des cotisations qui, jusqu'à peu, étaient perçues via l'ONEM et l'ONP. Pour diminuer la charge de travail administratif et harmoniser la réglementation, la retenue se fait depuis 2010 de manière centralisée auprès de l'ONSS ou de l'ONSS-APL. Les données supplémentaires d'un travailleur sont désormais demandées via la déclaration trimestrielle DmfA. Grâce à un lien avec des sources d'information primaires à l'ONEM, des contrôles peuvent en outre se faire de manière plus rapide et ciblée.

Nom du projet:	DeCavaA III
Client(s):	ONSS, ONSSAPL
Date de début:	avril 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Tuxedo XML, Smals Flux System

Les CPAS centralisent la gestion des utilisateurs pour la sécurité et la convivialité



Les 589 CPAS utilisent tous désormais un seul système central pour la gestion des utilisateurs et des droits d'accès. De cette manière, leurs collaborateurs n'ont besoin que d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, ou de leur e-ID, pour accéder à une dizaine d'applications sur le portail securitesociale.be et à l'application Digiflow de Fedict. L'application Fedict utilise une interface web similaire à celle du portail securitesociale.be et relie directement les services web à la gestion centrale des utilisateurs.

Nom du projet:	IAM-UAM
Client(s):	BCSS, Fedict
Date de début:	mai 2010
Statut:	Live
Technologie:	Java, DB/2, services web Smals UAM, User Management Professionals

Informatisation Greenfield pour les allocations de chômage



Le traitement en matière d'admissibilité des demandes d'allocation auprès de la CAPAC reposait récemment encore sur des processus papier. La CAPAC considère son informatisation comme une opportunité pour optimiser ses processus de travail. Smals y joue un rôle important en tant qu'expert en Business Process Management et partie exécutrice. Ce n'est pas la forme d'organisation actuelle qui est centrale mais bien les besoins du citoyen. L'optimisation et l'informatisation doivent fortement réduire le temps de traitement de quelque 200.000 dossiers par an.

Nom du projet:	eFuture
Client(s):	CAPAC
Date de début:	février 2010
Statut:	En cours d'exécution
Technologie:	Java Swing, Apache Camel, Unisys RDBMS

Self-service en ligne pour la gestion de dossiers de chômeurs



Avec le guichet self-service en ligne, les citoyens obtiennent les informations correctes plus rapidement auprès de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage. Quel est le montant exact de mon allocation ? Quelles allocations ont-elles déjà été payées ? Pour ce genre de question, les citoyens devaient jusqu'en 2010 téléphoner ou se rendre dans les bureaux de la CAPAC. Depuis le lancement en octobre 2010, le nombre d'utilisateurs a augmenté rapidement. À la lumière de la promotion limitée et d'un seuil technique relativement élevé grâce à la sécurisation avec eID, ceci constitue un excellent départ.

Nom du projet:	Interactivity
Client(s):	CAPAC
Date de début:	octobre 2008
Statut:	Live
Technologie:	Java, Struts, Oracle



Workflow rapide et fiable pour l'octroi d'aide sociale



Pour l'octroi du revenu d'intégration, de la prime d'intégration, de l'aide au logement, des soins médicaux d'urgence ou de l'aide aux réfugiés, les CPAS belges soumettent chaque dossier à l'approbation du SPP Intégration sociale. Jusqu'à présent, le traitement des dossiers s'y effectue via un système mainframe d'ancienne génération. Vu la nécessité d'un remplacement, Smals remanie l'application pour une productivité, une fiabilité et une convivialité accrues. Par le biais de services web, la nouvelle application pourra directement procéder à plusieurs vérifications, permettant aux CPAS d'obtenir rapidement une réponse fiable à leurs demandes. À partir de 2013, les corrections ou les demandes d'informations additionnelles devraient ainsi rester limitées à un minimum.

Nom du projet:	Nova Prima
Client(s):	SPP Intégration sociale
Date de début:	septembre 2010
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, Oracle, Unix

Workflow performant pour les allocations familiales



En 2010, l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés et Smals ont livré une première phase de l'application clé administrative qui modernise le traitement des dossiers de demande. Dans certaines situations, l'attribution est une matière complexe. L'attention s'est par exemple portée sur l'application correcte de la législation dans des situations complexes des familles recomposées. Malgré la bonne stabilité et performance du premier release avec la technologie choisie, l'Office national a opté pour une autre méthodologie, architecture et fournisseur.

Nom du projet:	Itinera WP-1
Client(s):	ONAFTS
Date de début:	septembre 2008
Statut:	Live
Technologie:	Java, Adobe Flex, Granite Data Services

Gestion centrale des utilisateurs pour institutions d'aide spéciale à la jeunesse



Les jeunes Flamands connaissant une jeunesse difficile peuvent être écoutés par plusieurs centaines d'institutions privées comme les centres de jour, des instituts d'accueil, de famille et d'accompagnement, qui sont à leur tour soutenus par IVA Jongeren-Welzijn. Afin d'obtenir une sécurisation et une protection de la vie privée supplémentaires, l'application web centrale permettant aux institutions d'enregistrer leurs dossiers, a été reliée en 2010 à la gestion centrale des accès de la plateforme eHealth. Le nombre d'institutions affiliées a ainsi pu être étendu d'une quarantaine dans la phase pilote à plus de 160.

Nom du projet:	BINC
Client(s):	IVA Jongerenwelzijn
Date de début:	juin 2008
Statut:	Live
Technologie:	Struts / Spring, Java, Oracle, Service de base eHealth gestion des utilisateurs

Subvention plus rapide des soins à domicile et des soins aux personnes âgées



En Flandre, plus de 15.000 professionnels se dévouent chaque jour pour aider et soigner les malades, les personnes âgées et les jeunes enfants à leur domicile. À cet effet, plusieurs centaines de CPAS et de dispensateurs de soins privés sont subventionnés par l'administration flamande. Ceux-ci font le rapport détaillé des prestations effectives de leurs soignants à domicile, lequel sert de base pour le calcul. Depuis 2009, l'application administrative centrale VESTA remplace une application mainframe surannée fondée sur des contrôles manuels. Cette innovation permet à la Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid d'économiser six mois de travail dans le calcul des subsides et aux dispensateurs de soins de bénéficier de leurs moyens financiers bien plus rapidement. Pour les années 2010 et 2011, Smals s'est fixé le but d'élargir le système VESTA au profit du secteur des soins aux personnes âgées.

Nom du projet:	VESTA
Client(s):	VAZG
Date de début:	juillet 2007
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic

Carrefour ICT pour le secteur des soins flamand



En Flandre, les soins non médicaux pour les malades, les personnes âgées et les familles avec enfants sont financés par les sept caisses de soins agréées, contrôlées et subventionnées par le Vlaams Zorgfonds. Grâce à l'assurance soins de santé flamande obligatoire, tout citoyen peut bénéficier de services d'aide tels que les soins à domicile, les soins infirmiers à domicile, la garde ou l'accompagnement psychologique. Smals élabore actuellement une plateforme d'information numérique permettant aux différents acteurs d'échanger des informations dans un cadre strict. La « Digitaal Platform Zorgverzekering » servira d'instrument de gestion et de plateforme d'échange de données, par exemple pour les calculs complexes entre plusieurs acteurs, comme l'introduction d'un maximum à facturer.

Nom du projet:	Digitaal Platform Zorgverzekering
Client(s):	VAZG
Date de début:	novembre 2010
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic

Fichier médicaments : nouvelle source authentique



Une information fiable garantie est indispensable à l'informatisation du secteur des soins de santé. Le fichier des médicaments centralisera donc dans un avenir proche toute l'information autour des médicaments. En concertation étroite avec le secteur pharmaceutique, le registre offrira une description par médicament, un aperçu des principes actifs et de leur action. L'AFMPS et l'INAMI enrichiront les données respectivement avec de l'information sur l'homologation pour le marché belge et le remboursement. L'application est un tremplin important vers des améliorations de processus comme une automatisation partielle du remboursement sous conditions. En accord avec la politique de données ouvertes de l'État belge, le fichier des médicaments sera gratuitement consultable via des services web et par téléchargement.

Nom du projet:	CIVICS, SAM
Client(s):	INAMI, AFMPS, plateforme eHealth
Date de début:	mars 2010
Statut:	En cours de développement
Technologie:	Java, Oracle, WebLogic, Webservices, FTP

Des statistiques puissantes optimisent les interventions du SMUR



Depuis 2010, les appels en urgence et les interventions du SMUR en Belgique sont centralisés. Sur la base de cette information, l'offre SMUR est adaptée en permanence afin d'une part de garantir un temps d'attente aussi court que possible par intervention et d'autre part d'éviter les doubles interventions. Au cours de l'année passée, l'application SMUREG a offert une plateforme stable et performante avec une haute disponibilité (99,8%) et une satisfaction des utilisateurs de plus de 80 %. Smals continue entre-temps à améliorer la performance et la convivialité alors que les services web offrent la possibilité de relier directement l'enregistrement au dossier du patient. Ainsi, les urgences ne devront bientôt plus introduire deux fois la même information.

Nom du projet:	SMUREG
Client(s):	SPF SSCE, plateforme eHealth
Date de début:	janvier 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, services web, Services de base plateforme eHealth

Enregistrement en ligne des médecins de garde



L'indemnité de garde que les médecins perçoivent en échange de leur disponibilité pendant les jours fériés, les nuits et les week-ends est calculée depuis 2010 sur la base d'une déclaration en ligne. Ceci se fait en toute sécurité via le portail eHealth. En raison du large groupe cible, Smals a investi en garanties en matière de disponibilité, de rapidité et de facilité d'utilisation. L'INAMI utilise directement l'information électronique pour le paiement. Grâce à Medega, les médecins et les cercles de médecins disposent d'un aperçu clair de leurs gardes planifiées et confirmées.

Nom du projet:	Medega
Client(s):	SPF SSCE, plateforme eHealth
Date de début:	janvier 2009
Statut:	Live
Technologie:	Java, Oracle, Services de base plateforme eHealth

Accélération du contrôle et de la rétribution des prestations médicales



Jusqu'à l'année dernière, une part importante du financement des mutualités et des assureurs provenait de l'INAMI, sur la base d'avances, en combinaison avec un reporting semestriel. En effet, les mutualités et les assureurs traitent et communiquent toutes les interventions médicales à l'INAMI, qui vérifie les déclarations. Y a-t-il une prescription ? Le médecin était-il habilité ? Les prestations prescrites sont-elles acceptables ? Le remplacement d'une application mainframe désuète basée sur COBOL par une plateforme moderne autorise un contrôle bien plus rapide, un calcul plus précis des avances ainsi qu'une meilleure vue sur l'évolution des frais liés aux maladies.

Nom du projet:	ProMed
Client(s):	INAMI
Date de début:	septembre 2009
Statut:	Live
Technologie:	SAS, COBOL, .NET

Gestion en commun des sites web de l'AIM et du CIN



L'Agence intermutualiste (AIM) et le Collège intermutualiste national (CIN) ont demandé à Smals de développer deux sites web avec un seul système de gestion de contenu commun. Une synergie maximale est ainsi possible dans la gestion du contenu, qui sera géré en concertation avec les deux institutions. Cependant, les deux coupoles, qui représentent les mutualités belges en tant que partie neutre, disposeront bientôt d'une propre identité en ligne. L'AIM se concentre surtout sur la diffusion d'informations à un large public, comme des études sur des maladies et la prévention. Le CIN présente surtout des services spécifiques aux professionnels du secteur des soins de santé.

Nom du projet:	IMAweb
Client(s):	Agence intermutualiste Collège intermutualiste national
Date de début:	juillet 2009
Statut:	Live
Technologie:	Hippo CMS

Garanties pour une haute disponibilité des services de base de eHealth



La disponibilité des applications ICT médicales revêt souvent une importance vitale au sens propre. Les services de base de la plateforme eHealth, y compris le site portail, devront donc être disponibles au maximum, avec un minimum garanti de 99,9 %. Des mesures techniques et organisationnelles font en sorte que les systèmes soient résistants aux erreurs et que de nouvelles versions ou mises au point puissent être implémentées quasiment sans interruption. La planification rigoureuse de nouvelles versions (release management) ainsi que le lancement et le testing dans un environnement entièrement identique (environnement next release) permettent une transition parfaite.

Nom du projet:	Projet 99,9%
Client(s):	Plateforme eHealth
Date de début:	janvier 2010
Statut:	Opérationnel, phase 1
Technologie:	Oracle, WebLogic, SOA, Virtualisation, Drupal

Gestion performante des certificats pour les applications eHealth



Les certificats digitaux permettent une identification univoque de l'utilisateur en cas de transactions sécurisées ainsi qu'un accès à l'information. À mesure que davantage d'utilisateurs se servent des services de base eHealth pour de plus en plus d'applications ICT médicales, le nombre de certificats digitaux délivrés augmentera fortement : d'environ 5.000 en 2011 à probablement 100.000. En tant que Registration Authority, la plateforme eHealth a pour cela automatisé le processus de demande. Cette réalisation technique est établie de manière générique sous forme de service réutilisable par d'autres membres de Smals.

Nom du projet:	Gestion automatique des certificats
Client(s):	Plateforme eHealth
Date de début:	avril 2010
Statut:	Opérationnel, phase 1
Technologie:	Web services, Java, Service Fedict « Certificat »

Accès au livre de bord de sécurité nouveau service de base eHealth



Qui a eu accès à quel moment à quelle information ? Les experts en sécurisation et les professionnels du secteur des soins de santé doivent pouvoir recevoir rapidement une réponse à ces questions, en toute confidentialité. À partir de 2011, l'accès à l'information du livre de bord sur la sécurité ICT sera possible par le biais d'une application web pour les personnes habilitées à cet effet. Ce nouveau service de base eHealth réutilise des éléments techniques de l'application livre de bord IRIS de la sécurité sociale.

Nom du projet:	IRIS eHealth
Client(s):	Plateforme eHealth
Date de début:	avril 2010
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Java, IRIS

eBox confidentiel équivalent à un courrier recommandé



L'e-mail est un média puissant, mais en raison de ses limites en termes de confidentialité et de fiabilité, il ne convient pas à des applications médicales. Pour cette raison, Smals a adapté sa technologie eBox (déjà développée pour une plateforme e-mail sécurisée au sein de la sécurité sociale) aux besoins du secteur des soins de santé. Un chiffrement end-to-end et un envoi recommandé électronique permettent une réception confidentielle garantie auprès du destinataire correct. Des renvois et des listes d'envoi augmentent la convivialité et facilitent une distribution rapide d'informations importantes.

Nom du projet:	Enregistrement eBox
Client(s):	Plateforme eHealth
Date de début:	février 2010
Statut:	Opérationnel v1
Technologie:	Java, Web services, Web App Services de base eHealth



Double clé sur des informations médicales anonymes



Via la plateforme eHealth, des médecins mandatés peuvent consulter des informations médicales détaillées mais strictement anonymes afin d'améliorer la qualité de leurs soins. Dans l'intérêt du patient, le chiffrement peut être annulé dans certains cas précis, par exemple afin de traiter de manière proactive un groupe à risques. La base de données dans laquelle les clés sont sauvegardées pour que les données personnelles soient à nouveau lisibles a été chiffrée à son tour. Ainsi, les experts ICT et les consultants en sécurité gérant les données n'ont à aucun moment accès aux informations sensibles.

Nom du projet:
Client(s):
Date de début:
Statut:
Technologie:

Upgrade codage
Plateforme eHealth
novembre 2010
Opérationnel
Oracle Vault

Les statistiques anonymes améliorent le traitement de l'arthrite à long terme



Dans quels cas les inhibiteurs TNF antirhumatismaux sont-ils efficaces ? Quelles sont les conséquences financières de ces médicaments relativement onéreux dans le contexte d'une maladie de longue durée ? Quels sont les risques éventuels ? En enregistrant le traitement dans l'application e-Care « SAFE » et en le comparant avec des données benchmark anonymes, les rhumatologues spécialisés ont un aperçu encore plus large des pathologies, des syndromes et du succès de certains traitements possibles. Les médicaments antidouleur puissants doivent, pour chaque cas, obtenir un avis positif de la part de la Commission nationale médecins - mutualités (CNMM). Depuis 2010, les hôpitaux peuvent également tester le lien direct qui intègre leurs applications administratives internes au registre SAFE via des services web.

Nom du projet:	SAFE (e-Care)
Client(s):	INAMI
Date de début:	avril 2008
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Java, Oracle,
	Services de base de la plateforme eHealth

Un registre central des implants cardiaques aide à sauver des vies



Depuis 2010, toutes les interventions médicales liées aux implants cardiaques tels que les défibrillateurs et les stimulateurs cardiaques sont enregistrées dans l'application centrale eCare. L'enregistrement pour les stents coronariens tourne actuellement dans un environnement de test. La déclaration sert d'office de demande de remboursement à l'INAMI. En 2010, quelques milliers d'interventions médicales ont déjà été reprises dans le registre. Grâce au traitement électronique, le patient et l'hôpital reçoivent plus rapidement un retour d'information quant au remboursement. Les cardiologues disposent d'une riche banque de données avec des statistiques anonymes aidant à améliorer la pratique médicale. En cas de problèmes notables avec un certain type d'implant, l'anonymat peut être inversé pour retrouver rapidement les patients concernés. Des informations de qualité et rapidement disponibles permettent ainsi d'améliorer la qualité des soins de santé.

Nom du projet:	QERMID (e-Care)
Client(s):	INAMI
Date de début:	janvier 2010
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Java, Oracle
	Services de base de la plateforme eHealth

Contrôle de la qualité anonyme des prothèses de la hanche et des genoux



Le partage d'expériences et d'informations est depuis toujours la pierre angulaire de la science médicale. Grâce à l'application e-Care « Orthoprïde », l'orthopédie est assistée par des systèmes d'information centraux. Quelles prothèses offrent-elles les meilleurs résultats ? Y a-t-il des différences en ce qui concerne leur durée de vie ? En enregistrant les données de manière centralisée dans l'application e-Care « Orthoprïde » et en les mettant à disposition via des benchmarks de façon anonyme, les orthopédistes contribuent continuellement à l'amélioration de la pratique médicale. Les données servent pour des applications statistiques et épidémiologiques dans le domaine professionnel. Une récente vague de réopérations en France a d'ailleurs clairement corroboré l'utilité d'un registre central. Au printemps 2011, le nombre d'interventions enregistrées est ainsi huit fois plus élevé qu'il y a un an.

Nom du projet:	Orthoprïde (e-Care)
Client(s):	INAMI
Date de début:	octobre 2008
Statut:	Opérationnel
Technologie:	Java, Oracle
	Services de base de la plateforme eHealth



Aperçu des projets en 2010

30bis - Généralisation du règlement des avances	22
AMBI Caisse	27
Gestion automatique des certificats	27
BeConnected	26
BINC	32
BS-2000 Encapsulation	26
CAPELO dans DmfA	30
CIVICS, SAM	24
DeCavaA III	27
Digitaal Platform Zorgverzekering	30
Dimona v2	28
Dollar Universe (\$U)	30
DRS v2	21
eBox-registratie	24
e-Care Orthoprïde	32
e-Care QERMID	34
e-Care SAFE	34
e-Care SAFE	34
e-HR	28
ePK	26
ePV	27
Follow-IT	25
Gotot-OUT, Gotot-IN	26
IAM-UAM	23
i-Boss	28
IMAweb	25
Infrastructure ARGO	31
Interactivity	28
IRIS eHealth	32
Itinera WP-1	29
Lanius	24
MaHis	24
Medega	31
Modernisation du répertoire des employeurs	22
SMUREG	31
Nova Prima	29
Pontes	25
Projet 99,9%	32
ProMed	31
ONSS Stat-BI	25
SEPIA	22
S.T.O.R.K.	23
Upgrade codage	33
VESTA	30
WIDE	22



Services



Nouveaux services

Drupal CMS

Le développement et la gestion de sites web requièrent une approche différenciée, où la plateforme technique (CMS ou content management system), le contenu et le design doivent pouvoir évoluer individuellement. Smals a dès lors étoffé son offre CMS actuelle avec le logiciel populaire open source Drupal. Celui-ci permet de présenter des informations à coût réduit et sous forme attrayante. L'accent repose ici moins sur les applications portail ou sur les bibliothèques d'information. Dans ce sens, Drupal a été choisi en complément de l'offre CMS actuelle (Hippo). Drupal peut compter sur une multitude de composants standard et sur un support très actif de la communauté open source, ce qui permet de réduire le coût du projet.

Software Quality Assurance

Les corrections d'erreurs peuvent représenter jusqu'à 40 % du budget d'un projet logiciel. Pour 22 %, il s'agit même d'erreurs de jugement ou de spécifications incomplètes lors de la définition des exigences initiales. De plus, il faut savoir que le coût qu'entraîne la correction des erreurs dans les applications logicielles augmente à mesure que les erreurs sont découvertes. Les corrections apportées durant la phase de définition des exigences ou lors de l'analyse fonctionnelle sont en effet dix fois moins coûteuses que celles apportées lors de la phase de test ou du déploiement. Smals a donc développé une méthodologie visant à intégrer le contrôle qualité de A à Z : depuis la définition des exigences, l'analyse fonctionnelle et l'analyse technique jusqu'au développement, à la phase de test et au déploiement. L'investissement supplémentaire dans le Software Quality Assurance est largement rentabilisé dans le coût total du projet, grâce à un moindre travail de correction des erreurs et à un résultat mieux prévisible.

Voice-over-IP

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





Centres de compétences

Business Process Reengineering

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

Data Quality

Le centre de compétences Data Quality mène des études et dispense des formations ainsi que de la consultance afin d'analyser et 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. Ceci soulève en outre de nombreuses questions complexes d'interprétation. Grâce à six années d'expérience pratique intensive, de cours et de séminaires dispensés à l'Université Libre de Bruxelles et de différentes publications nationales et internationales, le centre de compétences Data Quality offre une expertise de haut niveau aux clients de Smals. Depuis 2009, outre ses années d'expertise humaine, le centre de compétences Data Quality possède sa propre série d'outils logiciels, qui automatisent en partie l'amélioration de la qualité des données des banques de données. Sur la base de certaines règles, les données non conformes, les redondances et les incohérences entre plusieurs banques de données sont automatiquement comparées et rectifiées. Les anomalies ou les données volontairement erronées (fraude) sont aujourd'hui bien plus facilement détectables à grande échelle.

Standards Java (JDSS)

La technologie Java occupe une place prépondérante dans le portefeuille de Smals. Afin de continuer à garantir un transfert d'expertise, une haute qualité des logiciels sur mesure et des processus opérationnels sans faille, l'équipe Java Development Standardization @ Smals (JDSS) veille à la stricte application des consignes techniques internes. Grâce à une riche documentation technique et à des outils de développement, les applications que Smals développe en Java sont grandement standardisées, ce qui permet de maximaliser les possibilités de réutilisation des composants, de réduire à un minimum les frais de maintenance et d'honorer les engagements de Smals en matière de disponibilité et de performance.

Solutions open source et standards ouverts

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

Test Support Center

Le Test Support Center a pour vocation d'introduire la méthodologie de test dans les différentes équipes de développement et d'exploitation de Smals et d'adapter cette méthodologie aux besoins des équipes. Le Test Support Center veille à améliorer la qualité des produits et services pour les clients/membres en détectant les éventuels défauts et en adaptant à temps les processus de développement et/ou de maintenance des applications informatiques. L'optimisation de la qualité des services informatiques permet de réduire les frais de maintenance et d'améliorer l'image du donneur d'ordre. Grâce à son Test Support Center, Smals met ses conseillers en test à la disposition de tous les projets. Les conseillers en test évaluent les structures de test existantes et suggèrent des améliorations, enseignent des méthodes de test et offrent un coaching et un support dans le recrutement de spécialistes en test.



Terminologie

Une équipe de Smals propose sa vaste expérience aux membres pour l'élaboration, l'entretien et la mise à disposition de listes terminologiques pour des groupes d'utilisateurs.

Les listes terminologiques sont dressées sur la base d'une analyse de sources d'information existantes (applications, manuels, sites web...). Elles contiennent des définitions de concepts qui se trouvent au centre de l'organisation et offrent des recommandations quant aux synonymes et au multilinguisme. Ce sont les différentes institutions du secteur social qui valident la terminologie proposée.

L'utilisation d'une liste terminologique harmonisée favorise la cohérence de la communication à l'utilisateur final (au moyen de libellés sur l'interface utilisateur, de manuels, de FAQ et d'autres médias). Une utilisation correcte et ciblée de la terminologie apporte non seulement de la cohérence, mais aussi une meilleure compréhension, ce qui simplifie l'introduction de concepts nouveaux dans un grand groupe (hétérogène) d'utilisateurs.

Enfin, une terminologie cohérente garantit une plus-value considérable dans le cas du plurilinguisme et permet d'accélérer sensiblement les procédures de traduction.

Usability

L'utilisabilité (« usability » en anglais) indique dans quelle mesure un produit ou service peut être utilisé de manière efficace, intuitive et suffisante. L'utilisabilité tient notamment compte des besoins et des tâches de l'utilisateur et joue un rôle important dans le contexte des applications et plateformes numériques (applications, sites web, intranets...). Le centre de compétences Usability (UCC) se compose d'une dizaine de collaborateurs qui se tiennent au courant de tous les standards et bonnes pratiques en matière d'utilisabilité.

Ces collaborateurs apportent leur aide à la conception graphique d'interfaces et d'interactions utilisateur, effectuent une révision professionnelle sur la base de critères d'utilisabilité typiques (usability review) et veillent à des tests d'utilisabilité et à des rapports de résultats. L'UCC vise une acceptation maximale, par l'utilisateur, de tous les sites web ou applications créés par Smals lors de leur mise en production. En outre, il met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composants pour des applications web conviviales.

Virtualisation

Ces dernières années, Smals a largement investi dans l'expertise en matière de virtualisation, conduisant à une meilleure exploitation des serveurs et des systèmes de stockage. La virtualisation offre flexibilité, gestion efficace et extension aisée des spécifications système. Début 2011, 68 % de nos propres serveurs Windows, 53 % de nos propres serveurs Linux, 59 % des serveurs Solaris et 81 % des serveurs AIX fonctionnaient sur la base de la virtualisation. Grâce à la virtualisation et à une meilleure exploitation des systèmes serveurs, Smals peut continuer à offrir des conditions compétitives à ses clients-membres.



Infrastructure

Business Continuity

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

Datacenter

Smals dispose de trois data centers à Bruxelles, pour une capacité totale de quelque 1.500 m². L'espace est agencé de manière optimale pour installer le matériel ICT des institutions membres, le gérer en permanence et le protéger au maximum contre l'indisponibilité.

La sécurisation physique comprend entre autres le contrôle des accès au moyen de caméras et d'agents de sécurité sur place, une rampe d'accès distincte pour le matériel des membres, un système de climatisation, un système de détection incendie de haute qualité (VESDA - Very Early Smoke Detection Apparatus) et un dispositif de lutte contre l'incendie sur la base de l'Argonite (ne nuit pas au matériel informatique). L'infrastructure électrique est redondante à 100 % et est protégée par deux groupes de batteries d'urgence (UPS - Uninterruptable Power Supply) et un générateur d'urgence au diesel (16.000 litres sur place en permanence). Le réseau de données est également redondant à 100 % et accessible via plusieurs opérateurs télécom et accès physiques.

Toutes les institutions membres de Smals peuvent installer leur matériel dans le data center ou en confier la gestion au personnel spécialisé de Smals. L'offre de services de Smals comprend entre autres le monitoring et le stand-by 24x7 pour les interventions techniques, le traitement et le stockage sécurisé des back-up dans un deuxième emplacement et des bureaux pour les spécialistes techniques des institutions membres. Avec ses data centers, Smals garantit à ses membres de disposer à long terme d'un espace informatique de haute qualité, tourné vers l'avenir, moyennant un prix abordable.

Exploitation 24x7

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

Extranet de la sécurité sociale

Par ordre des institutions membres, Smals gère une infrastructure réseau commune « wide area » (WAN), i.e. l'extranet de la sécurité sociale. Ce WAN sécurisé et performant permet aux clients-membres de relier leurs sites web entre eux, mais aussi avec ceux d'autres institutions et avec l'internet (via deux canaux séparés). Selon la préférence de l'institution membre, la connexion peut se faire via FedMAN, Belgacom, COLT, Publink, Vera ainsi que les réseaux GPRS de Proximus et Mobistar. L'extranet constitue la base de services ICT génériques comme la gestion des accès, le helpdesk, la messagerie électronique, l'antispam, les antivirus, la sauvegarde, la restauration et l'archivage. La même infrastructure offre une base sûre pour les connexions VPN entre sites (LAN to LAN) et vers les utilisateurs ou télétravailleurs individuels.



Monitoring

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

Gestion des serveurs

Smals offre les connaissances techniques et les technologies nécessaires pour accompagner ses membres lors de la transition à une nouvelle configuration de serveur. Cette transition débute toujours par une analyse des besoins et s'achève par des propositions pour une infrastructure de serveur. L'équipe d'infrastructure de Smals, qualifiée et expérimentée, établit un plan de migration pour l'infrastructure, exécute des tests préventifs et détecte les faiblesses du système. À la suite de la migration vers une nouvelle configuration de serveur, un monitoring permanent est possible, tout comme une évolution via les dernières versions logicielles et les technologies les plus récentes d'une part et un lancement rapide de nouvelles applications dans une infrastructure de serveur optimale d'autre part, le tout précédé d'une analyse de l'impact sur l'environnement dans son ensemble. Au total, Smals a géré plus de 950 serveurs virtuels en 2010, tandis que le nombre de serveurs physiques est descendu à 650.





Service management

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

Infrastructure de stockage (SAN)

Smals dispose d'un environnement de stockage de très haute qualité, flexible et résistant aux erreurs, basé sur un réseau de stockage (SAN), réparti entre plusieurs data centers. Cette infrastructure modulaire et redondante permet d'offrir des services d'infrastructure de très haute disponibilité. La capacité de stockage pour les clients peut ainsi être augmentée à tout moment, sans interruption de service, en fonction des réels besoins de stockage. En utilisant le réseau de stockage de Smals, les clients disposent d'un environnement de stockage de grande qualité et hautement sécurisé. De plus, l'effet d'échelle leur procure un avantage considérable en termes de coûts.

VPN - Télétravail

Grâce à une connexion VPN (Virtual Private Network), les télétravailleurs disposent d'un accès sécurisé au réseau de l'institution membre depuis n'importe quel endroit. Le Virtual Private Network utilise des connexions internet publiques et chiffre toutes les données envoyées afin qu'elles soient illisibles pour des tiers. Pour bénéficier de ce service, l'institution membre doit faire partie de l'extranet de la sécurité sociale et ses collaborateurs doivent disposer d'un logiciel antivirus fiable. Le service peut être activé dans les dix jours. Il suffit ensuite de disposer d'un mot de passe et d'un code unique (numéro de token ou carte d'identité électronique) pour pouvoir travailler virtuellement. La combinaison du token ou de la carte d'identité électronique, de la cryptographie, du logiciel antivirus et de la sécurisation par firewall offre un niveau de sécurité suffisamment élevé.

Web hosting

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

Les services de base que Smals propose en matière d'hébergement sont l'analyse de l'infrastructure, la configuration, le monitoring, le planning de la capacité et la sécurisation. Les aspects de sécurité tels que les antivirus, les firewalls, la détection d'intrusion, le dédoublement de serveurs, la répartition des charges et la gestion des accès des utilisateurs font également partie des possibilités. Au besoin, Smals peut offrir un complément d'assistance par le biais de son centre de contact Eranova.



Applications réutilisables

Customer Relationship Management (Siebel)

Smals investit son savoir-faire pour développer, entretenir et gérer des outils performants de Customer Relationship Management (CRM). Les applications développées permettent d'établir des statistiques avancées. Le centre de compétences Customer Relationship Management réalise des missions de consultance et offre une plateforme téléphonique pour des applications vocales interactives. Grâce aux outils CRM, les contacts client peuvent être suivis au moyen de n'importe quel canal (téléphone, e-mail, fax...).

Les services du centre de compétences permettent d'utiliser plus efficacement les moyens de communication actuels. Les prises de contact peuvent être automatisées (applications self-service comme la Dimona) ou déviées vers le service le plus adapté. Au final, ces innovations augmentent la satisfaction du client ou de l'utilisateur, car celui-ci sait que sa question a été enregistrée correctement, qu'il recevra une réponse plus rapidement et qu'il pourra toujours consulter le statut de sa question.

Les services contactés peuvent répondre plus efficacement (ex. via les FAQ - Frequently Asked Questions), mieux organiser le suivi et transmettre les questions plus difficiles à des experts ou à d'autres services. En termes d'organisation, enfin, les experts peuvent se libérer des questions répétitives et élémentaires.

e-Box

La boîte aux lettres électronique sécurisée « e-Box » permet d'échanger des documents ou des tâches, par exemple entre les institutions de sécurité sociale et les entreprises belges. Outre la garantie d'un échange valide, le système offre une parfaite intégration avec des sites portail, applications et workflows. Les entreprises disposent ainsi d'un aperçu convivial de leurs dossiers en cours, où les données déjà connues sont préremplies pour une meilleure qualité des données et une efficacité accrue.

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. Le Système Flux permet de vérifier à tout moment le statut du traitement de chaque document. Le traitement peut s'effectuer simultanément pour plusieurs destinataires (institutions), via plusieurs formats de fichier (ex. XML, PFD...) et sur plusieurs canaux (ex. SFTP, support magnétique). Le système dispose d'un logging performant fournissant une force probante en cas de contestations.

Hippo CMS

Pour la gestion de sites web documentaires, Smals propose le logiciel open source Hippo, en combinaison avec un large éventail de services d'encadrement. Celui-ci jette un pont entre la gestion de documents (entreprise content management) et la publication en ligne (web content management), et ce à un coût raisonnable. Le CMS convient parfaitement aux sites web multilingues et aux sites comportant de nombreuses annexes, où la gestion des versions est essentielle. Depuis 2010, l'offre CMS est complétée d'un autre CMS open source, à savoir Drupal.

User & Access Management (UAM)

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



Communication

Bureau de communication (Bucom)

Bucom est le bureau de communication externe de Smals, chargé de la communication relative aux projets de modernisation IT pour les membres et leurs utilisateurs. Il assouplit le passage, pour les utilisateurs, à des systèmes d'e-government. Pour ce faire, il combine sa connaissance du secteur public avec des techniques de marketing ainsi que des moyens de communication propres.

Bucom effectue des campagnes de communication intégrées, directement adressées à un public cible composé d'employeurs, de secrétariats sociaux, de prestataires de soins ou de citoyens, afin de tenir ceux-ci informés des nouvelles applications d'e-government. Pour chaque cas, Bucom emploie les moyens de communication les plus adaptés, comme des imprimés, des publipostages, des séances d'information ou des événements. Bucom peut gérer une campagne de communication entière, depuis la conception du message au feed-back en passant par le rapport final destiné aux donneurs d'ordre.

En 2010, Bucom a mené entre autres des campagnes de communication pour l'ONSS et l'ONSSAPL (DmfA, Dimona), la plateforme eHealth et Smals. Bucom a également supporté la vaste campagne de financement de l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA). Depuis 2010, Bucom soutient largement Eranova dans la mise en production de services comme le point de contact unique de l'inspection (ONSS). Une expertise a été développée au niveau du sondage téléphonique de groupes cibles (ex. expéditeurs).

Centre de contact

Eranova est le centre de contact de Smals. Ce service de première ligne accompagne, assiste et aide les utilisateurs d'applications électroniques par ordre de diverses institutions du secteur social et des soins de santé.

Eranova est joignable par téléphone, e-mail et fax ainsi que par un formulaire de contact électronique de 7 à 20 heures. Le centre de contact assiste directement le client en lui 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 ces institutions à propos du développement et de l'optimisation de centres de contact et de helpdesks.

A close-up photograph of a person's hand held palm-up, dripping water into a larger body of water. The scene is captured in bright, golden light, likely from the sun, which creates a shimmering trail of light reflections on the water's surface. A white rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Human Resources' in a bold, blue, sans-serif font.

Human Resources

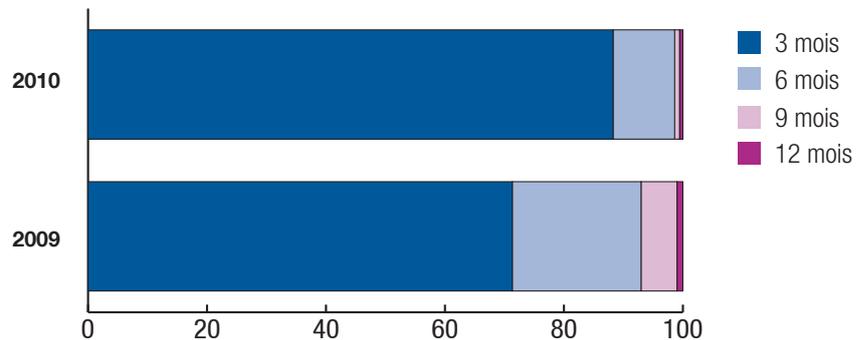


HR, partner in business

Le secteur ICT requiert des moyens humains. Aussi Smals fournit-elle des efforts permanents pour attirer des collaborateurs talentueux avec des postes enrichissants, des conditions de travail compétitives et un parfait équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Plus que jamais, Smals met l'accent sur la rétention et le développement de ses talents par le biais de programmes de People Management, Learning & Development.

Recrutement : 88 % dans les trois mois

Smals recrute plus vite que la moyenne du marché, et ce principalement dans le secteur ICT qui se caractérise par une pénurie de candidats. En 2010, Smals a pourvu 88,26 % des postes dans les trois mois, 98,61 % dans les six mois et 99,44 % dans les neuf mois.

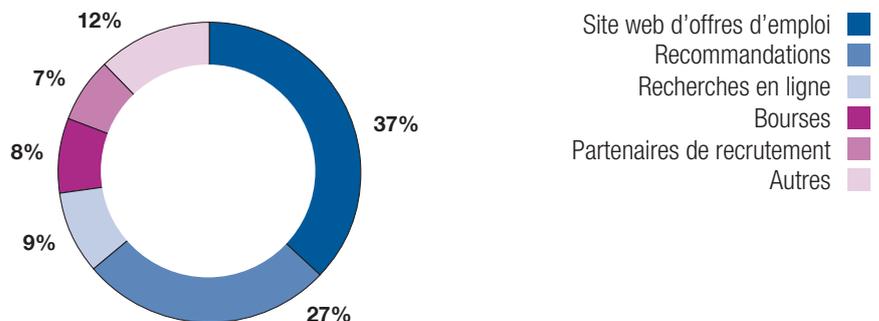


Le nombre de collaborateurs engagés a grimpé de 30 % pour passer de 144 (2009) à 188 (2010). Quelque 63 % des collaborateurs engagés sont des informaticiens. Grâce à l'attention que Smals accorde au people management, mais aussi au people management des institutions membres, les démissions ne concernent que 4,22 % de l'effectif total. Smals et les institutions membres ont ainsi connu une croissance nette de 98 collaborateurs.

Pour attirer les bons candidats, le service Recrutement dispose de banques de données spécialisées, notamment celle de Smals. Les médias sociaux tels que LinkedIn et Facebook sont exploités également. D'autre part, Smals dispose d'une combinaison de médias spécialisés en ligne pour exposer ses offres d'emploi et celles de ses membres.

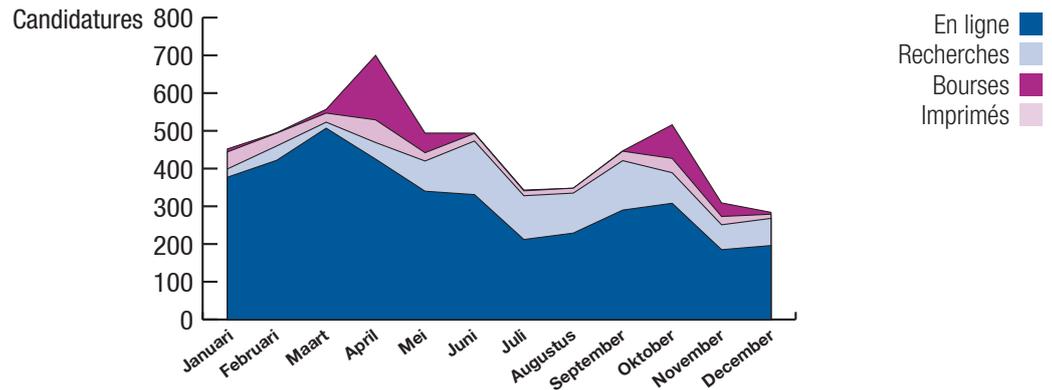
Succès des divers médias

Les sites web d'offres d'emploi demeurent la principale source d'embauches en 2010. En effet, 37 % des 188 embauches ont été réalisées à l'aide d'un site web d'offres d'emploi. Parallèlement, 14 % des embauches sont le fruit de recommandations par les institutions membres et 13 % des recommandations trouvent leur origine parmi le personnel interne de Smals. D'autre part, 27 % des personnes engagées ont été proposées par des clients et des collaborateurs. Les recherches ciblées (searches) représentent 9 %, les bourses représentent 8 % et les partenaires de recrutement représentent 7 %.

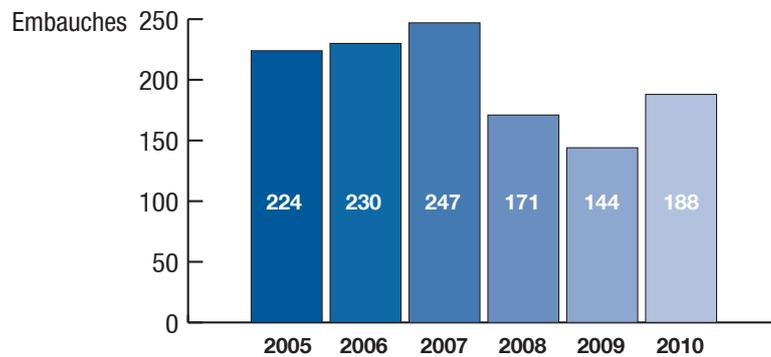




Les candidatures pour ces embauches proviennent de la même combinaison de médias. En 2010, le nombre de CV reçus a augmenté de 9 % pour arriver à 6.803 CV, contre 6.204 CV en 2009. Les sites web d'offres d'emploi génèrent de loin le plus grand nombre de candidatures. Le nombre de candidatures varie fortement selon la période de l'année. Ainsi, des pics sont observés en avril-mai et octobre-novembre, entre autres en raison des bourses à l'emploi. La fin de l'année 2010 a été marquée par une baisse du nombre de candidatures, due en partie à la concurrence en hausse sur le marché du travail.



En 2010, la gestion d'une combinaison efficace de médias et le nombre croissant d'embauches ont permis une baisse de 24,4 % du coût des médias par embauche. Le coût total des médias a diminué de 10 % en 2010, par rapport à 2009.



HR Shared Services

Fin 2010, Smals a lancé un HR Shared Service pour eHealth et la BCSS. Celui-ci recouvre entre autres la réflexion stratégique sur la politique RH (politique de rétention, people management, plan de formation...), la structuration de l'administration et de la communication axée sur les collaborateurs, la gestion journalière et le reporting. La mise sur pied d'un modèle de shared service permet de capitaliser au maximum l'expertise RH, les outils et les effets d'échelle de Smals.

Le shared service est encadré par une concertation hebdomadaire avec le détaché responsable en vue d'une prestation de services effective et efficace. Par le lancement de HR Shared Services, Smals répond à une réelle demande des membres et développe le soutien RH des détachés, grandement apprécié selon l'enquête de satisfaction des clients.



People Management

Smals a beaucoup investi dans le people management durant l'année 2010. Le lancement du portail eHR doté d'un self-service pour les collaborateurs, d'un module de gestion des compétences et d'un module dédié aux performances en est un illustre exemple. Smals peut vérifier à tout moment quels collaborateurs répondent le mieux à certaines exigences, quels collaborateurs peuvent remplir quelles fonctions et quel trajet de formation leur convient le mieux. eHR aidera Smals à investir de manière plus ciblée dans son personnel. En outre, l'outil indique à tout moment le potentiel humain complet dont Smals dispose. L'outil comporte également les évaluations semestrielles et annuelles des collaborateurs par leurs teamleaders. Smals dispose ainsi en permanence des données les plus récentes sur les compétences de son personnel.

En 2010, Smals a aussi actualisé l'ensemble de ses architectures de poste et profils de compétence. Tous les collaborateurs ont reçu les attentes actualisées liées à leur fonction, laquelle a parfois évolué. Étant donné la rapide évolution du secteur ICT, il convient de réitérer régulièrement cet exercice pour s'assurer que les attentes restent claires pour tous les collaborateurs.

Grâce à la formule du télétravail, Smals optimise les conditions de travail de ses employés en leur épargnant des déplacements domicile-travail à raison d'un jour par semaine. Fin 2010, Smals comptait déjà 143 télétravailleurs. Dans le sillon du télétravail et à l'occasion du déplacement du siège de Smals dans le nouveau bâtiment au début de l'année 2010, le département RH a instauré le principe du Clean Desk, qui exige que tous les bureaux soient totalement vidés après chaque journée de travail, avec à la clé une plus grande sécurisation des données. Le Clean Desk constitue en outre une étape nécessaire au principe du Flex Office, selon lequel les collaborateurs ne disposeront plus de leur propre bureau, mais pourront prendre place derrière le bureau de leur choix. Combiné au télétravail, le Flex Office autorise une exploitation optimale de l'espace de travail disponible et, par la même occasion, un effet positif sur le coût des bâtiments. Le département RH a démarré un projet-pilote de Flex Office au début de l'année 2011.

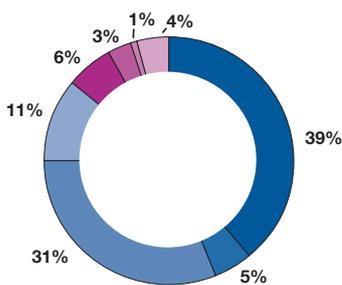
Learning & Development

Smals souhaite passer d'un « process excellence » administratif à un partenariat stratégique pour le business. Learning & Development désire mesurer l'impact des initiatives d'apprentissage, formelles et informelles.

En collaboration avec les services ICT et opérationnels, le département RH souhaite se pencher sur des initiatives de formation en fonction des objectifs stratégiques de Smals, aujourd'hui et à terme. Le business détermine, avec le soutien de Learning & Development, les connaissances et aptitudes à développer. À l'aide d'un reporting mensuel sur mesure, le département RH permet aux dirigeants de mieux connaître et participer à l'évolution de leurs collaborateurs. À terme, Smals entend élargir son offre Learning & Development, afin de développer les initiatives de formation en une approche plus large de la gestion des talents au sein de l'organisation.

Les collaborateurs de Smals ont suivi au total 20.901 heures de formation en 2010. En moyenne, les collaborateurs ont bénéficié de 3,9 jours de formation. La formation représente un investissement de 5,72 % de la masse salariale de Smals, chiffre nettement supérieur à la norme de 2 %. Environ 44 % de ces heures de formation ont été consacrées à des formations ICT, dont Jira, Javabol et ITIL Foundation v3. Parallèlement, tous les collaborateurs ont bénéficié d'une formation dédiée à l'utilisation de la nouvelle plateforme eHR et des nouveaux systèmes de téléphonie Polycom. Les compétences managériales constituent un autre domaine de formation important. La nouvelle offre « déléguer » en est un exemple parlant.

En 2010, l'e-learning est devenu un élément incontournable du learning & development chez Smals. En effet, 80 % des formations comportementales internes utilisent l'e-learning. En 2010, les collaborateurs de Smals ont utilisé les modules d'e-learning à hauteur de 450 heures, en dehors des heures de travail. Outre l'e-learning, Smals a élaboré en 2010 une offre de formations sur le thème « déléguer », à savoir les formations « Travailler efficacement » et « Communication » associées à un encadrement individuel, ainsi qu'un nouveau trajet de coaching pour les dirigeants.



- Informatique et méthodologie
- Bureautique et PC
- Management
- Communication & compétences comportementales
- Langues
- Qualité et sécurité
- Droit
- Divers

EMBRACE YOUR FUTURE



apply @ www.smals.be



Employer Brand

Début 2010, le département RH a lancé une nouvelle campagne pour rendre les postes vacants de Smals plus attrayants sur le marché du travail. Le logo de Smals a reçu le slogan « ICT for Society » pour affirmer encore davantage son identité sous une formule courte et percutante. La campagne « employer branding » est axée sur tous les profils que Smals veut attirer pour ses membres et elle-même, avec une attention particulière pour les informaticiens, vu que 60 à 70 % des embauches annuelles chez Smals concernent des informaticiens. La nouvelle identité visuelle est également alignée au maximum sur la communication externe (PR) de Smals.

Le slogan « ICT for Society » s'articule autour de trois thèmes : le travail, la famille et la santé. Autour de ces thèmes et en concertation avec les institutions membres, Smals développe des histoires à succès à propos des services ICT livrés. Smals entend ainsi souligner la plus-value unique de ses emplois et de ceux des membres : les collaborateurs contribuent au développement de technologies de l'information et de la communication porteuses d'un impact réel sur la société dans les domaines du travail, de la santé et de la famille. Une première étude de cas concernant le service ICT Vesta a déjà été établie et publiée, en concertation avec le VAZG.

L'employer brand de Smals a été étayé par une vidéo « Travailler chez Smals » sur Youtube, par une « fan page » sur Facebook ainsi que par une clé USB renvoyant au site web de Smals, distribuée lors des bourses à l'emploi.

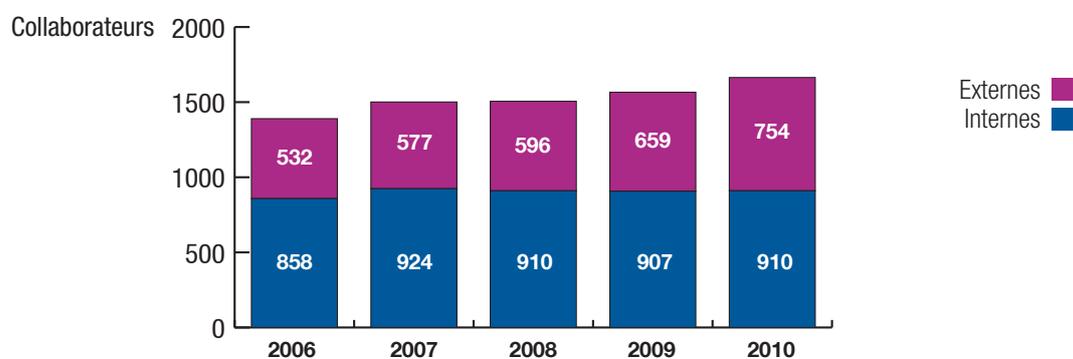
L'employer brand de Smals repose sur des valeurs sociales telles que « l'utilité du travail » et « l'engagement social », étroitement liées à la mission de Smals et importantes pour les générations X et Y ainsi que pour la génération baby boom selon une étude récente. Forte d'une activité riche de sens et d'un engagement social quasi sans égal, Smals occupe une position unique dans le secteur ICT.



Évolution du personnel interne et du détachement

Au 31 décembre 2010, Smals employait au total 1.664 collaborateurs, ce qui représente une croissance nette de 98 individus ou de quelque 93 équivalents à temps plein (ETP). Au total, Smals a clôturé l'année 2010 avec 1.571,70 ETP. La croissance a concerné quasi exclusivement l'occupation externe chez les membres (détachement). À la fin de l'année 2010, Smals comptait plus de 750 détachés. Les détachés sont majoritairement des informaticiens diplômés (80 %). Parmi son effectif total, Smals compte 69,2 % d'informaticiens diplômés.

Smals a engagé 204 nouveaux collaborateurs en 2010, dont 37 % de femmes. Au total, 28,7 % des collaborateurs sont des femmes, soit une croissance relative de 1,5 %. Seize nationalités différentes sont recensées parmi le personnel de Smals.





Liste des membres

Membres ordinaires

Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités (OCM)
Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)
Egov asbl
Plateforme eHealth
Service public fédéral Sécurité sociale (SPF SS)
Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (SPF SSCE)
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)
Fonds des accidents du travail (FAT)
Fonds des maladies professionnelles (FMP)
Fonds de fermeture des entreprises (FFE)
Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins (CSPM)
Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
Pool des marins de la marine marchande
Service public de programmation Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale (SPP IS)
Office national de l'emploi (ONEM)
Office national des vacances annuelles (ONVA)
Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS)
Office national des pensions (ONP)
Office National de Sécurité Sociale (ONSS)
Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales (ONSSAPL)
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Membres adhérents

Actiris
Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Armée belge - Office d'action sociale et culturelle
Société du logement de la Région de Bruxelles-capitale
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
Commission de la protection de la vie privée
Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)
Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMPS)
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
Médiateur fédéral
Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité
Fonds de sécurité d'existence des fabrications métalliques
Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens
Fonds de sécurité d'existence de la coiffure et des soins de beauté
Forem
Institut Wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Moyennes Entreprises (IFAPME)
Kind & Gezin (K&G)
Ministère de la Communauté germanophone
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Service des pensions du Secteur public (SdPSP)
SIGeDIS asbl
Fonds social pour la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE)
Fonds social des entreprises de carrosserie
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins



Fonds social pour les entreprises de chiffons
Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier
Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
Fonds social pour les intérimaires
Fonds Social pour les Ouvriers des Entreprises des Services Publics et Spéciaux et des Services d'Autocars
Fonds social pour la gestion d'immeubles
Fonds social des entreprises de garage
Fonds social du transport de marchandises et des activités connexes pour le compte de tiers
Caisse d'assurances sociales pour entrepreneurs indépendants asbl (ADMB)
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse Overheid - Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse Overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (WSE)
Vlaamse Overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées
Fonds social et de garantie de l'industrie alimentaire
Institut scientifique de santé publique

Institutions membres pour des missions spécifiques concernant la sécurité de l'information

Une liste des institutions concernées peut être obtenue sur demande motivée écrite adressée au siège social de l'entreprise.



Smals asbl

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



Éditeur responsable:

Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction:

Communication externe
Jan-Frans Lemmens

Traduction:

David Degrendele
Angelina Van Belle
Michael Vos

Production:

Bucom

Impression:

Publimail