

Rapport d'activité 2012



Table des matières

3	Avant-propos
4	UP-site : paré pour l'avenir
6	L'informatique pour la sécurité sociale, le travail, la famille et la santé
8	Expertise, flexibilité, standardisation et économie d'échelle
9	Avantages de la prestation de services informatiques « in-house »
10	Responsabilité sociétale
12	Profil de l'entreprise
12	<i>Conseil d'administration</i>
13	<i>Comité stratégique - Comité d'audit</i>
14	<i>Comité de direction</i>
15	<i>Organigramme</i>
16	<i>Stratégie</i>
18	<i>Activités du comité d'audit</i>
20	<i>Chiffres-clés</i>
22	Une gestion des clients tournée vers l'avenir en quête de synergies
23	Recherches
23	<i>Les services cloud et la lutte contre la fraude sous la loupe</i>
25	<i>Publications</i>
26	<i>Consultance</i>
28	Projets
29	<i>Projets de 2012</i>
48	<i>Liste récapitulative</i>
49	Services
50	<i>Nouveaux services</i>
51	<i>Centres de compétences</i>
53	<i>Infrastructure</i>
57	<i>Applications réutilisables</i>
59	<i>Communication</i>
60	Ressources humaines
61	<i>Recrutement</i>
62	<i>Learning & Development</i>
64	<i>Employer Brand</i>
64	<i>Évolution de l'effectif</i>
64	<i>Top Employer</i>
65	Liste des membres

Avant-propos



Frank Robben
Administrateur délégué

► L'union fait la force. Voilà comment nous pourrions décrire la mission de Smals. De l'expertise en gestion informatique et en modernisation de processus est échangée entre institutions publiques. Des économies sont réalisées par la standardisation. De meilleures pratiques exercent un effet de contagion parmi les institutions de la sécurité sociale et des soins de santé. Des idées novatrices se voient plus vite concrétisées grâce à la collaboration.

En 2012, les membres de Smals ont une nouvelle fois franchi des caps importants vers encore plus de transparence, de performance et d'orientation client dans l'administration. Le modèle de gouvernance dans lequel les institutions visent ensemble un maximum de synergies et peuvent ainsi - dans le respect de leur autonomie respective - déployer une prestation de services intégrée au profit des citoyens et des entreprises a également prouvé sa valeur en 2012. Ceci ressort de la confiance accrue des institutions membres vis-à-vis de Smals, de la plus grande productivité et de la valeur ajoutée réalisée à un coût commun inférieur.

Pour pouvoir préserver cette confiance, Smals a largement investi dans son avenir au cours de l'année 2012. L'aménagement d'un nouvel

immeuble de bureaux et d'un prodigieux data center au quai de Willebroek marque un nouveau pas vers un service professionnel offrant toutes les garanties de disponibilité qu'exige la société de connaissance contemporaine. Après l'aboutissement du déménagement, Smals a également réalisé des économies substantielles par la désaffectation de ses vieux sites d'Ixelles et d'Etterbeek au début de l'année 2013.

Ce bond en avant que nous avons fait en 2012 n'aurait pas été possible sans le dévouement de plus de 1.750 collaborateurs talentueux. Avec leur expertise, leur capacité d'apprentissage, leur expérience et leur motivation, Smals entend aider ses membres au mieux à relever leurs grands défis. Quelle sera précisément la réponse aux mesures d'économie annoncées, à la régionalisation des compétences et au vieillissement de la population ? L'échange de données, la révision de processus, les systèmes informatiques performants, les synergies et la connaissance du terrain concourront indéniablement à la solution. Smals se tient ainsi prête à élaborer des solutions au service des institutions publiques, des citoyens et des entreprises.

En 2013 également, vous pourrez compter sur nous.



UP-Site :

paré pour l'avenir

- ▶ À la fin de l'année 2012, Smals a adopté un nouveau bâtiment d'entreprise dans la capitale, plus précisément au quai de Willebroek. Vers la même période, deux autres sites situés à Ixelles et Etterbeek ont été désaffectés. De nombreuses équipes ont accompli un travail fabuleux en 2012 afin de mener à bien le déménagement ainsi que l'aménagement du nouveau bâtiment. Le matériel informatique des deux anciens data centers a été transféré sans interruption de service pour les membres de Smals, les employeurs et les citoyens.

En raison de la forte croissance que Smals a connue au cours de la dernière décennie, les services de Smals étaient éparpillés entre six bâtiments implantés à Bruxelles. Certains sites n'étaient plus conformes aux normes actuelles de chauffage, de refroidissement et de flexibilité. Un défi particulier concernait la migration des vieux data centers d'Ixelles et d'Etterbeek.

Aujourd'hui, Smals n'occupe plus que trois bâtiments dans la capitale, contre six début 2009. Le récent déménagement vers « UP-site » constituait la dernière étape de la centralisation des sites bruxellois. Le tout nouveau site situé au n° 38 du quai de Willebroek satisfait aux normes actuelles en termes de confort, de modularité et de consommation énergétique.

Deux data centers modernes

Smals a résolument opté pour une nouvelle construction. Le site au quai de Willebroek renferme un data center « Tier 3+ » flambant neuf disposant d'un espace informatique d'une superficie de près de 1.000 m², exploitée au maximum grâce à des racks standardisés. C'est là une extension considérable en comparaison des 450 m² de l'espace informatique désuet aujourd'hui désaffecté. Si Smals investit ici dans sa capacité de croissance pour les années à venir, la superficie était déjà largement occupée dès le début de l'année 2013, grâce à un intérêt soutenu de la part de ses membres.

Le nouveau data center est bien mieux équipé en termes d'infrastructure à haute densité, grâce à un refroidissement performant et à une puissante alimentation électrique individuelle par rack incluant des compteurs séparés. L'alimentation électrique, les systèmes de refroidissement, les connexions réseau et les liaisons de télécommunication sont tous redondants, afin que la prestation de services ne soit pas perturbée par une lourde panne ou opération de maintenance. Un refroidissement

et un éclairage peu énergivores autorisent une baisse de la consommation. Bien évidemment, une alimentation de secours est assurée par des batteries (UPS) et des générateurs diesel.

Il y a deux ans, le data center de Smals situé à Anderlecht avait déjà fait l'objet d'importantes modifications au niveau de l'alimentation électrique et du refroidissement. Grâce à ces investissements, les membres de Smals disposent aujourd'hui de deux espaces informatiques de haute qualité dans la ville de Bruxelles, lesquels sont interconnectés par un réseau en fibre de verre. L'infrastructure informatique critique peut être répartie entre les deux data centers de façon parfaitement synchrone, de sorte que les applications cruciales restent actives sans interruption, même lorsqu'un data center se retrouve entièrement hors service.

Espace de bureaux partagé

Outre le data center, le nouveau bâtiment au quai de Willebroek comporte un espace de bureaux modulaire sur sept étages, aisément accessible à proximité de la gare Bruxelles-Nord. Il abrite non seulement quelques équipes de Smals, mais aussi la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et la plateforme eHealth.



L'informatique pour la sécurité sociale, 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 canal d'information dominant. Les sites web et les médias sociaux peuvent rapidement informer des groupes cibles à propos de la politique. Les médias interactifs et mobiles permettent également aux citoyens et aux entreprises de s'adresser directement à l'État, d'exprimer leur appréciation ou leurs critiques. Aussi la barre est-elle toujours placée plus haut en ce qui concerne l'e-government et eHealth.

Au sein même de l'État, l'informatique peut augmenter l'efficacité, par une révision des processus ou par l'échange électronique d'informations déjà connues ailleurs. Rien que dans la sécurité sociale, les institutions ont échangé l'an dernier 784 millions de messages électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, soit une hausse de 12 % au cours des deux dernières années. Enfin, l'analyse de données électroniques procure un intéressant moyen d'aide à la décision à tous les niveaux. Les banques de données existantes peuvent ainsi être exploitées utilement pour prédire les tendances sociales dans le futur proche.

DmfA, dix ans déjà

En avril 2003, la déclaration multifonctionnelle électronique obligatoire (DmfA) fut un jalon dans l'informatisation de la sécurité sociale. Dix ans plus tard, quelque 270.000 employeurs transmettent trimestriellement leurs données de rémunération et de prestation à la sécurité sociale, soit directement, soit par l'entremise de leur secrétariat social agréé. La déclaration remplaçait à l'époque une masse confuse de déclarations individuelles destinées à 25 institutions publiques environ. Jusqu'à la fin des années 90, les déclarations papier étaient même incontournables.

Depuis l'introduction de la DmfA, nos employeurs belges réalisent des économies remarquables sur l'administration des salaires. D'après les chiffres du Bureau du Plan, cette simplification a autorisé une économie annuelle récurrente de 1,7 milliard d'euros. D'autre part, les déclarations électroniques garantissent les droits sociaux des travailleurs. Pour l'État, la gestion de l'information constitue un puissant moyen de se préparer à l'avenir et de garantir le financement de notre sécurité sociale à long terme. Le coût du vieillissement de la population et du chômage peut ainsi être mieux estimé, tandis qu'une lutte efficace contre la fraude sociale autorise des rentrées supplémentaires.



L'information améliore la qualité des soins

Dans le domaine des soins de santé, les technologies de l'information jouent un rôle toujours plus décisif. En effet, elles permettent d'augmenter l'efficacité administrative mais aussi de plus en plus d'améliorer la pratique médicale. Ainsi, 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 présente un défaut. Dans pareilles situations, l'information peut effectivement sauver des vies.

Lorsqu'il s'agit de prendre des décisions vitales, les médecins pourront de plus en plus utiliser des informations médicales sur le patient qui sont stockées chez un autre médecin ou dans un autre organisme de soins. La plateforme eHealth est la plaque tournante centrale sur laquelle les acteurs des secteurs privé et public peuvent échanger ces informations en toute sécurité, avec des garanties de la confidentialité dans le respect des plus hautes normes.



Tous les services de base de la plateforme eHealth bénéficient d'une disponibilité permanente, garantie de 99,9 % sur toute la ligne. C'était une promesse en 2011, ce fut une réalisation en 2012. Par le biais de services web, des applications hospitalières comme le dossier médical électronique sont de plus en plus souvent interconnectées en continu.

Partout en Belgique, les médecins peuvent aujourd'hui demander en ligne le remboursement de médicaments coûteux sous des conditions médicales strictes (Chapitre IV). Le patient obtient ainsi bien plus vite une décision et peut immédiatement débiter le traitement. Lorsque l'approbation s'effectue encore sur papier, cela peut prendre des jours, voire des semaines.

Dans les soins de santé de première ligne et les soins à domicile, un meilleur partage de l'information contribue à une meilleure qualité des soins. Depuis 2012, les médecins de famille et les dispensateurs de soins non médicaux de quatre régions pilotes de Flandre peuvent consulter le schéma de médication de leur patient dans Vitalink, le coffre-fort de soins hautement sécurisé. Smals veille en partie au bon acheminement de l'information : au bon moment, aux acteurs voulus et en toute sécurité.

Expertise, flexibilité, standardisation et économie d'échelle

- ▶ Smals est une asbl privée qui développe des services informatiques collectifs pour les institutions publiques de la sécurité sociale et des soins de santé. L'expertise en matière de gestion de l'information est un bien rare. Depuis sa création en 1939, Smals se focalise sur la gestion en commun, sur le partage de la connaissance et sur la standardisation technique dans la gestion de l'information. L'élaboration d'une infrastructure informatique partagée pour plusieurs institutions publiques génère en outre d'importants effets d'échelle.

Par sa forme juridique d'asbl, Smals dispose depuis sa naissance d'un cadre pragmatique, flexible qui lui permet de mieux réagir aux besoins des institutions d'une part ainsi qu'à la rapide évolution des technologies et du marché informatique d'autre part. Notamment grâce à ses conditions de travail compétitives et à l'attrait de sa marque employeur, Smals peut rapidement mettre à la disposition de ses membres des spécialistes de talent dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

Pour le recrutement et la rétention de collaborateurs talentueux, Smals, en tant qu'asbl privée, s'adapte aux évolutions du marché privé. Il est en effet capital de disposer de spécialistes de l'informatique possédant une excellente connaissance du secteur public pour relever des défis comme le vieillissement dans les institutions publiques et la demande d'efficacité administrative, d'orientation client et d'économies structurelles.

Flexibilité et standardisation

Les institutions publiques se tournent de plus en plus vers Smals pour attirer rapidement et à long terme des informaticiens compétents. L'approche des services partagés procure également des avantages de taille grâce à la mise sur pied d'infrastructures informatiques communes à grande échelle, à la standardisation technique, au

partage de l'expertise et des meilleures pratiques ainsi qu'à la flexibilité dans le déploiement de moyens humains et matériels.

Dans la sécurité sociale et les soins de santé belges, les services d'e-gouvernement ont évolué vers un écosystème qui dépasse la mission des institutions individuelles. La valeur de l'information augmente proportionnellement à son utilisation, dans le respect de la sécurité et de la confidentialité. Pour garantir une échangeabilité maximale, une standardisation technologique s'impose. C'est pourquoi Smals met ses membres sur la voie des standards ouverts, de la réutilisation de code et de l'échange d'expertise. Flexibilité et standardisation vont ainsi de pair.

Concentration et confiance

La connaissance du terrain est indispensable. Le fait que Smals se concentre depuis des années sur la sécurité sociale et les soins de santé favorise la cohésion entre les solutions informatiques et les besoins réels des institutions membres. Cette longue collaboration engendre des résultats de haut niveau. Environ trois quarts des activités de Smals ont trait à la sécurité sociale et aux soins de santé, à quoi il faut ajouter les services offerts à d'autres institutions publiques à leur demande, pour autant que cela génère des effets d'échelle par exemple.



Avantages

de la prestation de services informatiques « in-house »

- ▶ Smals offre des services partagés, des services informatiques élaborés pour les institutions publiques en gestion commune. Le modèle d'entreprise de Smals répond aux critères que la Cour européenne de Justice a définis pour la « prestation de services in-house » au sein de l'État. La combinaison de la centralisation et de la gestion commune avec une stricte concentration sur les besoins informatiques des membres permet à nos institutions publiques de bénéficier d'une informatisation performante, d'une flexibilité maximale et de coûts minimaux.

Les services informatiques de Smals sont destinés exclusivement aux institutions publiques qui sont membres de l'asbl et qui exercent un véritable contrôle sur son fonctionnement. Seuls les membres peuvent bénéficier de ces services, facturés au prix de revient. Dans ce sens, Smals travaille comme une organisation « interne » de services informatiques purement tournée vers le secteur social, en particulier dans le domaine de la sécurité sociale et des soins de santé.

Notamment via l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité stratégique et le comité d'audit, les institutions membres ont une vue concrète sur le fonctionnement et la stratégie de l'asbl.

En raison de la concentration exclusive de Smals sur les besoins informatiques de ses membres et du contrôle effectif des membres sur son fonctionnement, les activités de Smals sont considérées comme des services « in-house ».

Transparence

Grâce au statut de prestataire de services « in-house », les institutions membres peuvent débiter et ajuster des missions informatiques spécifiques en concertation directe avec Smals. Le cadre de la collaboration entre Smals et ses membres ne repose pas sur une relation contractuelle, mais sur les conditions de base de l'adhésion, appelées modalités générales de collaboration. Les objectifs spécifiques et les engagements bilatéraux concernant un projet, un service ou un détachement sont fixés dans des modalités particulières de collaboration. Les détails de l'exécution d'un projet figurent dans la charte de projet. En ce qui concerne les services, les informations figurent dans le SLA correspondant.

Smals et ses clients-membres accordent une grande importance aux accords, à la transparence

et à la prévisibilité des budgets. Pour chaque mission, l'organisation cliente dispose d'une trace administrative claire des services fournis et d'une projection précise des dépenses escomptées.

Achats informatiques partagés

Étant donné que Smals revêt le statut de prestataire de services « in-house », la législation des marchés publics n'est pas d'application entre les membres et l'asbl, mais bien lorsque l'asbl fait appel au marché informatique privé. Pour tout achat de matériel, de logiciel ou de service informatique, Smals doit donc suivre les mêmes procédures que les institutions publiques. Par sa concentration sur l'informatique, Smals s'est forgé une vaste expertise dans les procédures de cahiers de charges pour l'achat de matériel, de logiciel et de services y afférents. Grâce à notre connaissance du terrain et à nos effets d'échelle, nous parvenons systématiquement à pratiquer des prix compétitifs pour les justes produits et services. La majorité des cahiers de charges informatiques comportent une clause sous forme de contrat-cadre permettant aux membres de Smals de se procurer les mêmes produits ou services aux mêmes conditions, sans devoir suivre une procédure particulière. Les institutions publiques qui présentent des besoins informatiques similaires évitent ainsi l'investissement, le risque et le délai qu'implique un cahier de charges séparé. Les fournisseurs qui souscrivent aux cahiers de charges de Smals voient leur investissement récompensé par des commandes supplémentaires moyennant des formalités additionnelles minimales.



Valeurs sociales durables dans la réalité informatique quotidienne

- ▶ L'engagement social fait partie de la mission de base d'un grand nombre de membres de Smals. Il est logique que leur partenaire informatique familial partage cette vision. La protection sociale et l'égalité des chances, la santé et la préservation de notre environnement, le respect de la responsabilité budgétaire et l'usage raisonnable des moyens publics sont donc aussi notre préoccupation. En 2012, le programme de responsabilité sociétale a livré ses premiers résultats.

Smals fait siens les objectifs et valeurs de ses membres. Leur tâche sociale est la nôtre, dans des domaines comme la santé, l'égalité des chances et le respect de l'environnement. En 2012, le programme de Corporate Social Responsibility (CSR), ou responsabilité sociétale en français, a engendré ses premiers résultats.

Smals dresse l'inventaire de son engagement social, écologique et budgétaire, veille à une promotion interne et applique à terme diverses meilleures pratiques à l'échelle de l'entreprise. Le programme CSR encadre l'engagement auquel de nombreux collaborateurs souscrivent depuis déjà plusieurs années chez Smals. Les efforts en matière de responsabilité sociétale consistent à prendre soin de notre personnel (people) et de notre environnement (planet) ainsi qu'à utiliser scrupuleusement les moyens publics (profit).

Formation, santé et égalité des chances

Smals veille à offrir des emplois de qualité à des conditions compétitives, une organisation stable et une croissance durable dans un domaine qui évolue extrêmement vite et fait face à une pénurie structurelle de collaborateurs hautement qualifiés. L'asbl investit dès lors lourdement dans la formation, pour un total de quelque 3,6

millions d'euros en 2012. Les trajets de carrière et les formations offrent la meilleure garantie pour développer et préserver l'expertise durablement. En 2012 a été lancée la Smals ICT Academy, qui s'adresse aux jeunes collaborateurs (JumpStart), aux collaborateurs expérimentés (apprentissage continu) et aux hauts potentiels non titulaires d'un diplôme informatique (Start2ICT).

Smals croit fermement en un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. C'est là la base du développement personnel, de la motivation et de la rétention. Dans la pratique, il s'agit d'investissements dans des bureaux facilement accessibles, d'horaires variables, de possibilités de télétravail, de tâches réalistes et de nombreuses possibilités de promotion interne.

La politique d'égalité des chances chez Smals consiste à considérer le diplôme, les compétences techniques et les connaissances linguistiques comme des critères objectifs. Les hommes et femmes, qu'ils soient d'origine étrangère ou non, sont les bienvenus, quelle que soit leur orientation sexuelle ou leur conviction religieuse. En 2012, pas moins de 18 nationalités étaient recensées parmi le personnel de Smals. Quelque 29,3 % de tous les collaborateurs et 16,5 % des

informaticiens sont des femmes. Avec plus d'un poste informatique sur six occupé par une femme, Smals fait mieux que la moyenne du secteur.

Des groupes défavorisés sont encouragés à se spécialiser dans l'informatique. Grâce à une collaboration avec l'organisation spécialisée Passwerk (www.passwerk.be), Smals a déjà mis au travail plusieurs personnes souffrant de troubles du spectre de l'autisme, dans des domaines tels que le test de logiciels et le support opérationnel.

La santé est une affaire de conscientisation et de prévention. C'est pourquoi chaque année, Smals offre à ses collaborateurs la possibilité de se soumettre volontairement à un examen de dépistage du cancer. Afin de maintenir le seuil au plus bas, cet examen est pratiqué gratuitement et pendant les heures de travail. De même, une vaccination volontaire annuelle contre la grippe est organisée gratuitement, tandis qu'une campagne permanente est menée en faveur d'une bonne hygiène des mains.

En 2012, des actions d'information et de promotion ont également été entreprises afin de sensibiliser le personnel à l'importance d'une alimentation saine. Chaque mois, tous les collaborateurs ont également reçu un fruit.

Enfin, Smals propose des conditions intéressantes dans des complexes sportifs situés à proximité ainsi qu'une participation gratuite à des manifestations sportives telles que les traditionnels 20 km de Bruxelles et la course du 11 novembre à Vossem.

Bureaux basse énergie et mobilité durable

Smals s'attache à réduire l'empreinte écologique de ses activités, entre autres sur le plan de la consommation électrique et des moyens de transport. Le nouveau siège implanté sur l'avenue Fonsny représente un important progrès en termes d'accessibilité et de rendement énergétique. De même, le nouveau bâtiment situé au quai de Willebroek se positionne très bien sur ce plan. Les interrupteurs individuels, les thermostats et l'extinction automatique des ordinateurs inutilisés après les heures de bureau sont autant de dispositifs qui réduisent la consommation énergétique. Smals opte pour le fournisseur d'électricité proposant la meilleure offre avec une énergie (verte) totalement renouvelable.

Les deux data centers de Smals sont dotés de nouveaux systèmes de refroidissement novateurs. Ceux-ci garantissent une température ambiante optimale dans la salle des machines. Grâce à l'usage combiné de l'air frais extérieur, de l'eau froide du canal Bruxelles-Charleroi situé à proximité et du refroidissement électrique classique, Smals est parvenue à réduire de quelque 45 % la consommation électrique des systèmes de refroidissement. Vu que la facture énergétique du refroidissement influence grandement le coût opérationnel des deux data centers, cet investissement profite aussi directement à nos membres.

Smals participe également au tri des déchets. En 2012, une campagne a été lancée en vue de remplacer les gobelets jetables en plastique par des alternatives durables. Smals met ainsi des verres et des tasses réutilisables à la disposition du personnel.

D'après le rapport sur le transport multimodal de la Région de Bruxelles-Capitale, pas moins de 86,6 % des employés des sites bruxellois de Smals se sont rendus au travail par les transports en commun, à pied ou à vélo durant l'année 2012. Des actions ont en outre vu le jour afin de stimuler l'usage du vélo. Les collaborateurs de Smals contribuent ainsi à assainir l'environnement et à désengorger la capitale.

Usage précautionneux des moyens publics

En période de récession, Smals s'efforce d'utiliser avec la plus grande précaution les moyens financiers de ses membres. L'accroissement d'échelle et la centralisation constituent la pierre angulaire du modèle Smals. Plus nombreuses sont les institutions publiques qui utilisent une infrastructure informatique partagée et standardisent le développement et le support de leurs applications, plus réduit est le coût informatique unitaire. Smals continue à viser une structure tarifaire saine. Afin d'offrir un rapport qualité-prix optimal à nos membres, nous comparons régulièrement nos prix unitaires avec ceux du marché privé.

Chez Smals, le hardware amorti reçoit une seconde vie grâce à la collaboration avec l'asbl Close the Gap, qui a été démarrée en 2012. Ainsi, le matériel informatique usagé que Smals juge réutilisable, comme les ordinateurs, les moniteurs et les serveurs, fait l'objet d'une complète remise à neuf (refurbishing) dans une société spécialisée de Belgique. Toutes les données éventuellement laissées sur les disques durs sont alors effacées définitivement. Smals reçoit ensuite un aperçu des objets qui ont été préparés pour réutilisation ou qui ont éventuellement été détruits, ainsi qu'un certificat Blancco attestant la destruction des données.

Les coûts de l'enlèvement et de la remise à neuf du hardware sont intégralement pris en charge par l'asbl Close the Gap. Cette dernière fait don du matériel informatique à des projets de développement triés sur le volet parmi 35 pays d'Afrique, d'Amérique latine et d'Asie. Smals évite ainsi d'engager des frais pour la destruction des données et l'enlèvement du hardware tout en soutenant bénévolement le développement de l'enseignement, des soins de santé et du travail social pour les plus démunis.

Plus d'infos sur www.close-the-gap.org



Profil de l'entreprise

Organes de gestion

Conseil d'administration

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

En date du 11 avril 2012, le conseil d'administration était composé de :

Pierre Vandervorst | président

François Florizoone | vice-président

Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL)

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

Karel Deridder | administrateur

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Thibaut Duveillier | administrateur

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

Christine Miclotte | administrateur

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Jean Moureaux | administrateur

Sigedis asbl

Anne Ottevaere | administrateur

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

Emmanuel Quintin | administrateur

Plateforme eHealth

Yves Roger | administrateur

Représentant du ministre du Budget

Koen Snyders | administrateur

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Frank Van Massenhove | administrateur

SPF Sécurité sociale

Jean-Marc Vandenberg | administrateur

Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)

Luc Vanneste | administrateur

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Comité stratégique

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

En date du 31 décembre 2012, faisaient partie du comité stratégique :

- ♦ **M. Frank Robben** – administrateur délégué de Smals, président
- ♦ **M. Georges Carlens** – ONEM
- ♦ **M. Dirk Cuypers** – SPF SSCE
- ♦ **Mme Jacqueline De Baets** – FAT
- ♦ **M. Jo De Cock** – INAMI
- ♦ **M. Jan Deprest** – Egov
- ♦ **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 décembre 2010. Il rend compte au conseil d'administration. Il est composé de cinq membres du conseil d'administration et de quatre membres externes.

En date du 31 décembre 2012, le comité d'audit était composé des personnes suivantes :

- ♦ **M. Koen Snyders** (ONSS), président
- ♦ **M. Karel Baeck**, expert externe
- ♦ **M. Dirk Cuypers** (SPF SSCE)
- ♦ **Mme Jacqueline De Baets** (FAT)
- ♦ **M. Joël Livyns**, expert externe
- ♦ **M. Frank Robben** (BCSS)
- ♦ **M. Pierre Vandervorst** (Smals)
- ♦ **M. Harald van Outryve d'Ydewalle**, expert externe
- ♦ **Mme Josiane Van Waesberghe**, expert externe

Karel Baeck est ancien administrateur général de l'ONEM. Joël Livyns est ancien administrateur général de la CAAMI et ancien administrateur délégué de l'asbl Sigedis. Harald van Outryve d'Ydewalle est responsable du service Audit interne, Compliance et Enterprise portfolio management chez Elia. 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 de Belgique.

Les activités d'audit interne et le reporting au comité d'audit sont dirigés par monsieur Marc Vael, Chief Audit Executive chez Smals. Sa longue expérience fait de lui une autorité reconnue à l'échelle internationale dans le domaine. En 2012, il a été élu vice-président international de l'ISACA, l'organisation mondiale comportant plus de 100.000 membres dans 160 pays qui échange et certifie de l'expertise en matière de gouvernance informatique, de gestion des risques informatiques, de sécurité de l'information et d'audit informatique. En 2012 également, il est devenu membre du Groupe d'experts permanent de la European Network & Information Security Agency (ENISA), l'agence européenne de cyber-sécurité. Enfin, il a été élu en 2012 Fellow du collège Hogenhevel par la K.U. Leuven pour sa contribution au domaine informatique.



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 2012, le comité de direction se composait en outre de Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Johan Vercruysse et Stefan Vanhoof.

Administration journalière - Organigramme



Frank Robben
Administrateur délégué



Jean-Luc Vanneste
ICT & Operational Services



Stefan Vanhoof
Clients & Ressources



Guy Van Hooveld
Développement des applications
& Gestion des projets



Luc Billion
eHealth & Justice / IT Services & Support



Igna De Backer
ONSS I : DmfA-DRS-DIMONA



Geert Dewaersegger
Systèmes collaboratifs & EDE



Anna-Maria Busacca
ONSS II : Comptes/Perceval



Didier Roquet
Prestations sociales



Catherine Schoetter
Gestion plateformes & systèmes



Kristof De Wit
Gestion financière & Comptabilité,
Gestion du fonds de pension



Fanny Taildeman
Human Resources Management



Johan Vercruysse
Gestion des clients & Recherches



Marc Mairesse
Contrôle de gestion



Christophe Stoquart
Gestion des achats & Logistique



Willy Van Goethem
Building & Facility Management

Stratégie

Mission statement

Smals porte le slogan « ICT for society ». Formellement, cela se décrit comme suit : « 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.



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 huit objectifs stratégiques de Smals sont détaillés dans des facteurs critiques de succès (FCS) qui sont attribués aux différents membres du comité de direction. La performance au niveau de ces FCS est suivie au moyen de Key Performance Indicators (KPI) qui sont comparés mensuellement aux objectifs. Ce suivi constitue la base de mesures ou d'ajustements au cours de l'année.

En 2012, Smals a réalisé plus de 90 % des points de mesure stratégiques. Les prestations au niveau des SLA constituent ici un point fondamental. Les années précédentes, nous avons enregistré un net progrès à cet égard. Cet effort sera poursuivi et, en 2013, le respect des SLA figurera une nouvelle fois parmi les priorités de l'entreprise. Par un incident management, un problem management et un capacity management adaptés, nous souhaitons parvenir au respect des SLA pour 95 % des services.

Grâce au suivi rigoureux des budgets et au souci permanent d'optimiser son fonctionnement, Smals marque beaucoup de points en ce qui concerne l'objectif stratégique « effectivité et efficacité ».

Benelux Excellence Award

Le 8 octobre 2012, Bbest a remis le « Benelux Excellence Award » à Smals. Ce trophée est décerné aux organisations qui se démarquent par leur excellente utilisation de concepts managériaux et par l'obtention d'excellents résultats.

Il met en avant la maturité de l'approche de gestion et l'appartenance de Smals au club des meilleures entreprises d'Europe. Il constitue en outre une reconnaissance prestigieuse et convoitée, et autorise une comparaison avec

d'autres entreprises (benchmark).

L'équipe d'assesseurs a souligné que Smals se distingue par la valeur ajoutée qu'elle offre à ses clients et par le réel partenariat qu'elle noue avec eux. Smals se concerte continuellement avec ses clients/membres et génère une plus-value par son soutien et sa réflexion depuis la détection d'un besoin jusqu'au support des produits et services fournis.



Objectifs d'entreprise et priorités de 2012

En 2012, l'accent reposait sur l'obtention de résultats pour les clients. Il s'agissait en l'occurrence de respecter les budgets et les SLA, de prêter attention aux résultats et de développer des compétences en vue de répondre aux demandes actuelles et futures des clients.

Projets d'amélioration

Les collaborateurs de Smals prennent spontanément l'initiative d'améliorer leur travail. Parallèlement, des améliorations révolutionnaires sont mises en œuvre. La campagne VIA, abréviation de « Verbeterinitiatief - Initiative d'Amélioration », récompense les meilleurs projets concernant le rapport coûts/bénéfices, l'amélioration pour le client et la durabilité de l'amélioration.

Des améliorations révolutionnaires ont été proposées dans les projets suivants :

- ◆ Nouvelle base de données de recrutement Charlie

◆ UP-site : réalisation et déménagement
◆ eHealth Next Release, disponibilité de 99,9 %.
D'autre part, des améliorations excellentes ont été réalisées :

- ◆ Processus d'imputation des coûts des machines et des heures de travail
- ◆ Tests de compatibilité pour les navigateurs (appareils mobiles, systèmes d'exploitation divers)
- ◆ Responsabilité sociétale

Gestion des risques

Sur la base d'un modèle d'identification des risques, Smals a inventorié pas moins de 199 risques d'entreprise connus en 2012. La probabilité, l'impact potentiel et le niveau de maîtrise des risques sont ici évalués pour tous les risques identifiés. Le résultat final contribue à la définition des justes priorités et au renforcement du contrôle au sein de Smals.

Grâce à une nouvelle version de son application de gestion des risques (RiskVision) - développée sur mesure par Smals - et à une méthode centralisée de gestion des risques, tous les collaborateurs peuvent aujourd'hui notifier sous forme structurée au Risk Manager les nouveaux risques qu'ils découvrent dans leur service ou dans l'entreprise. L'approche top-down classique de la gestion des risques est ainsi complétée d'un canal bottom-up. Grâce à une participation toujours plus large à la maîtrise des risques, les collaborateurs aident à perfectionner les processus de travail et la qualité des services livrés. En 2012, les risques connus ont pour la première fois été suivis de façon structurelle

sur la base de KPI. Smals ambitionne de valider chaque nouveau risque dans une période de trois mois et d'améliorer graduellement la part des risques suivis. Au 31 décembre 2012, des actions correctives avaient déjà été entreprises pour plus de 67 % de tous les risques validés.

Pour valider plusieurs actions correctives dans la pratique, Smals a en outre opté pour une simulation complète de six scénarios de risque, à savoir :

- ◆ Incident au niveau de l'infrastructure de data center et les installations
- ◆ Vol d'informations dans le processus de destruction ou de remise à neuf de supports d'information
- ◆ Perte de données conduisant à la restauration d'informations à partir d'une copie de réserve
- ◆ Perte de données ou de leur intégrité à la suite d'un vol ou d'un sabotage
- ◆ Absence soudaine d'une personne-clé pour un processus d'entreprise
- ◆ Évacuation du siège conformément au plan d'urgence



Comité d'audit

- ▶ Le comité d'audit de Smals, créé le 10 septembre 2010, est un sous-comité consultatif du conseil d'administration. Il est composé de cinq membres du conseil d'administration et de quatre membres externes. En 2012, tout comme en 2011, la présidence du comité d'audit était assurée par monsieur Koen Snyders, administrateur général de l'ONSS. Le service d'audit interne, qui rend directement compte au comité d'audit, est dirigé par monsieur Marc Vael.

Indépendance et expertise

Quatre membres externes siègent au comité d'audit de Smals. Début 2012, un membre externe a démissionné du comité d'audit pour des raisons personnelles et a été remplacé par un nouveau membre externe. Compte tenu de ce qui précède, le conseil d'administration considère que les membres indépendants du comité d'audit de Smals satisfont aux critères d'indépendance et d'expertise en matière de comptabilité et d'audit visés à l'article 96 § 1 9° du Code des sociétés.

Tâches et compétences

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

1. Reporting financier

Le comité d'audit contrôle l'intégrité de

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

2. Contrôle interne et gestion des risques

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

3. Fonctionnement de l'audit interne

Le comité d'audit évalue l'efficacité et l'indépendance du fonctionnement du service d'audit interne. Le comité d'audit vérifie également



dans quelle mesure le management réagit aux constats de l'audit et à ses recommandations. En 2012, le comité d'audit a examiné le plan d'audit 2012, le rapport d'activité 2012 ainsi que les rapports périodiques du suivi des recommandations. Ces rapports ont été approuvés.

4. Contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés

En 2012, le comité d'audit a fait rapport au conseil d'administration des résultats financiers consolidés de Smals au 31 décembre 2011. Après avoir évalué les commentaires fournis par la direction de Smals et par les commissaires, le comité d'audit a rendu un avis positif au conseil d'administration sur les résultats financiers et les faits qui les ont influencés.

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

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

Service d'audit interne

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

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

La fonction de l'audit interne concourt au maintien de la bonne réputation de Smals ainsi qu'à

l'efficacité et à l'intégrité de ses structures et de ses valeurs, auxquelles il accorde la plus haute importance. Le service d'audit interne vérifie si les risques auxquels Smals s'expose dans le cadre de ses activités sont suffisamment identifiés, analysés et couverts.

En 2012, le service d'audit interne était composé de deux travailleurs à temps plein et dirigé par monsieur Marc Vael.

Activités du comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni à quatre reprises en 2012, en présence du président du conseil d'administration, du responsable du service d'audit interne et des directeurs de département de Smals. Les rapports du service d'audit interne constituaient un point permanent de l'ordre du jour.

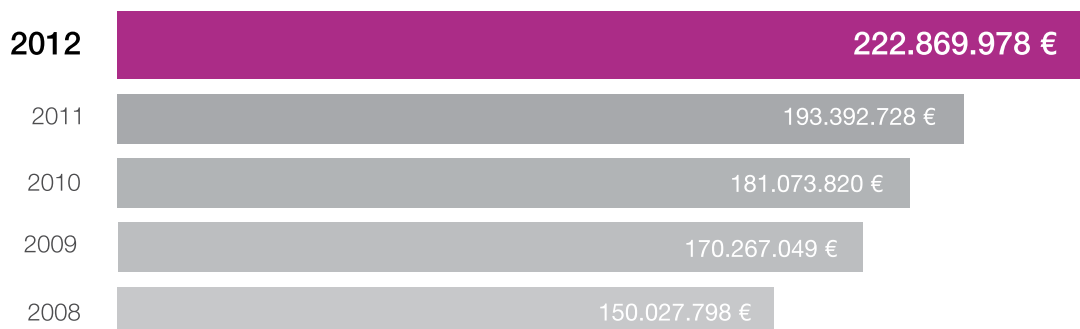
Le procès-verbal du service d'audit interne a chaque fois procuré un aperçu des rapports d'audit récents. Le comité d'audit a également pris connaissance de l'exécution du planning d'audit pour 2012 et approuvé le planning d'audit pour 2013.

Le comité d'audit a été informé de l'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'audit. Les représentants du commissaire ont expliqué les principaux constats de leur contrôle.

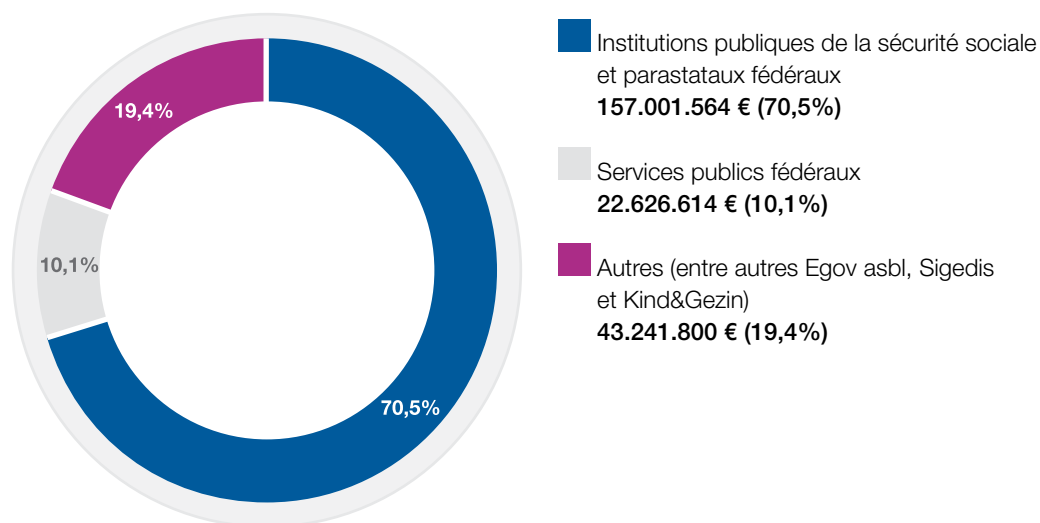
En 2012, le comité d'audit a pris connaissance des rapports concernant le processus des paiements entrants, la structure organisationnelle, les cadres de référence externes, la gestion des installations, la gestion de l'offre de services et la gestion des projets (avec une découpe en une phase de lancement, une phase d'exécution, une phase de transition et une phase de clôture).

Chiffres-clés

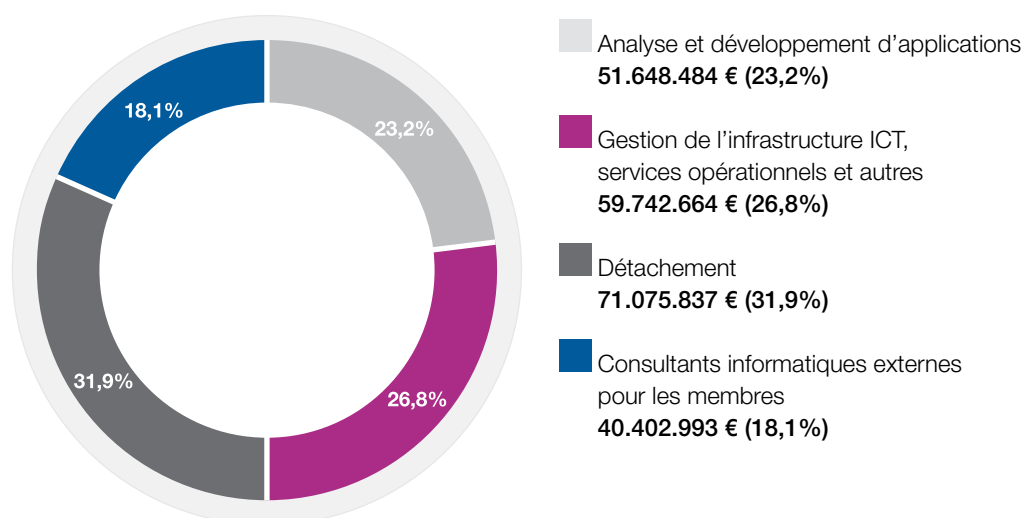
Évolution du chiffre d'affaires de 2008 à 2012



Chiffre d'affaires par groupe de clients

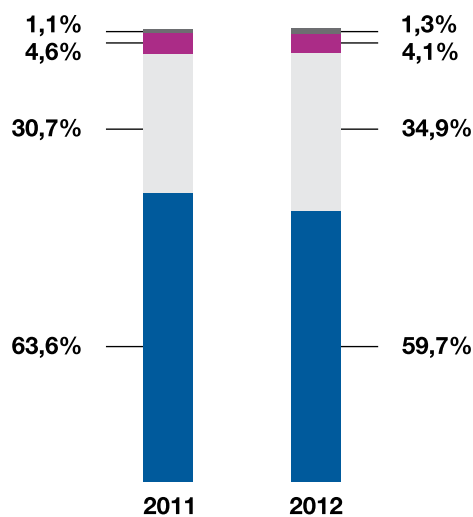


Chiffre d'affaires par activité



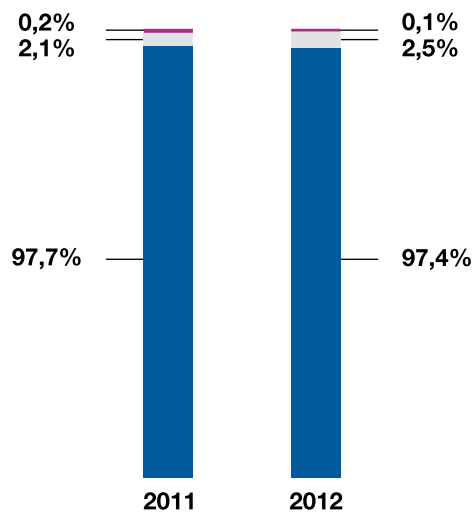
Structure des coûts

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

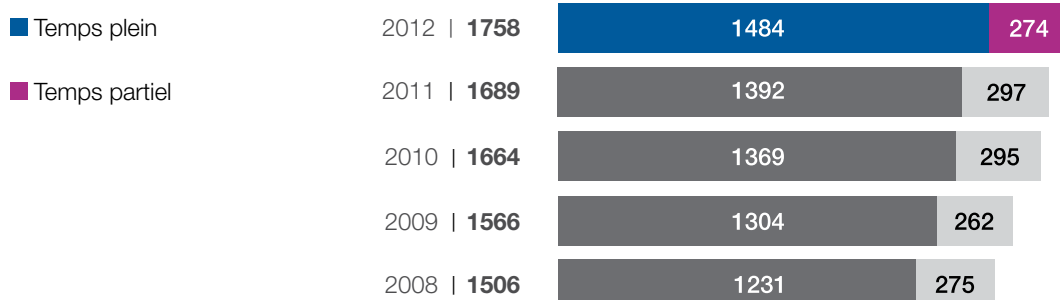


Revenus

- Chiffre d'affaires
- Autres produits d'exploitation
- Produits financiers



Nombre de travailleurs de 2008 à 2012



Gestion des clients

Une gestion des clients tournée vers l'avenir en quête de synergies

- ▶ 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 informatiques de ses membres. Ce partenariat est fondé sur la confiance et axé sur la création d'une plus-value. En 2012, une attention particulière a été accordée à la maîtrise des dépenses au moyen de l'informatique et de synergies entre les membres de Smals.

La division Gestion des clients veille à ce que les membres de Smals disposent d'un point de contact unique auquel ils peuvent adresser toutes leurs demandes de nature stratégique, technologique ou pratique. Cette approche permet de réagir rapidement aux demandes formelles et moins formelles.

Par une étroite collaboration entre la gestion des clients, la recherche, le développement d'applications et la gestion d'infrastructures informatiques, Smals conseille ses membres quant à la faisabilité des projets et concepts. Les gestionnaires de clients veillent à la bonne collaboration et n'ont pas de chiffre d'affaires en ligne de mire.

Synergies entre les processus et l'informatique

En 2012, la maîtrise des dépenses était capitale pour toutes les institutions publiques de la sécurité sociale et des soins de santé. Les technologies de l'information et de la communication peuvent ici jouer un rôle décisif, tant par la réduction des coûts informatiques opérationnels que par des investissements dans l'amélioration des processus via l'informatique et des initiatives inspirées par de nouvelles visions informatiques.

Dans la sécurité sociale, Smals a pour cela sondé ses membres en 2012 afin de mettre en lumière les opportunités et les défis communs. L'impressionnante participation à cette enquête a donné lieu à une présentation circonstanciée au Collège des Institutions publiques de Sécurité sociale, consacrée notamment à trois types de synergie :

- ♦ Réduction des coûts informatiques opérationnels par la consolidation, la centralisation et la collaboration (gestion des impressions, centralisation des achats informatiques...).
- ♦ Consolidation, centralisation et collaboration sur le plan des processus informatisés (workflows électroniques, envois postaux, etc.).
- ♦ Initiatives grâce à des visions informatiques (entre autres les analyses « big data »).

Service meetings

Lorsqu'une nouvelle application est opérationnelle, des « service meetings » réguliers chez le client permettent de rapporter adéquatement et de détecter rapidement les éventuels besoins, incidents ou faiblesses. Au préalable, des Service Level Agreements (SLA) fixent clairement les caractéristiques et les garanties de la prestation de services. Smals s'efforce d'établir les SLA au maximum sur la base de la situation concrète du client, plutôt que sur la base d'éléments techniques. Fin 2012, 203 SLA étaient opérationnels, dont 43 SLA nouveaux ou actualisés. Les SLA constituent un fil conducteur objectif pour les service meetings, qui visent une amélioration permanente de la prestation de services.

Groupe de travail RH consacré au détachement

Plus de 30 institutions membres recourent aux services de détachement de collaborateurs spécialisés de Smals. Ces services représentaient environ 32 % du chiffre d'affaires total de Smals en 2012.

Plus de 800 collaborateurs y sont directement impliqués. Pour bien coordonner cette importante collaboration, un groupe d'encadrement RH veille à une concertation entre Smals et ses membres depuis 2008.

Ce groupe de travail, particulièrement apprécié en complément des service meetings, permet d'évaluer et d'améliorer en permanence l'offre de services de détachement dans les limites des possibilités légales et budgétaires. Il se penche par exemple régulièrement sur les meilleures pratiques en matière de formation, de télétravail, de fiche de salaire électronique, d'évaluation et de promotion. Via ce groupe, les membres de Smals peuvent rassembler leurs attentes et questions ainsi que se concerter entre eux. En 2012, le groupe s'est entre autres consacré au benchmarking des salaires externes, à la Smals Academy et aux possibilités d'utilisation des contrats-cadres chez Smals.

Recherches

Les services cloud et la lutte contre la fraude sous la loupe

- ▶ Avec son équipe de recherche, Smals investit dans la recherche et le développement de divers domaines technologiques, soigneusement sélectionnés en fonction des dernières évolutions technologiques et en concertation avec les membres. Ces derniers peuvent miser chaque année sur des séances d'information, des publications circonstanciées et des conseils individuels pratiques. En 2012, la section Recherches a accordé une attention toute particulière aux services cloud et à la lutte contre la fraude sociale.

La technologie évolue vite, à l'instar des besoins informatiques des membres de Smals. Aussi la section Recherches de Smals s'investit-elle grandement dans la découverte de nouvelles possibilités technologiques, dans l'information aux décideurs informatiques parmi les membres ainsi que dans l'élaboration et l'expérimentation de nouveaux concepts porteurs d'une réelle plus-value pour le secteur public. Smals dispose d'une impressionnante équipe de treize chercheurs armés d'un bagage académique de taille, généralement titulaires d'un doctorat, qui se mettent au service de différents clients.

Services cloud et lutte contre la fraude sociale

En 2012, la section Recherches a concrétisé l'innovation en mettant en place des projets appliqués, orientés vers le marché en étroite collaboration avec d'autres équipes de Smals. Un important thème de travail concernait les services cloud. La section Recherches a été le premier utilisateur du service d'infrastructure sCloud de Smals (Infrastructure-as-a-Service) et a innové l'application cloud Declaration-as-a-Service (Declaas). Bien entendu, la sécurisation a ici été prise en considération, entre autres dans le cadre d'une étude dédiée au chiffrage du cloud.

La cellule de recherche permanente « Data Quality » s'est largement consacrée à la mise en place des méthodes de « data tracking » pour la réduction du nombre d'anomalies (ONSS) et la problématique de la fraude sociale. Par le rassemblement de lots de données et l'application de méthodes d'analyse « big data », les indices de fraude peuvent être analysés plus efficacement. Avec l'application de l'analyse prédictive, les indices doivent même permettre de prédire où il existe un plus grand risque de fraude.

La section Recherches a intensivement collaboré avec l'ONSS et la K.U. Leuven sur cette matière.

Avec son département de recherche, Smals jette un pont entre l'étude de technologies nouvelles et le développement d'applications informatiques novatrices, axées sur la pratique. La section Recherches dispose pour cela d'un environnement informatique à part entière pour des prototypes, séparé du réseau opérationnel de Smals. Le laboratoire dispose de son propre réseau de serveurs, d'une connexion internet à large bande et d'une liaison transparente avec le cloud privé de Smals (sCloud) et un fournisseur de cloud public, où des environnements de test supplémentaires peuvent être mis en place. Grâce à ces environnements de test, les cas métier concrets des clients peuvent rapidement être examinés, éprouvés et adaptés en termes de faisabilité.

Études

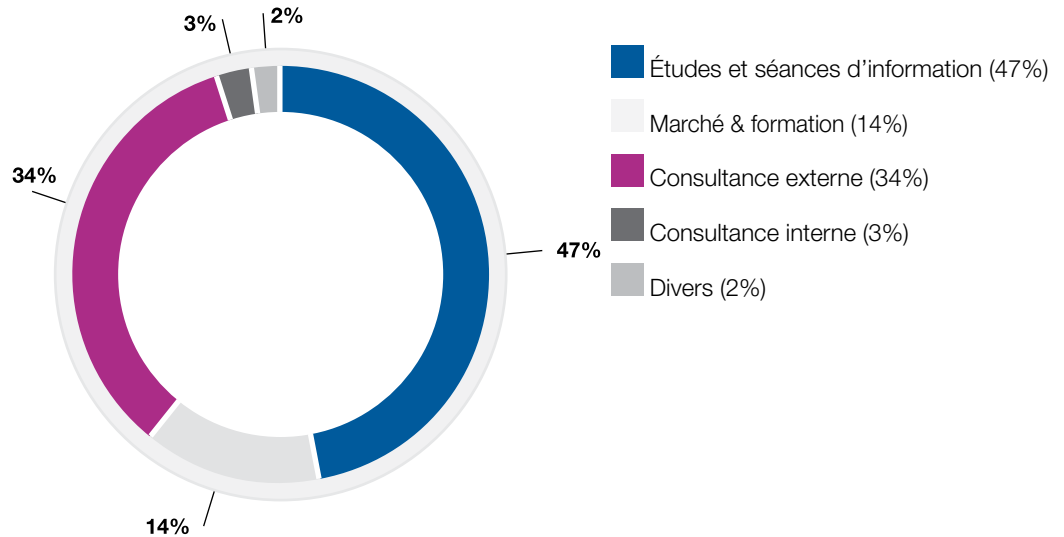
Les activités telles que la veille technologique, le suivi du marché et la formation permettent de découvrir le plus tôt possible des évolutions technologiques intéressantes. Sur la base du plan de recherche annuel, des domaines de recherche spécifiques sont développés sous forme d'études et de documents de vision en concertation avec les membres et le management de Smals. Les produits intéressants sont décrits dans des Quick Reviews et des Open Source Product Reviews ainsi que dans l'inventaire des logiciels open source et des standards (ouverts). Les résultats de la recherche sont directement présentés aux membres via des séances d'information, des messages sur le blog ainsi que sur les médias sociaux comme Tumblr et Twitter. Ce faisant, Smals développe une « communauté » autour de ses activités de recherche.

Consultance

En 2012, les chercheurs de Smals ont consacré quelque 37 % de leurs activités à des missions de consultance. Il s'agissait entre autres de conseils et d'encadrement concernant des projets stratégiques, des études de faisabilité, l'élaboration de documents de vision... Les

activités de consultance sont en grande partie financées directement par les organisations clientes, à savoir à hauteur de 90 % des coûts réels. Lorsque c'était nécessaire, le planning des recherches en cours a été adapté pour permettre une orientation client maximale.

Aperçu des activités de 2012



Séances d'information

Smals présente régulièrement les résultats de ses recherches lors d'exposés interactifs gratuitement accessibles aux membres et autres intéressés du secteur public. En 2012, pas moins de 423 personnes se sont inscrites à l'une des cinq séances d'information. Avec une moyenne de 85 participants par séance, dont 39 participants internes et 46 participants externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était élevé.

Le score de satisfaction moyen se chiffre à 4,1 et égalise ainsi le remarquable chiffre de l'année dernière (le score maximal s'élève à 5).

Parallèlement aux séances d'information publiques, la section Recherches a organisé plusieurs séances en comité restreint à la demande de clients individuels, à savoir : Information Governance avec SIEM (BCSS) et Mobile Device Management avec MobileIron (BCSS).

Séance d'information	Visiteurs externes	Visiteurs internes	Total	Évaluation (max. 5)
Privileged Account Management (PAM)	34	31	65	4.1
Security Information & Event Management (SIEM)	34	31	65	3.9
eXtreme Transaction Processing (XTP)	28	37	65	4.3
Cloud Encryption	59	45	104	4.1
Bring Your Own Device (BYOD) & Mobile Security	73	51	124	4.1
Total	228	195	423	4.1

Domaines de recherche en 2012

Security Information & Event Management (SIEM)
Privileged Account Management (PAM)
Database Activity Monitoring (DAM)
Cloud Encryption
Bring Your Own Device & Mobile Security
Declaration-as-a-Service
Filtre e-Box

Fraude sociale
Archivage de base de données
eXtreme Transaction Processing (XTP)
Data Tracking
Plateforme de gestion d'idées
Enregistrement universel via Near Field Communication
Traçabilité avec l'analyse prédictive

Publications de 2012

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

Rapports d'étude

High Availability Concepts (1/2012, Johan Loeckx, 24 pages)

Security Information & Event Management (SIEM) (7/2012, Kristof Verslype, 20 pages)

Database Activity Monitoring (DAM) (11/2012, Johan Loeckx, 16 pages)

Data Tracking - Le « Return On Investment » de l'analyse des flux d'information (12/2012, Isabelle Boydens, 24 pages)

Technos

La sécurisation des réseaux Wi-Fi (Techno 36, 8/2012, Julien Cathalo)

Product – Quick reviews

Splunk 4.3 – Event and log analysis tool (Quick Review 41, 2/2012, Bob Lannoy)

KRIS – Software Quality Control & Dead Code Cleaner (Quick Review 42, 4/2012, Jean-Pierre Latour)

KeePass Password Safe 2.18 – A light-weight easy-to-use password manager (Quick Review 43, 5/2012, Dirk Deridder)

SSL Pulse – Survey of the SSL Implementation of the Most Popular Web Sites (Quick Review 44, 6/2012, Julien Cathalo)

MobileIron 4.5 – Mobile Device Management (MDM) software (Quick Review 45, 7/2012, Bert Vanhalst)

AlienVault 3.1 – Security Information & Event Management (SIEM) (Quick Review 46, 8/2012, Kristof Verslype)

WinTask v3.9 – Windows automation et Web automation (Quick Review 47, 8/2012, Jean-Pierre Latour)

Noteshelf 7.0 – Prise de notes sous iPad (Quick Review 48, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Notability 4.31 – Prise de notes et annotations de documents (Quick Review 49, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Pocket for iPad 4.2.3 – Gestion et consultation d'articles Web (Quick Review 50, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Flipboard for iPad 1.9.7 – Agrégateur de réseaux sociaux et flux RSS (Quick Review 51, 10/2012, Grégory Ogonowski)

FeedReader Pro 1.12.4 – Lecteur de flux RSS (Quick Review 52, 10/2012, Grégory Ogonowski)

OwnCloud 4.0.7 – Logiciel de stockage de fichiers en ligne (Quick Review 53, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Pingdom – Network monitoring (Quick Review 54, 10/2012, Johan Loeckx)

Divide – Oplossing voor BYOD (Quick Review 55, 11/2012, Bert Vanhalst)

Les publications susmentionnées sont accessibles aux membres, aux collaborateurs d'institutions publiques et sur demande motivée. Il suffit d'envoyer un e-mail à research@smals.be.

Médias en ligne

De courts articles sur des tendances, de même que des textes d'opinion et des actualités technologiques sont librement accessibles sur le blog de la section Recherches de Smals : <http://blogresearch.smalsrech.be>.

Pour rester au fait de l'actualité, il est également possible de consulter le service de courts messages Tumblr <http://smals-research.tumblr.com> et Twitter : [@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).

Open Source reviews

Inventaire des logiciels open source et des standards (ouverts) (9e version, 7/2012)

<http://inventaireooss.smals.be>.



Missions de 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 de charges et autres conseils. La consultance technique et la consultance non technique pour les clients représentaient 37 % des activités de recherche en 2012.

Data Quality & Lutte contre la fraude sociale

Chez Smals, une cellule de recherche permanente composée de trois experts se consacre aux 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 membres de Smals peuvent à tout moment solliciter leur expertise. Une attention particulière a été accordée à la lutte contre la fraude sociale en 2012. Le temps fort de la collaboration entre la cellule de recherche Data Quality et l'ONSS fut la création d'une chaire de recherche « Forecasting & Network Analytics pour la gestion des risques liés à la perception » (FAIR) à la K.U. Leuven.

En 2012, Smals s'est forgé une vaste expertise pratique concernant « R », le langage open source pour la programmation d'analyses statistiques. La combinaison de la formulation de questions pertinentes, de l'analyse de grands lots de données et de l'expertise technique autour du langage R se révèle un puissant moyen d'acquérir de nouvelles connaissances.

♦ **Lutte contre la fraude sociale (ONSS)** : soutien scientifique et méthodologique du centre d'expertise de l'ONSS pour l'analyse/détection : (1) Preuve de concept pour la lutte contre la fraude via l'analyse prédictive (détection des faillites frauduleuses, suivi des silencieux) ; (2) Détection automatisée

des faillites frauduleuses (montages en forme de toile d'araignée), affinement des paramètres, estimation des volumes, modèle de données, implémentation ; (3) Preuve de concept pour la détection de fraude via des « social kits », analyse business, alternatives, améliorations, plus-value, plan annuel ; (4) Visualisation de la détection de fraude via les montages en forme de toile d'araignée ; (5) Traçabilité des mesures et retour sur investissement escompté, usage de l'analyse prédictive ; (6) Enrichissement des données, output de l'analyse prédictive en schéma XML ; (7) Amélioration de la précision grâce au retour d'information de l'Inspection ; (8) Analyses supplémentaires.

- ♦ **30bis (ONSS)** : propositions relatives à l'enregistrement des présences dans le secteur de la construction.
- ♦ **Data quality (ONSS)** : data tracking des anomalies dans la DmfA, conception, préparation et encadrement d'une campagne visant une baisse structurelle du nombre d'anomalies et une augmentation de la qualité des données ; rapport d'étude sur le retour sur investissement du data tracking ; modélisation de base de données, data quality et couplage d'ARES avec un datawarehouse.
- ♦ **Chaire FAIR (ONSS)** : encadrement de la chaire scientifique « Forecasting & Network Analytics pour la gestion des risques liés à la perception » à la K.U. Leuven, analyse business, alignement avec les objectifs de l'ONSS, transmission de connaissances depuis l'université.
- ♦ **JumpStart (Smals)** : développement du volet « Data Quality » (méthodes, techniques et outils) pour le programme JumpStart (Smals ICT Academy) en collaboration avec la cellule Data IDA (DA&P).
- ♦ **Data Quality Tools (plateforme eHealth, ONSS)** : mise sur pied de sources authentiques validées pour eHealth ; lutte contre la fraude sociale (profiling, standardisation de banques de données).
- ♦ **Archivage de bases de données & records management (ONSS, plateforme eHealth, CAPAC)** : rapport d'étude et échange d'expériences sur la base de la consultance de 2012.

Missions diverses

- ♦ **Plateforme eHealth** : archivage de banques de données, problématique next releases et performance.
- ♦ **FAT** : analyse des risques, identification d'activités par domaine et de risques par activité, liste de contrôle des risques informatiques, couplage des métiers et risques techniques.
- ♦ **SPF Intérieur** : analyse business ICT for Fire, analyse business module GIS.
- ♦ **SPF Affaires étrangères** : groupes de travail techniques de l'Union européenne concernant les documents électroniques (visa, passeport, autorisation de séjour), conseils.

- ♦ **SPF Justice** : consultance en Enterprise Content Management (ECM), analyse fonctionnelle et modèle de gouvernance pour SharePoint ; préétude de la réutilisation des services de base de Smals et des composantes logicielles pour le règlement collectif de dettes.
- ♦ **SPF Mobilité** : conseils concernant le Web Content Management (Tridion), assistance à la conduite du projet.
- ♦ **CAPAC** : plan stratégique de la Direction informatique ; calcul des effets de retour de la migration mainframe ; document de vision sur le CRM ; étude des besoins du projet Scanning & Document Management, document d'architecture, master test plan et charte de projet.
- ♦ **BCSS** : enquête de satisfaction avec SurveyMonkey.
- ♦ **INAMI** : encadrement et coordination de l'implémentation de l'e-Learning (Dokeos) ; projet de banque de données de connaissances Evidence Based Medicine (EBM PracticeNet), expertise technique, étude des besoins business et fonctionnels.
- ♦ **ONAFTS** : évaluation des compétences de la division ICT de l'ONAFTS.
- ♦ **ONSS** : architecture business, étude des plateformes de BI AS-IS ; cahier de charges pour un système d'archives électroniques, étude des besoins, évaluation des offres ; étude de la redistribution de l'effectif des inspecteurs et des contrôleurs par district ; intégration des informations des employeurs et des mandats dans Limosa (S.T.O.R.K. 2) ; note de vision DSP ; eBox citoyen, opportunités et canaux promotionnels ; analyse business du recouvrement judiciaire ; évaluation de Google Site Search ; interviews des inspecteurs concernant l'utilisation de Gotot-IN et Limosa.
- ♦ **ONEM** : audit du User & Access Management ; gestion du projet de la lutte contre la fraude sociale.
- ♦ **VAZG** : soutien cryptographique et révision de sécurité pour le développement (Vitalink) ; développement Java pour la génération de paramètres et de clés (Vitalink) ; expertise en architecture logicielle pour le Distributed & Extreme Transaction Processing (Vitalink) ; analyse business des centres de soins résidentiels, constitution d'un roadmap, description des besoins, priorités et approche (WZC Vlaanderen).

Consultance interne

- ♦ **Smals** : mise sur pied du centre de compétences GigaSpaces ; outil automatique de gestion de certificats, étude des besoins et preuve de concept, comparaison entre une solution commerciale basée sur Venafi et un outil interne ; exigences techniques pour le cahier de charges du Système d'archives électroniques ; opportunités pour les banques de données NoSQL chez Smals ; étude des aspects informatiques du Nouveau Monde du Travail (NMT) ; enquête de confidentialité pour l'audit interne ; Distributed File System (DFS), étude et tests ; étude de thin clients sur la base de VDI (Citrix) ; étude d'un outil de planification pour la gestion de l'exploitation.



Projets

Projets de 2012



Projet : *Dimona Mobile*
Client : *ONSS*
Statut : *En cours de développement*
Technologie : *Java, Oracle, WebLogic, Services web, Système Flux de Smals*

Déclaration Dimona sur smartphone : sûre et rapide

Dans les secteurs comme ceux de la construction, de l'agriculture, de l'horticulture et du transport, les employeurs optent souvent pour la déclaration Dimona mobile, notamment lorsqu'ils recourent à des contrats journaliers. Grâce à une nouvelle application mobile, compatible entre autres avec Android, iPhone, iPad, BlackBerry et Windows Mobile, cette déclaration sera bientôt plus rapide, plus facile et plus sûre. L'application mémorise les travailleurs introduits précédemment, présente un récapitulatif avant l'envoi de la déclaration et affiche un message clair en cas de saisie incorrecte. Pour la déclaration obligatoire de l'emploi, les possibilités offertes aux employeurs se limitaient jusqu'alors à une page web classique, à une centrale téléphonique IVR ou à des SMS non sécurisés. Pour l'application mobile, la logique même de la déclaration a été reconsidérée pour permettre aux employeurs de remplir la déclaration sur le terrain en un minimum de temps.



Projet : *Rapport d'activité électronique de l'ONSS*
Client : *ONSS*
Statut : *Live*
Technologie: *Drupal*
www.onssrapportannuel.be

Rapport annuel de l'ONSS sous forme électronique et mobile

L'appellation « Responsive design » désigne une méthode de conception qui facilite la consultation de sites web et d'applications en ligne pour un large éventail d'appareils mobiles. En effet, l'affichage s'adapte automatiquement aux dimensions réduites de l'écran. Le rapport annuel 2011 de l'ONSS a été pour la première fois présenté sous forme exclusivement électronique,

comme un site web mobile exploitant au maximum les possibilités visuelles et interactives. En 2013, Smals entend aller encore plus loin dans la mise en forme du rapport annuel électronique de l'ONSS, en présentant les chiffres dans des tableaux dynamiques dans lesquels peut naviguer le visiteur.



Projet : *Site web Statistiques de l'ONSS*
Client : *ONSS*
Statut : *En cours de développement*
Technologie: *Oracle BI, Drupal*

Statistiques interactives sur l'emploi et la sécurité sociale

Notamment par le biais de la déclaration multifonctionnelle (DmfA), l'ONSS glane des informations détaillées sur les employeurs et travailleurs belges. Les citoyens et les entreprises peuvent consulter une sélection de ces informations sous forme statistique dans des publications périodiques ainsi que sur le site web de l'ONSS. Depuis 2013, la technologie Business

Intelligence offre également la possibilité de visualiser des tableaux et des graphiques. Il s'agit d'un affichage interactif permettant de naviguer vers les informations sous-jacentes, telles que l'évolution du nombre de lieux de travail en Belgique, l'occupation par commission paritaire et la répartition entre hommes et femmes parmi les travailleurs.



Projet : Stat-BI
Client : ONSS
Statut : En cours de développement
Technologie: Oracle BI, SAS, UAM

Des tableaux de bord en ligne procurent des statistiques dynamiques sur l'emploi

L'ONSS délivre des statistiques trimestrielles sur l'emploi en Belgique. Les données de base, des informations anonymes issues entre autres des données DmfA stabilisées et du répertoire des employeurs, sont gratuitement accessibles sur le site web de l'ONSS. Dès mi-2013, il sera également possible d'effectuer des recherches dynamiques grâce à des tableaux de bord en

ligne et à la technologie Business Intelligence. Les données statistiques seront plus rapidement et plus facilement interprétables par un large groupe d'utilisateurs au moyen de graphiques explicites. Stat-BI permettra bientôt à chaque utilisateur de créer lui-même rapidement et à faible coût des statistiques selon ses propres critères.



Projet : GIAM
Client : Fedict, ONSS
Statut : Live
Technologie: eID, Système fédéral d'authentification, Java, Oracle, Services web, UAM

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

Qui est habilité au nom de l'entreprise à remplir des déclarations concernant les prestations et les salaires ou les impôts ? Qui enregistre les nouveaux collaborateurs et les véhicules de fonction ?

Étant donné que la réalité peut sensiblement varier selon la taille de l'entreprise, le système intégré de gestion des identités et des autorisations laisse la plus grande responsabilité aux entreprises mêmes. Via une plateforme centrale, elles désignent elles-mêmes un responsable de la gestion des accès, lequel distribue ensuite différents rôles. Les collaborateurs qui quittent l'entreprise peuvent facilement être supprimés de

toutes les applications. Dans une première phase, le système de gestion intégré est utilisé entre autres par le SPF Finances (Tax-on-Web), le SPF Économie (Banque-Carrefour des Entreprises), le SPF Mobilité et Transports (WebDIV), l'ONSS (Dimona, DmfA...), la plateforme eHealth, Fedict et la BCSS. D'autre part, le SPF Justice et l'INAMI ainsi que la Flandre et la Wallonie ont déjà manifesté leur intérêt. En 2012, plus de 98.000 entreprises et organismes de soins avaient déjà désigné un gestionnaire principal des accès via cette plateforme. Précisons que l'organisation sectorielle Agoria a décerné au projet l'eGov Award 2012 de l'Innovation.





Projet : Portail
Restructurations v2
Client : BCSS
Statut : Live
Technologie: Hippo 6
CMS, Oracle, XML
www.restructurations.be

Clarté sur les mesures de crise pour les employeurs

Le gouvernement et les employeurs unissent leurs efforts pour préserver l'emploi au maximum en période de récession. Depuis 2009, le site portail www.restructurations.be procure à tous les intéressés des informations claires sur les mesures de crise en matière d'emploi ainsi que sur les étapes à suivre en cas de restructuration. Sur cette plateforme centrale de contact et

d'information, les employeurs retrouvent entre autres un questionnaire standard (FAQ) et des coordonnées pertinentes par domaine. En 2012, le site portail a été enrichi d'une liste de mots-clés bien pratique ainsi que d'une ligne du temps qui permet de visualiser les démarches légales à entreprendre lors d'une restructuration.



Projet : Aquila
Client : ONSS, SPF ETCS
Statut : Live
Technologie: COBOL,
Oracle

Cotisation patronale complémentaire pour le congé-éducation

Dans le Pacte de solidarité entre les générations, les employeurs se sont engagés collectivement à maintenir des investissements substantiels dans la formation. Concrètement, chaque employeur doit y consacrer au minimum 1,9 % de sa masse salariale totale. Les secteurs dans lesquels les employeurs consentent systématiquement trop peu d'efforts en matière de formation s'exposent à

une majoration de la cotisation patronale à hauteur de 0,05 %. Ceci afin de préserver la faisabilité du système de congé-éducation payé. En exécution de cette disposition, Smals a aidé à établir les calculs par secteur. La cotisation complémentaire est ensuite réclamée aux employeurs concernés au moyen d'un avis de débit annuel.



Projet : Provision
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: Dollar
Universe, Java, Oracle,
WebLogic,
Services web XML

Le calcul détaillé des avances pour l'ONSS évite les malentendus

Quelque 40 % de l'ensemble des employeurs ou de leurs secrétariats sociaux sont tenus de verser des avances sur leurs cotisations sociales. Auparavant, le calcul de ces avances occasionnait souvent des contestations et des malentendus. Aussi depuis 2013 l'ONSS envoie-t-il chaque mois un calcul précis de l'avance indiquant les déclarations Dimona et les avis

rectificatifs (Beware) pris en compte. Grâce à cette communication détaillée, les employeurs et les secrétariats sociaux peuvent encore mieux adapter leurs avances à la réalité et donc économiser des coûts en évitant de verser des avances inutilement élevées ou de payer des amendes pour des avances insuffisantes.



Projet : SEPIA
Client : ONSS, ONSSAPL
Statut : Live
Technologie: Hardware
Security Module (HSM),
Java, Oracle, WebLogic,
Services web

Une signature numérique valide réduit la paperasserie administrative

En 2012, l'ONSS a généralisé l'utilisation d'un système de gestion de l'envoi électronique de documents aux employeurs et aux secrétariats sociaux agréés belges. Ce concept technologique a été accueilli positivement par des spécialistes du domaine, notamment des experts en cryptographie appliquée du COSIC (K.U. Leuven). En 2012, Smals a assisté l'ONSS en matière de change management et a rationalisé la gestion des certificats afférents. À terme, la combinaison de la livraison garantie, de l'horodatage et de la signature numérique offrira une alternative valide à la communication par courrier. Cette innovation

technologique promet une considérable économie de temps et de moyens, à la fois pour l'ONSS, les employeurs et leurs mandataires. Grâce à un traitement entièrement électronique, toutes les parties économiseront des frais d'envoi directs ainsi que des frais de traitement internes. La qualité accrue des données débouchera sur une baisse des erreurs administratives. Outre la signature automatique pour les documents transactionnels, la signature électronique individuelle sera également possible dans un futur proche.



Projet : Pay-IT v1
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: Dollar
 Universe, Java,
 Oracle, WebLogic,
 Services web XML

Paiements structurés pour le compte de l'employeur

L'ONSS souhaite automatiser au maximum le traitement du paiement des cotisations sociales par les employeurs et les secrétariats sociaux. Désormais, une note financière permet aux employeurs et aux secrétariats sociaux de savoir encore plus précisément quel montant est dû pour quelle échéance. Grâce à l'utilisation d'une communication structurée, l'attribution des paiements au compte de l'employeur peut aussi

être automatisée au maximum. Dans une première phase, les notes financières sont consultables sous forme électronique via une application en ligne (viewer). Dans une phase suivante, les paiements déjà effectués, le solde restant et les factures afférentes pourront également être consultés en ligne. À terme, de nouvelles modalités de paiement comme la domiciliation, la carte de crédit et Zoomit pourraient être proposées.



Projet : Automatisation
 30-bis
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: COBOL,
 Dollar Universe, Java,
 Oracle, Services web

Référence de paiement automatique pour la retenue des cotisations sociales

Dans le secteur de la construction, les employeurs doivent retenir les éventuels arriérés de cotisations sociales de leurs sous-traitants sur les factures à payer. Sur le site portail de la sécurité sociale, l'employeur peut consulter la situation de son sous-traitant. Depuis le 1er mai 2013, une nouvelle application calcule automatiquement le montant à retenir lorsque l'obligation de retenue

est d'application. Outre ce calcul, l'employeur reçoit une référence de paiement sous forme de communication structurée. Ainsi, l'attribution du paiement peut se faire quasi immédiatement et le compte de l'employeur est actualisé bien plus vite. Cette procédure en ligne toute simple autorisera la suppression de quelque 300.000 formulaires papier par an.



Projet : Beware 2
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: Dollar
 Universe, Java, JSF2,
 Oracle, Système
 Flux de Smals, WebLogic,
 Services web

Facturation électronique pour les corrections des déclarations ONSS

Lorsqu'un employeur ou un secrétariat social fait parvenir des corrections à l'ONSS concernant des informations transmises précédemment via la déclaration multifonctionnelle (DmfA), les cotisations sociales dues doivent être recalculées. Grâce à une nouvelle application informatique cependant, le service Perception de l'ONSS peut accélérer le traitement de cette régularisation. De plus, les employeurs disposent d'un document détaillé réduisant la probabilité de contestations.

La facture électronique au format XML pour les secrétariats sociaux permet à l'ONSS d'éliminer un considérable workflow papier et d'envoyer les factures rectificatives deux jours plus tôt. Les secrétariats sociaux peuvent intégrer le flux de données dans leurs systèmes, de sorte qu'ils peuvent eux aussi entièrement automatiser le traitement administratif et ainsi réaliser des économies substantielles.



Projet : Archivage de
 messages électroniques
Client : ONSS
Statut : En cours de
 développement
Technologie: ArcSys,
 Java, Oracle

Force probante juridique pour l'archivage électronique

Depuis 2002, de nombreuses déclarations à la sécurité sociale belge doivent obligatoirement être remplies sous forme électronique. Ces déclarations reposent à la base de l'octroi de droits et du paiement de cotisations sociales. Dans le cas d'une contestation qui finit au tribunal, la force probante juridique constitue un critère de taille, même s'il s'agit d'informations relativement vieilles. C'est pourquoi l'ONSS investit dans une technologie d'archivage de nouvelle génération permettant non seulement d'archiver les déclarations électroniques, les

annexes et les flux XML, mais aussi de les rendre accessibles et de garantir leur force probante juridique. À partir de 2013, la nouvelle plateforme d'archivage accueillera tous les flux de données et à partir de 2014, toutes les anciennes données seront également intégrées. Une étude menée en collaboration avec les Archives de l'État et les institutions concernées a permis de déterminer la durée de rétention par type de document sur la base de critères techniques, fonctionnels et légaux.



Projet : eBox Citoyen
Client : BCSS, ONSS
Statut : Live
Technologie: eID, Java, WebApp, Services web
www.mysocialsecurity.be



Projet : EDE
Client : ONSS
Statut : En cours de développement
Technologie: Case 360



Projet : Declaration-as-a-Service (DeclaaS)
Client : Smals
Statut : En cours de développement
Technologie: Linux, Apache, MySQL, PHP, eID



Projet : GOTOT GT
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: Java, Oracle

Une eBox personnelle sûre pour tous les citoyens belges

L'e-mail est un puissant média, mais en raison de ses limites en termes de confidentialité et de fiabilité, il ne convient pas aux communications officielles de l'État à ses citoyens. C'est pourquoi Smals a élargi la technologie eBox existante, développée pour la sécurité sociale et les soins de santé, en vue d'un usage généralisé par tous les citoyens belges. Le stockage et le contrôle des accès en ligne avec la carte d'identité électronique garantissent une réception confidentielle par le bon destinataire. Le citoyen peut lier sa eBox à une adresse e-mail ou à un numéro de gsm existant pour être automatiquement averti

lorsqu'un nouveau document est disponible. Dans une première phase, l'eBox regroupe sur le portail citoyen MySocialSecurity.be les données personnelles et la correspondance de l'ONEM (emploi, licenciement, Activa...), de l'ONVA (pécule de vacances), de l'ONSS (travail des étudiants) et de Sigedis (pensions). Grâce à sa réutilisabilité, l'eBox peut aisément être mise en place pour tous les services publics qui le souhaitent. L'organisation sectorielle Agoria a décerné au projet l'eGov Awards 2012 de la Collaboration.

Force probante numérique du dossier électronique de l'employeur

Afin d'encore mieux structurer le service aux employeurs, l'ONSS modernise sa gestion centrale des dossiers avec des informations sur tous les employeurs belges. Actuellement, la mine d'informations que détient l'ONSS à propos des employeurs est encore souvent dispersée entre plusieurs applications informatiques. Par l'élargissement de l'accessibilité d'un recueil unique par employeur, les services de l'ONSS disposeront tous des mêmes informations, pour

autant qu'ils y soient autorisés. Des workflows standardisés et des documents types permettront de traiter rapidement et correctement les communications, questions ou plaintes des employeurs. En collaboration avec Steria, Smals veille également à ce que le dossier électronique de l'employeur ait la même force probante que les documents papier, de sorte qu'il soit recevable dans des procédures juridiques.

Kit Software-as-a-Service de déclaration électronique

L'administration papier représente encore souvent la seule option pour les administrations qui traitent des déclarations spécifiques avec seulement quelques centaines de dossiers par an, l'investissement dans un système d'enregistrement électronique de données étant tout simplement trop onéreux. Aussi Smals a-t-elle créé une plateforme Saas (Software-as-a-Service) générique permettant aux institutions publiques

de composer elles-mêmes un formulaire en ligne en quelques clics. Le « Declaration-as-a-Service » est entièrement adaptable au niveau des champs, de la formulation et du style. Le résultat peut être affiché comme une page web distincte ou ancré dans un site web existant. Les visiteurs s'identifient univoquement avec l'eID. Le résultat est facilement exportable sous forme de fichier de données.

Détachement simultané vers plusieurs pays européens

Grâce notamment à une convention européenne de 2010, les employeurs belges peuvent plus facilement mettre des individus au travail dans d'autres États de l'Union européenne. Lors d'un tel détachement, un collaborateur travaille temporairement hors de la Belgique, mais demeure assujéti à la sécurité sociale du pays d'origine. Si initialement, la déclaration électronique d'occupation transfrontalière n'autorisait pas le détachement simultané vers plusieurs pays, elle répond aujourd'hui à la complexité des entreprises multinationales et à la croissance du marché unique européen. Quelque 20.000

détachements annuels peuvent maintenant être demandés par voie électronique sur le site portail www.securitesociale.be. Le traitement électronique permettra au service Relations internationales de l'ONSS de ne pas s'attarder sur le traitement administratif et de mieux se concentrer sur les dossiers spéciaux. Grâce à GOTOT GT, les individus qui exercent une fonction internationale ou qui voyagent très fréquemment sont en règle avec la sécurité sociale. L'employeur qui remplit la déclaration électronique reçoit en principe l'attestation nécessaire dans un délai d'un jour ouvrable.



Projet : *Mutations ONSS @ cadastre Limosa*
Client : ONSS & services d'inspection
Statut : Live
Technologie: JEE, Java5, Oracle, Services web, WebApp



Projet : *BeConnected*
Client : Fedict, SPF P&O, BCSS
Statut : Live
Technologie: Alfresco 4, eID / token citoyen



Projet : *RX*
Client : ONSSAPL
Statut : Live
Technologie: eID, e-Box, Java, Oracle, WebLogic, Services web, Système Flux de Smals



Projet : *DRS Hirundo*
Client : ONSS, ONSSAPL, ONEM
Statut : En cours de développement
Technologie: Java, Oracle, WebLogic, Services web, Système Flux de Smals

Amélioration de la qualité des données pour le cadastre des travailleurs étrangers

Lorsque des entreprises étrangères emploient des travailleurs en Belgique, elles le signalent obligatoirement au moyen de la déclaration en ligne Limosa ou de l'application de détachement Gotot IN. Dans le cadastre Limosa, tous les services d'inspection peuvent ensuite consulter les informations pour chaque travailleur. Jusqu'à présent, il n'était pas évident de regrouper les bonnes informations en cas de modification ou de correction des données d'adresse ou d'identification du travailleur. Ceci pouvait nuire

à la qualité des informations de la banque de données de référence et donner lieu à des dossiers incomplets ou incorrects. Aujourd'hui, une intégration avec le registre national et le registre BIS des travailleurs étrangers permet au cadastre Limosa de mieux réunir les données pertinentes, y compris un historique des déclarations et des données personnelles modifiées. Grâce à l'amélioration de la qualité des données, les services d'inspection sociale peuvent lutter de manière ciblée contre les abus.

Stabilité accrue pour le portail de connaissances beConnected

Le système de gestion de connaissances du secteur public, qui remplaçait déjà les deux anciens systèmes eWorkspace et eCommunities, a vu sa plateforme considérablement remaniée en 2012. Cette étape s'imposait pour offrir les prestations et la stabilité voulues, de sorte que plus de 4.000 professionnels de l'administration fédérale et de la sécurité sociale puissent

pleinement utiliser l'application. beConnected procure une plateforme de gestion documentaire, d'interaction, de publication sécurisée et de conception en commun de textes de loi. La gestion de connaissances constitue un défi de taille pour le secteur public. Avec le proche départ des baby boomers, les institutions risquent de voir partir une profusion de connaissances internes.

Gestion en ligne des dossiers des employeurs du secteur public

Les employeurs du secteur public peuvent dorénavant eux-mêmes communiquer les changements de leurs données d'adresse et de contact à l'ONSSAPL au moyen d'une application en ligne pratique. Auparavant, les modifications devaient être transmises via un formulaire papier et les employeurs n'avaient même pas de droit de regard dans leurs données enregistrées. Aujourd'hui, ils peuvent librement consulter et corriger en ligne les données de contact les plus récentes, ce qui permet de nettement améliorer la qualité des

données. L'échange s'effectue bien évidemment en toute sécurité. L'application a été élaborée telle une plateforme générique, de manière à ce que des interactions additionnelles entre l'ONSSAPL et les employeurs ainsi que leurs prestataires de services puissent être automatisées dans le futur. Après les modifications, l'employeur reçoit un retour d'information via l'e-Box, réduisant de cinq jours à quelques minutes le délai de traitement entre la déclaration et la notification.

La déclaration de chômage de plus en plus électronique

La déclaration des risques sociaux comme le chômage et le chômage temporaire s'effectue de plus en plus par voie électronique. Afin d'encourager au maximum les employeurs et les secrétariats sociaux à préférer la déclaration électronique (DRS) à son homologue papier, des efforts considérables sont encore investis dans la convivialité de l'application. Pour les deux scénarios les plus fréquents, le nombre d'écrans

à parcourir pour remplir la déclaration sera encore fortement réduit en 2013. En 2012, quelque 350.000 déclarations de chômage ont déjà été transmises via le site portail de la sécurité sociale, contre seulement 300.000 en 2011. Le nombre de déclarations batch a même grimpé de 1,3 million à 2,2 millions. Au total, environ 30 % des déclarations annuelles de chômage sont déjà remplies par voie électronique.



Projet : Glossat II,
Corflat II
Client : FAT
Statut : Live
Technologie: Java,
WebApp, Services web

Accidents du travail : abaissement du seuil pour les messages structurés

Lorsque les assureurs échangent des informations avec le Fonds des Accidents du Travail (FAT), ils procèdent de préférence par messages électroniques structurés. Néanmoins, si un grand nombre de données peuvent être traitées rapidement et correctement grâce à une intégration directe entre systèmes, le coût et la complexité ne sont pas négligeables. Or, pour un certain nombre d'échanges moins fréquents, les coûts étaient jusqu'à présent trop élevés pour

permettre un retour sur investissement positif. Corflat II offre pour cela une riche alternative via le navigateur web et le site portail de la sécurité sociale. Si dans ce cas, la saisie des données se fait manuellement, le traitement qui s'ensuit est entièrement automatisé. D'autre part, l'application documentaire Glossat II procure à tous les intéressés la documentation technique nécessaire pour réaliser l'intégration avec le FAT.



Projet : DRS Publiato
Client : FAT, SPF P&O,
SPF SSCE
Statut : En cours de
développement
Technologie: Java,
Oracle, WebLogic,
Services web,
Système Flux de Smals

Déclaration électronique d'accidents du travail dans le secteur public

À partir du 1er janvier 2014, toutes les déclarations d'accident du travail dans le secteur public seront électroniques, comme l'a décidé le législateur belge en exécution d'une directive européenne. Annuellement, quelque 230.000 accidents du travail sont recensés en Belgique, dont environ 60.000 dans le secteur public. Smals développe pour cela une déclaration électronique via web

ou batch, adaptée à la législation spécifique du secteur public. La déclaration électronique est directement couplée aux systèmes de contrôle administratif du Fonds des Accidents du Travail (FAT). Grâce au traitement électronique, le workflow interne du FAT sera lui aussi rationalisé, jusqu'à la communication avec les assureurs concernés et Medex.





L'analyse prédictive, une arme redoutable contre la fraude sociale

Projet : TADT
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: R, Siebel

Les services d'inspection sociale de l'ONSS, de l'ONEM, du SPF Sécurité sociale et du SPF ETCS utilisent depuis déjà longtemps des informations croisées de diverses banques de données afin de travailler de manière plus ciblée. Si cela a déjà fortement augmenté le succès des inspections sur le terrain, l'utilisation de données historiques a ses limites. En effet, il n'est pas rare qu'une société tombe en faillite juste avant que des arriérés ou des amendes puissent être perçus. C'est la raison pour laquelle l'équipe Analyse-Détection de l'ONSS investit dans des méthodes d'analyse statistique afin de détecter bien plus tôt

les indices de fraude et de calculer le retour sur investissement de contrôles mieux ciblés. Des fiches visuelles offrent ici un aperçu des relations entre employeurs, travailleurs et mandataires. Via Siebel, les indices de risque de fraude sont gérés et suivis plus rapidement par plusieurs services de l'ONSS. Les méthodes statistiques sont affinées en collaboration avec la section Recherches de Smals et la K.U. Leuven, où l'ONSS a introduit la chaire universitaire Forecasting & Network Analytics pour la gestion des risques liés à la perception (FAIR).



La fraude sociale poursuivie énergiquement grâce au procès-verbal électronique

Projet : ePV
Client : SPF ETCS
Statut : Live
Technologie: Batch, eID, Java, Oracle, Scriptura, WebLogic, Services web, XML

Depuis 2011, les services d'inspection sociale de l'ONSS, de l'ONEM, du SPF ETCS et du SPF Sécurité sociale disposent d'un workflow électronique commun pour leurs procès-verbaux. Le couplage avec des sources authentiques telles que le registre national et une liste codifiée des infractions permet d'éviter les vices de forme. Par le passé, ceux-ci débouchaient souvent sur des classements sans suite ou sur des demandes de complément. Les inspecteurs confirment l'exhaustivité d'un dossier par une signature électronique. Grâce à ce traitement plus fluide, ils peuvent davantage se consacrer

à leurs tâches essentielles. Un couplage avec le système d'amendes administratives procure un aperçu total par dossier. Depuis 2012, les dossiers peuvent également être transmis par voie électronique au SPF Justice en vue de poursuites judiciaires. Dans un futur proche, le projet devrait également rallier l'INAMI et les services d'inspection des trois régions. La qualité accrue des dossiers et l'élimination progressive de l'administration papier permettront à l'État belge d'encaisser annuellement jusqu'à 5,1 millions d'euros de rentrées supplémentaires.



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

Projet : Dolsis
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: Java, Oracle, WebLogic, Services web

Dans la lutte contre la fraude sociale, les informations de base de la sécurité sociale étaient depuis déjà longtemps disponibles pour quatre services fédéraux d'inspection sociale. En revanche, les services d'inspection régionaux et locaux, la police et d'autres services comme l'Office des Étrangers et Fedasil ne pouvaient pas consulter les sources de données authentiques pour des raisons de sécurité, de complexité et de coût. Grâce à Dolsis, ces services peuvent maintenant bien, à de strictes conditions,

consulter des informations provenant des banques de données de l'ONSS et de l'ONSSAPL, du registre national et du registre BIS. Un logging automatique de toutes les consultations aide à garantir le respect de la vie privée des citoyens et à assurer une utilisation strictement rationnelle des données. Dolsis permet d'exécuter des contrôles bien plus ciblés. Dans le cadre d'un projet pilote, les permis de travail des travailleurs étrangers sont comparés aux informations issues de la déclaration Limosa.



Amélioration des processus de perception des cotisations sociales

Projet : Perceval
Client : ONSS
Statut : Programme pluriannuel
Technologie: Service Oriented Architecture (SOA)

L'ONSS réexamine avec Smals la future structure des processus métier sous-jacents à la perception annuelle de quelque 46 milliards d'euros de cotisations sociales. L'accent repose ici sur la garantie de la ponctualité du paiement, sur la rapidité et la fiabilité de la communication à travers environ 500.000 comptes d'employeurs et sur la lutte contre la fraude sociale. Il s'agit notamment

d'approcher les employeurs de façon proactive afin d'éviter au maximum le recouvrement judiciaire, par exemple en proposant un plan de paiement aux employeurs confrontés temporairement à des problèmes de paiement. La technologie SOA est utilisée pour l'implémentation de ces nouveaux processus.



Obligation de retenue pour les secteurs du gardiennage et de la viande

Projet : *Formica*
Client : *ONSS*
Statut : *En cours de développement*
Technologie: *Java, Oracle, WebLogic, Services web XML*

Afin de combattre la fraude sociale et la concurrence déloyale, les employeurs des secteurs du gardiennage et de la viande devront bientôt déclarer à l'ONSS leur collaboration avec des sous-traitants. Ceci via une application en ligne. Tout comme dans le secteur de la construction, les éventuels arriérés des sous-traitants seront

retenus sur la facture à payer. Sur le site portail de la sécurité sociale, les employeurs pourront alors rapidement vérifier si un sous-traitant a accumulé des dettes sociales et si l'obligation de retenue est d'application. Le logiciel est construit de façon générique de manière à ce que son application puisse être étendue à d'autres secteurs.



Automatisation des processus pour la déclaration annuelle du secteur alimentaire

Projet : *AFSCA Contributions*
Client : *AFSCA*
Statut : *Live*
Technologie: *IRIS OCR, Java, Oracle, WebApp, Services web*

Tous les opérateurs du secteur alimentaire, depuis les producteurs et l'industrie manufacturière jusqu'au commerce et à l'horeca, versent annuellement une contribution à l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire en fonction de leur activité réelle. Le calcul de cette contribution repose sur une déclaration annuelle obligatoire. En vue d'un confort d'utilisation optimal, l'AFSCA propose une déclaration électronique sécurisée parallèlement au formulaire

papier. Via la même interface, les déclarations, les données de base et les calculs antérieurs sont aisément consultables en ligne. Grâce à un investissement substantiel dans la convivialité de l'application web, plus de 80 % des quelque 125.000 utilisateurs recourent déjà à la déclaration en ligne. Pour les déclarations papier restantes, le traitement a été rationalisé de manière à réduire davantage l'intervention humaine.



Projet : SSA Flux
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: COBOL,
XML

Accélération du traitement des listes de distribution des cotisations sociales

Chaque mois, les secrétariats sociaux agréés versent à l'ONSS les cotisations sociales des employeurs affiliés, au moyen d'un paiement global et d'une liste de distribution qui attribue les paiements par employeur de façon détaillée. Depuis 2012, ces listes de distribution sont traitées de façon entièrement électronique sur la base

d'un flux XML. Les supports comme les CD-ROM ou le papier ne sont plus admis. L'attribution au compte de l'employeur s'effectue ainsi bien plus vite, permettant de démarrer un jour plus tôt le recouvrement administratif des éventuels retards de paiement.



Projet : Modernisation
de la redistribution
Client : ONSS
Statut : En cours
de développement
Technologie: Oracle BI,
SAS

Clés de répartition plus précises pour les institutions de la sécurité sociale

La perception, la gestion et la distribution des cotisations sociales sont autant de tâches-clés de l'ONSS. Pour la distribution des cotisations perçues en fonction des besoins réels de chaque institution, des tableaux sont utilisés, lesquels sont actualisés en permanence. Ceux-ci réunissent des informations financières en provenance d'un grand nombre d'applications informatiques. Pour

pouvoir constituer ces tableaux de répartition encore plus rapidement avec les données les plus actuelles, l'ONSS utilisera prochainement les possibilités de la technologie Business Intelligence moderne (BI). Grâce à cette technologie, les services internes de l'ONSS pourront aussi eux-mêmes générer des rapports avec les données les plus récentes.



Projet : NxtGen
Client : ONSS
Statut : Programme
pluriannuel
Technologie: Méthodologie
Archimate,
Sparx Enterprise Architect

Rationalisation de l'infrastructure des applications-clés de la sécurité sociale

La diversité des applications et des canaux d'introduction (batch, portail, services web) de la sécurité sociale augmente la complexité technique et l'interdépendance des infrastructures informatiques. Aussi l'ONSS investit-il dans une plateforme de nouvelle génération au moyen d'un programme pluriannuel. Il s'agit essentiellement de réduire les coûts, d'améliorer la qualité du service et d'augmenter la flexibilité afin d'adapter les applications aux nouveaux besoins. Un standard ouvert pour la modélisation

d'architectures métier, à savoir Archimate, sert ici de fil conducteur méthodologique. Dans ce cadre, la situation actuelle et la situation voulue sont décrites dans un modèle de processus. Les points d'amélioration résident entre autres dans l'optimisation de la performance, de la stabilité du réseau de stockage (SAN) et de l'infrastructure réseau ainsi que dans la généralisation de la virtualisation. À terme, le time-to-market des nouvelles applications doit diminuer et les frais d'infrastructure doivent baisser de quelque 30 %.



Projet : Remplacements
des couplages Tuxedo
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: BS/2000,
COBOL, Software AG
EntireX, SOA

Réduction des coûts grâce à un couplage flexible avec de vieilles applications

Des dizaines d'anciennes applications-clés de l'ONSS et du portail de la sécurité sociale devaient être adaptées pour permettre un couplage direct avec l'architecture orientée service de nouvelle génération à la BCSS. Cependant, des adaptations directes dans le code COBOL s'avéraient trop hasardeuses, compliquées et onéreuses. Grâce à la technologie EntireX, les applications existantes

restent identiques, tandis qu'elles peuvent parfaitement être couplées à des applications Java et SOA de la nouvelle génération. Outre une plus grande flexibilité ainsi qu'une baisse des risques et des coûts, la nouvelle plateforme offre de meilleurs temps de réaction et autorise une diminution du nombre d'incidents opérationnels.



Révision de processus dans le cadre de la modernisation du répertoire des employeurs

Projet : *Modernisation du répertoire des employeurs, projet Phoenix*
Client : ONSS
Statut : *En cours de développement*
Technologie: *JSF2, EJB, Spring, JB, Oracle11*

Le répertoire des employeurs fait partie des anciennes applications-clés de l'ONSS, où des données cruciales sur tous les employeurs belges et étrangers sont gérées durant tout leur cycle de vie. Le remplacement de l'application actuelle qui gère et enrichit le répertoire doit permettre à l'ONSS de travailler avec encore davantage d'orientation client, de souci de la qualité et d'attention prêtée aux résultats. Smals exécute

le projet en phases, afin de garantir la continuité des processus actuels et d'un grand nombre d'applications autonomes. La nouvelle application répertoire comporte un couplage direct depuis WIDE, l'application web permettant aux nouveaux employeurs de s'enregistrer en ligne. La réalisation technique de la nouvelle application répertoire s'accompagne d'une profonde révision de processus au sein de l'ONSS.



L'historique des mandats des employeurs consultable en ligne

Projet : *MaHis*
Client : ONSS
Statut : *Live*
Technologie: *Java, Oracle, SOA, Services web*

Pour s'acquitter de leurs obligations envers la sécurité sociale, une grande majorité des employeurs belges mandatent une partie externe : un secrétariat social agréé ou un prestataire de services. Lorsque ce mandat change régulièrement, cela peut engendrer de la confusion, par exemple lors de corrections très tardives de données DmfA ou lorsque des procédures relatives à un accident du travail s'éternisent. À la demande de l'ONSS, Smals rend pour cela l'historique des mandats des employeurs aisément accessible sous forme électronique. Depuis 2012, tous les secrétariats sociaux et les employeurs affiliés peuvent vérifier

précisément qui a été mandaté pour quelles informations dans le passé, mais aussi gérer leurs mandats en ligne via l'application web MaHis. Ceci doit conduire à une plus grande transparence, à une plus grande sécurité juridique et à une baisse du nombre de dossiers refusés. L'historique des mandats des employeurs a déjà été intégré dans les applications DRS (déclaration de risque social). En 2013, il en ira de même entre autres pour la déclaration de risque social dans le secteur public (Publiato), la déclaration de chômage temporaire et la banque de données des pensions complémentaires (DB2P).



Data quality pour les déclarations de la sécurité sociale

Projet : *Harmonisation ID Travailleur*
Client : ONSS, ONSSAPL
Statut : *Live*
Technologie: *Java, Oracle, WebLogic, Services web, Système Flux de Smals*

Pour des raisons historiques, bon nombre de systèmes de déclaration de la sécurité sociale permettaient aux déclarants d'identifier un travailleur sur la base de ses nom et prénom, date de naissance et/ou numéro d'identification à la sécurité sociale belge (NISS). L'absence de certaines données ou encore un nom mal orthographié pouvaient ainsi engendrer des anomalies. Ces petits soucis faisaient grimper les

coûts pour des contrôles et autres corrections. C'est pourquoi depuis le 1^{er} juillet 2012, seul le NISS constitue encore un identifiant valable, excepté pour la déclaration Dimona. Il en résulte une nette augmentation de la qualité des données, une baisse de la charge administrative et une clarté des informations de base pour les services d'inspection.



Des flux de données plus maniables au format PDF

Projet : *Workflow PDF*
Client : ONSS
Statut : *En cours de développement*
Technologie: *Adobe LiveCycle, Oracle*

Des dizaines de déclarations électroniques de la sécurité sociale nécessitent à un moment ou un autre une interaction humaine. Smals s'est ainsi lancée à la recherche d'un nouvel instrument technologique destiné à augmenter la lisibilité des flux de données au format XML grâce à une conversion automatique au format PDF. Le nouvel outil, qui remplace également un outil obsolète, permet de mettre en

place des workflows numériques autorisant des délais d'exécution plus rapides et une efficacité accrue. À titre d'exemple concret, nous pouvons citer la création d'un cycle de validation numérique pour la mise en production de nouvelles applications de la sécurité sociale.



Une connexion internet sûre réduit les coûts des transactions avec le secteur bancaire

Projet : Canal SFTP
pour le secteur bancaire
Client : SPF Sécurité
sociale, ONVA, ONP
Partenaire : FebelFin
Statut : Live
Technologie: Java,
SFTP

Le contrôle des numéros de compte bancaire est fondamental pour l'automatisation de processus, par exemple en matière de pensions, de pécules de vacances ou d'allocations aux handicapés. En collaboration avec la fédération des banques FebelFin, l'obsolète service Isabel, qui ne supporte plus l'envoi de pièces jointes depuis sa sixième mouture, a été remplacé par la technologie SFTP.

Une connexion internet classique suffit désormais pour expédier des dossiers électroniques en toute sécurité. Par respect de la vie privée et du secret bancaire, la banque se limite à indiquer si les informations communiquées sont exactes. Cette technologie constitue une alternative à la fois sûre et peu coûteuse au service payant Isabel.



Une application web pour échanger des documents numériques en toute sécurité

Projet : Extranet File
Exchange
Client : ONSS
Statut : En cours de
développement
Technologie: eBox,
Java, Oracle, UAM,
Webapp, Weblogic,
Services web

Pour l'échange d'informations entre les institutions publiques de la sécurité sociale et leurs partenaires, la BCSS prévoit une série de règles élémentaires. Il s'agit ainsi de savoir précisément qui est habilité à envoyer et à recevoir les informations. L'application sécurisée File Exchange autorise un échange ponctuel d'informations sensibles entre les institutions publiques et leurs partenaires :

depuis l'impression de documents confidentiels par un tiers jusqu'à l'échange de données d'enquête entre services d'inspection. Via une interface web, la BCSS gère les droits des différentes parties en ce qui concerne l'échange de fichiers. Chaque envoi est consigné dans un journal.



Clarification de la terminologie de la sécurité sociale dans plusieurs langues

Projet : TESOS
Client : ONSS
Statut : Live
Technologie: Hippo 6,
Apache, Jetty,
Oracle 11

L'uniformité de la terminologie est essentielle pour pouvoir garantir la sécurité juridique et l'accessibilité du service aux citoyens et aux employeurs. C'est la raison pour laquelle Smals a développé une application dédiée à la gestion et à la traduction de termes spécifiques. Des listes terminologiques incluant des définitions, des alternatives ainsi que

des termes à éviter sont désormais gérées de manière centrale. Les professionnels de l'ONSS, de Smals et d'autres institutions publiques de la sécurité sociale disposent ainsi d'un puissant outil en ligne pour développer des applications, des applications portail, des pages web et autres e-mails transactionnels.



Gestion centrale et uniforme des connaissances pour l'ONSS

Projet : Gestion des
connaissances
Client : ONSS
Statut : En cours de
développement
Technologie: Hippo 7,
Tomcat, MySQL

Dans une organisation comme l'ONSS, de précieuses connaissances sont éparpillées parmi plusieurs départements et personnes, que ce soit sous forme numérique ou non. Un système électronique central de gestion des connaissances doit permettre de mieux trouver ces connaissances, entre autres grâce à une indexation par thème, auteur et langue. Par thème, les collaborateurs peuvent poser une question en ligne. Une indication de la durée de validité

et un contrôle régulier permettent d'actualiser régulièrement la documentation, mais aussi de facilement identifier les informations obsolètes. La gestion des connaissances constitue un puissant levier pour rapidement familiariser les nouveaux collaborateurs avec les thèmes et la terminologie, mais aussi pour éviter que l'organisation ne perde des connaissances cruciales lorsque partent des collaborateurs d'une ancienne génération.



Projet : Dossier unique électronique (eDU)
Client : Plateforme eHealth, BCSS, ONSS
Statut : En cours de développement
Technologie: Adobe LiveCycle, eID

Sécurité et confidentialité pour les nouvelles applications validées par voie électronique

Les nouvelles applications informatiques de la sécurité sociale et des soins de santé doivent traverser une procédure de validation complexe avant d'être opérationnalisées. Dans cette procédure, la sécurité et la confidentialité font l'objet d'une attention toute particulière. Quelles données sont consultées ? Où sont-elles sauvegardées ? Quels éléments sont sensibles à la confidentialité ? Qui peut y accéder, en vertu de quels droits d'accès ? Dans le futur, ces informations élémentaires devront figurer

dans un « dossier unique » électronique pour chaque application. Ceci constituera le point de départ d'un workflow électronique automatisant le processus d'approbation. En effet, la moindre application requiert aisément une quinzaine de signatures : propriétaire, institutions concernées, coordinateurs de la sécurité, BCSS ou plateforme eHealth, comités sectoriels... Le cycle de validation électronique réduira ainsi nettement le délai d'exécution et déterminera à tout moment les éventuelles approbations manquantes.



Projet : AMBI
Client : ONVA
Statut : Live (programme pluriannuel)
Technologie: Java, Google Web Toolkit, Linux, Apache, DB/2, Drools

Gain de temps considérable grâce à la gestion électronique des dossiers de pécule de vacances

L'ONVA gère le paiement du pécule de vacances annuel d'environ 1 million de travailleurs belges. Une nouvelle application centrale calcule automatiquement le crédit et détecte les éventuelles anomalies. Depuis 2012, le suivi des anomalies est chaque jour attribué de façon automatique aux collaborateurs de l'ONVA, en fonction des compétences requises et de la charge de travail individuelle. Un moteur de règles assure maintenant automatiquement la distribution du travail, processus qui s'effectuait encore de manière informelle, sur papier, jusqu'il

ya peu. L'application basée sur Java tourne comme une Rich Internet Application (RIA) dans un navigateur web afin que les agents de l'ONVA puissent aussi traiter à distance un même dossier. Ambi recèle également de puissantes fonctions qui augmentent la productivité, telles que le groupement de dossiers. Pensons à l'octroi du chômage économique pour des centaines de travailleurs d'une même entreprise en une seule opération plutôt qu'individuellement. De plus, le traitement batch d'un premier flux d'attestations via la BCSS est opérationnel depuis 2013.



Projet : eFuture
Client : CAPAC
Statut : Live
Technologie: Java Swing, Apache Camel, Unisys RDBMS

Amélioration de processus pour la gestion des dossiers d'allocations de chômage

Jusqu'il y a peu, la CAPAC appliquait des processus de travail papier pour traiter les dossiers relatifs à la recevabilité des demandes d'allocations. La CAPAC voit en l'informatisation de ces processus l'occasion de les optimiser et de réduire considérablement le temps de traitement de quelque 200.000 dossiers par an. Ce n'est pas tant la forme organisationnelle actuelle mais les besoins du citoyen qui sont au cœur des préoccupations. Il s'agit de personnes qui demandent une allocation, par exemple comme demandeurs d'emploi, en tant que travailleurs

Activa ou en raison de vacances jeunes. Dans une première phase, tout le courrier entrant est numérisé et délivré en interne. La consultation des banques de données de la sécurité sociale s'effectue maintenant aussi de façon entièrement automatique. À terme, le centre de contact doit obtenir un aperçu de toutes les interactions parmi les bureaux régionaux. Le traitement électronique des dossiers doit aussi permettre de réduire le nombre de dossiers refusés à l'ONEM. Enfin, le couplage avec d'autres banques de données réduit la probabilité de fraude sociale.



Projet : *Mon Dossier
CAPAC (Interactivity)*
Client : *CAPAC*
Statut : *Live*
Technologie: *eID,
Java, Oracle,
SWIF, Struts*

Self-service en ligne pour la gestion des dossiers de chômage

Avec le guichet de self-service en ligne, les citoyens obtiennent plus vite les bonnes informations auprès de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage. Ma demande d'allocation est-elle déjà approuvée ? À combien s'élèvera exactement mon allocation ? Quels montants ont déjà été payés ? Pour obtenir une réponse à ce genre de questions, les citoyens devaient jusqu'à mi-2010 passer un coup de téléphone ou se rendre au guichet. À partir de 2010, les citoyens

pouvaient dans un premier temps consulter en ligne leur historique des paiements. Depuis 2012, le site web leur permet également de consulter l'état du traitement de leur dossier d'admissibilité. La CAPAC vise ainsi une grande transparence envers les assurés sociaux ainsi qu'une bonne protection de la vie privée grâce à l'eID. En outre, l'application en ligne doit améliorer la disponibilité du centre de contact en traitant un maximum de questions élémentaires fréquemment posées.



Projet : *Nova Prima*
Client : *SPP IS*
Statut : *Live*
Technologie: *Java,
Oracle, Unix*

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

Dans le cadre de l'octroi d'un revenu d'intégration, d'une prime d'intégration, d'une aide au logement, de soins médicaux urgents ou d'une aide à un réfugié, les CPAS belges soumettent chaque dossier à l'approbation du SPP Intégration sociale, qui finance l'aide sociale. Jusque fin 2012, ces dossiers étaient traités à l'aide d'un système informatique d'ancienne génération. Un remplacement total s'imposait donc, raison pour laquelle Smals a élaboré une nouvelle application. Cette dernière améliore la

productivité, la fiabilité et la convivialité pour les inspecteurs et les gestionnaires de dossiers des CPAS. Les processus-clés ont été testés rigoureusement lors d'une simulation avec des données réelles de dossiers et de paiements. Par le biais de services web, la nouvelle application exécute des contrôles directement, permettant aux CPAS d'obtenir plus rapidement une réponse fiable à propos des demandes et d'être payés mensuellement.



Projet : *Solar PK*
Client : *INAMI, ONP*
Statut : *Live*
Technologie: *BS2000
OSD, COBOL,
MicroFocus, Oracle,
Solaris*

Réduction des coûts grâce à la migration du cadastre des pensions vers des systèmes ouverts

Le cadastre des pensions réunit des informations de base sur les droits de pension constitués par les citoyens belges. Les organismes de pension privés délivrent pour cela des informations de base en vrac via un flux de données électronique. Afin de réduire les coûts opérationnels et d'assurer l'évolution du cadastre des pensions à long terme, les principaux programmes de traitement

sont passés d'un environnement mainframe à des systèmes ouverts. Le délai de traitement des grands lots de données est ainsi dix fois moins long, tandis que l'infrastructure mainframe ne doit plus être réservée les week-ends. Cette baisse des coûts s'accompagne également d'une réduction du soutien administratif à concurrence de deux collaborateurs à temps plein.



Projet : *Tarif téléphonique
social (STTS)*
Client : *IBPT*
Statut : *Live*
Technologie: *Java,
Oracle, WebLogic,
Services web eID*

Le tarif social pour l'internet et la téléphonie aide à éliminer la fracture numérique

Les groupes vulnérables de notre société bénéficient depuis déjà longtemps du tarif téléphonique social. Grâce à une collaboration entre l'IBPT et les opérateurs, quelque 320.000 citoyens profitent d'une réduction de leurs frais téléphoniques jusqu'à un montant mensuel maximal de 11,50 euros. Depuis 2012, le tarif social donne également droit à des formules d'accès à l'internet. Le tarif social aide ainsi à éliminer la fracture numérique. La rénovation

de l'application STTS comprend également une simplification administrative. En effet, les opérateurs peuvent vérifier automatiquement si un client a droit au tarif social. Chaque mois, environ 6.000 changements d'adresse sont désormais communiqués automatiquement, sur la base des nouvelles informations du registre national. En cas de décès de l'ayant droit, le tarif social échoira maintenant aussi de façon automatique.



Projet : *Maximum à facturer dans les soins à domicile*

Client : VAZG

Statut : *En cours de développement*

Technologie: *Java, Linux, Oracle, Services web*

Les soins à domicile abordables grâce au maximum à facturer

Les personnes qui ont besoin de soins de famille, d'une aide au nettoyage, d'une aide aux petits travaux ou encore d'une garde professionnelle ou volontaire bénéficieront d'une plus grande couverture sociale. Actuellement, leur contribution personnelle est calculée en fonction de leurs revenus. Afin d'accorder la priorité aux plus démunis, le coût total sera en outre plafonné à partir de 2014. Au-delà de ce plafond, dénommé

maximum à facturer, les coûts des soins à domicile seront remboursés par la caisse de soins à laquelle est affilié le citoyen. Grâce à une liaison avec la Digitaal Platform Zorgverzekering et Vesta, l'application administrative centrale pour tous les services de soins à domicile en Flandre, les caisses de soins pourront vérifier quand est atteint le montant maximal.



Projet : *Innovation des soins aux personnes âgées*

Client : VAZG

Statut : *Live (v2)*

Technologie: *Dollar Universe, Java, Oracle, WebApp, Services web*

Calcul automatique pour la garde, l'aide au nettoyage et l'aide aux petits travaux

En 2012, l'offre de soins flamande s'est vue étoffée de services additionnels comme la garde professionnelle, l'aide au nettoyage et l'aide aux petits travaux. En vue d'une accessibilité maximale, le client paie pour cela un montant par heure et par type de service, en fonction de ses revenus et de sa composition familiale. Grâce à un calcul automatique de la « contribution au système », le client sait maintenant à l'avance combien le service coûtera exactement. Le calcul tient compte d'informations issues du

registre national (composition familiale), du SPF Finances (revenus), du cadastre des pensions (garantie de revenus aux personnes âgées) et du SPP Intégration sociale (revenu d'intégration). Le calcul standardisé permet d'éviter une surcharge administrative et une confusion quant au coût des soins. Pour les services qui proposent la garde, l'aide au nettoyage et l'aide aux petits travaux, l'application calcule aussi immédiatement les subsides à partir du 1er janvier 2013 sur la base des prestations de 2012.





jongerenwelzijn

Projet : *Insisto*
Client : *Agentschap Jongerenwelzijn*
Statut : *En cours de développement*
Technologie: *Services de base de la plateforme eHealth, Eclipse, Java, Prime Faces, Oracle, WebApp*

jongerenwelzijn

Projet : *Banque de données de modules*
Client : *Agentschap Jongerenwelzijn*
Statut : *Live (v1)*
Technologie: *Services de base de la plateforme eHealth, Eclipse, Java, Prime Faces, Oracle, WebApp*

Efficacité accrue du placement des jeunes dans l'aide spéciale à la jeunesse

Chaque année, environ 15.000 jeunes flamands bénéficient d'un accueil ou d'une autre assistance de l'aide spéciale à la jeunesse, en raison de difficultés dans leur situation familiale ou personnelle. Afin d'adapter encore mieux l'offre des institutions publiques et privées aux besoins et d'organiser plus efficacement l'attribution des places disponibles, l'Agentschap Jongerenwelzijn investit dans une application de

planification. Sur la base d'un diagnostic très personnel, la problématique de chaque jeune est exprimée en besoins types. Ensuite, une fonction d'orchestration recherche les institutions qui proposent les modules de soins adéquats dans la bonne région. L'application comprend la gestion de listes d'attente et l'application transparente de priorités. En fonction de l'offre de soins disponible, les délais d'attente sont réduits à un minimum.

Des modules types pour une structure plus claire dans l'aide à la jeunesse

Les jeunes en difficulté ont souvent des besoins très personnels. Afin de pouvoir encore mieux adapter l'offre de soins à chaque situation, l'Agentschap Jongerenwelzijn a décidé de lier les besoins des jeunes à une centaine de modules types ou de lots standardisés d'aide à la jeunesse. La banque de données de modules répertorie pour cela un millier d'institutions de la jeunesse en Flandre, y compris les modules de soins disponibles. Dans une première phase,

l'Agentschap Jongerenwelzijn utilise intensivement la banque de données afin d'inventorier en détail l'offre de soins. En 2013, les premières institutions de la jeunesse vont également se relier à la banque de données de modules pour le diagnostic des problématiques et l'attribution des places disponibles. Le matching automatique basé sur les modules types doit permettre de réduire le délai d'exécution du placement ainsi que la charge administrative.



Plateforme centrale d'échange pour la protection sociale flamande

Projet : *Digitaal Platform Zorgverzekering*
Client : VAZG
Statut : *Live*
Technologie: *Java, Linux, Oracle, Services web*

Depuis 2001, la Vlaamse zorgverzekering finance un nombre croissant de services de soins non médicaux pour le citoyen. Depuis 2012, les flux d'information ainsi générés entre le Vlaams Zorgfonds et les caisses de soins transitent par une plateforme centrale d'échange. La standardisation technique de l'échange et l'application automatique de règles métier autorisent une efficacité accrue. La Digitaal Platform Zorgverzekering permet quant à elle

d'éviter les erreurs de traitement, d'éliminer les flux d'information papier et d'empêcher le maniement de données non structurées. L'échange central est nécessaire à l'introduction d'un maximum à facturer dans les soins à domicile. À terme, une prime pour les jeunes enfants sera également possible. La gestion des membres a déjà été élargie pour cela, afin de reprendre non seulement les adultes, mais aussi les enfants.



Self-service en ligne pour les personnes handicapées

Projet : *Handiform*
Client : *SPF Sécurité sociale*
Statut : *Live*
Technologie: *Drupal, Siebel*
www.handicap.fgov.be

Afin de faciliter la vie des personnes handicapées, l'État offre des informations, des avantages sociaux et une aide financière, comme une allocation de remplacement de revenus, une carte de stationnement ou la gratuité des transports en commun. Les citoyens et les professionnels peuvent pour cela s'adresser au SPF Sécurité sociale. Cependant, depuis la création d'un numéro d'appel gratuit en 2010, le centre de contact reçoit quelque 76.000 appels par mois,

lesquels nuisent à la joignabilité. C'est pourquoi les personnes handicapées et leur entourage peuvent désormais eux-mêmes transmettre leurs demandes ainsi que des annexes au moyen d'un formulaire en ligne. Ils peuvent en outre communiquer en ligne tout changement de leur situation personnelle. Grâce à un lien direct avec un système CRM fondé sur Siebel et à un routage catégorisé, le SPF Sécurité sociale veille à un suivi efficace.



Remboursement efficace des soins médicaux urgents pour les nécessiteux

Projet : *MediPRIMA*
Client : *SPP IS, CAAMI, BCSS, ASA*
Statut : *Live (pilote)*
Technologie: *JEE, Java5, Oracle, Services web, WebApp, services de base de la plateforme eHealth*

Jusqu'à présent, le remboursement des frais médicaux aux nécessiteux était l'œuvre des CPAS. En effet, toute personne nécessiteuse en Belgique doit pouvoir bénéficier d'une aide médicale urgente, même si elle ne dispose pas d'une assurance maladie, de la nationalité belge ou d'un domicile fixe. Cependant, les CPAS ne possèdent pas l'expertise médicale requise pour déterminer quelles interventions sont nécessaires. Dans un premier temps, le remboursement pour les personnes qui ne disposent pas d'une assurance maladie s'effectuera via la CAAMI pour le compte du SPP IS, qui finance le remboursement et récupère éventuellement une partie des coûts auprès du CPAS concerné. Les CPAS ne doivent ainsi plus assurer la charge administrative ni

le préfinancement des soins médicaux. De son côté, la CAAMI garantit l'application de critères uniformes au remboursement des frais médicaux pour toutes les personnes, qu'elles soient nécessiteuses ou non. Cette nouveauté évite ainsi plusieurs formes d'abus. En effet, les services d'urgence médicale sont encore trop souvent confrontés à des patients qui peuvent parfaitement être aidés par un médecin de famille, mais qui se rendent à l'hôpital pour des raisons administratives. Grâce à MediPRIMA, les hôpitaux bénéficient de garanties claires quant au remboursement, vu que la décision de la CAAMI est connue d'avance et que le CPAS qui se chargera du patient est clairement indiqué.



Schéma de médication échangé via le coffre-fort numérique des soins de première ligne

Projet : Vitalink
– Schéma de médication
Client : VAZG
Statut : Live (pilote)
Technologie: MySQL,
Java, WebLogic

Lorsque les médecins de famille, les pharmaciens et les infirmiers à domicile ne disposent pas d'un aperçu total du patient, cela peut conduire à des erreurs, à une médication excessive, voire pire encore. Depuis 2012, grâce à la plateforme d'échange Vitalink, tous les acteurs des soins de première ligne peuvent consulter et suivre en ligne le schéma de médication d'un patient. Dans les quatre régions pilotes d'Alost, du Limbourg, de Turnhout et de la Senne, les patients qui le souhaitent mettent leur schéma de médication à la disposition du médecin traitant, de l'infirmier ou du pharmacien. Ces derniers peuvent

voir une sélection d'informations en fonction de leur rôle : le pharmacien ou l'infirmier verra par exemple les médicaments prescrits, tandis que d'autres informations sont réservées au médecin. Le contrôle d'accès à forte granularité permet également de vérifier la relation thérapeutique et de garantir au patient que seul un médecin traitant puisse accéder à son dossier médical. Les informations sont sauvegardées en ligne dans un environnement cloud privé hautement sécurisé associé à une double clé d'accès.



Projet : ETEE Requestor,
Automatisation
des certificats
Client : Plateforme eHealth
Partenaire : Fedict
Statut : Live (v2)
Technologie: Fedict
CA, Java, Java Swing,
Oracle, XML,
Services web

Délivrance sûre et rapide de certificats numériques aux acteurs médicaux

Quasi tous les projets eHealth de Belgique reposent sur un échange de données hautement sécurisé. Lorsque les médecins, pharmaciens et autres dispensateurs de soins demanderont en masse un certificat pour la sécurisation de leurs applications, ces certificats devront pouvoir être délivrés en ligne rapidement et sous forme sécurisée. En collaboration avec Fedict, la procédure de demande actuelle a dès lors été remaniée. De même, la procédure de renouvellement des certificats échus a fait l'objet d'une refonte. L'échange d'informations

par e-mail a été remplacé par une intégration directe sur la base de services web. Le délai d'exécution s'en voit réduit de trois jours à quelques secondes, tout au plus à 30 minutes en cas de message d'erreur. La procédure comporte toujours un contrôle minutieux de l'identité et de la qualité du professionnel médical, mais avec un effort humain réduit de 80 %. En 2012, plus de 800 certificats ont été délivrés mensuellement. Lorsque la prescription médicale électronique sera généralisée, le nombre de certificats délivrés augmentera rapidement à plus de 50.000 par an.



Projet : eHealth-box v3
Client : Plateforme eHealth
Statut : Live
Technologie: Services de
base de la plateforme
eHealth, Java, SOAP with
Attachments, WebApp,
Services web

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

En 2012, avec le service de messagerie électronique eHealth-box, qui combine le principe de la messagerie électronique avec une garantie de livraison strictement confidentielle, quelque 60.000 messages par jour ont été traités pour environ 31.000 utilisateurs. Étant donné que le nombre d'utilisateurs augmentera encore sensiblement au cours des deux années à venir, la dernière version apporte des améliorations considérables en termes de prestations. Les

fichiers lourds comme les images médicales, les résultats de laboratoires ou les dossiers de patients sont aujourd'hui délivrés dix fois plus vite. Pour les utilisateurs de logiciels intégrés, qui communiquent avec l'eHealth-box via des services web, le retour d'information en cas de message d'erreur est désormais traité automatiquement. En cas d'absence, le professionnel médical peut à présent aussi prévoir un message d'absence et transférer les messages à un collègue.



Projet : MUGReg
Client : SPF SSCE
Statut : Live
Technologie: Services de
base de la plateforme
eHealth, Java, WebApp,
Services web

Logging rigoureux pour les interventions des services d'urgence médicale

Lorsque la centrale d'urgence reçoit un appel et qu'une unité SMUR ou une équipe d'intervention paramédicale est dépêchée, il est capital de communiquer rapidement et correctement toutes les données administratives de base. Ceci permet d'éviter tout malentendu quant à l'adresse ou à l'identité du patient lorsque ce dernier est admis à l'hôpital. L'application électronique MUGReg réunit toutes les informations utiles, soit via un formulaire web, soit à partir d'un système

d'information relié. L'intégration par des services web évite aux hôpitaux de perdre un temps précieux en raison d'un double encodage. Dans les centrales d'urgence, le moment précis de l'appel et de l'intervention est transmis automatiquement pour permettre une meilleure qualité des données. En termes de gestion, l'application procure d'importantes informations de base afin d'optimiser le fonctionnement des services d'urgence.



Projet : ACHIL
Client : INAMI
Statut : Live
Technologie:
Services de base de la plateforme eHealth, Java, Oracle, WebApp

Une étude anonyme évalue les trajets de soins médicaux

Les patients atteints du diabète de type 2 ou d'une insuffisance rénale chronique doivent suivre des trajets de soins médicaux de longue durée, en étroite concertation avec leur médecin traitant et leur mutualité. Afin d'en savoir davantage sur les effets d'un traitement d'une telle durée, l'Institut scientifique de santé publique (ISP) a mené une étude anonyme en 2012. Via l'application en ligne ACHIL, les médecins de famille ont transmis à l'ISP des informations de base sur leurs patients. Il

s'agit d'une étude statistique, dans laquelle toutes les données des patients ont immédiatement été chiffrées et anonymisées. En échange de leur participation à l'étude, les médecins de famille ont reçu une rétribution, tandis que les patients ont pu compter sur un remboursement majoré de leurs frais de santé. Au total, des informations sur plus de 32.000 trajets de soins, soit plus de 80 % de tous les patients concernés, ont été enregistrées dans l'application ACHIL.



Projet : SAM-CIVICS-CIVARS
Client : INAMI, AFMPS, plateforme eHealth
Statut : Live (phase pilote)
Technologie:
Services de base de la plateforme eHealth, Java, JSF, Oracle

Remboursement conditionnel des médicaments : attribution en ligne plus rapide

Certains médicaments, inscrits au Chapitre IV, ne sont remboursés que sous certaines conditions. Souvent, il s'agit de médicaments très onéreux, pour lesquels le médecin doit soumettre des preuves du syndrome à l'INAMI. Via l'application web CIVARS ou un nombre croissant d'applications médicales spécialisées directement reliées à la plateforme eHealth, le médecin peut désormais introduire en ligne la demande de remboursement. Grâce à un traitement automatique basé sur des règles métier, le patient, le médecin qui délivre la prescription et le pharmacien qui procure le médicament sont

ainsi bien plus vite assurés du remboursement. Cette solution réduira le papier dans la procédure d'approbation par la mutualité et l'INAMI, laquelle peut parfois prendre plusieurs jours, voire plusieurs semaines. En 2012, la qualité des données de la source authentique des médicaments, gérée par l'AFMPS en étroite collaboration avec le CBIP, a été considérablement améliorée. Ce répertoire publie mensuellement des informations détaillées sur la composition et l'effet des médicaments ainsi que sur leurs conditions de remboursement en Belgique.



Projet : KMEHR
Client : INAMI
Statut : Live
Technologie: Drupal
CMS, XML
www.ehealth.fgov.be/standards/kmehr/

Échange standardisé en ligne de données de santé

Kind Messages for Electronic Healthcare Record, KMEHR en abrégé, est depuis quelques années le standard technique permettant un échange d'informations entre les logiciels médicaux des hôpitaux, des médecins, etc. Sous forme sécurisée et dans le plus grand respect de la vie privée, des messages XML veillent à ce que des informations vitales parviennent rapidement à la bonne personne. Le site web KMEHR documente le standard belge. Dans une deuxième et une

troisième phase, le projet procurera au secteur médical un outil permettant de valider des applications logicielles médicales ainsi qu'une méthode de travail et un rapport standardisés pour les analyses en laboratoire. En 2012, le site web documentaire a été transféré vers l'infrastructure informatique de la plateforme eHealth pour une meilleure gestion du contenu. La réutilisation de l'environnement web existant autorise une plus grande économie des coûts opérationnels.

Aperçu des projets de 2012

ACHIL	INAMI	47
AFSCA Contributions	AFSCA	37
AMBI	ONVA	41
Aquila	ONSS, SPF ETCS	31
Archivage de messages électroniques	ONSS	32
Automatisation 30bis	ONSS	32
Banque de données de modules	Agentschap Jongerenwelzijn	44
beConnected	Fedict, SPF P&O, BCSS	34
Beware 2	ONSS	32
Canal SFTP pour le secteur bancaire	SPF SS, ONVA, ONP	40
Declaration-as-a-Service	Smals	33
Digitaal Platform Zorgverzekering	VAZG	45
Dimona Mobile	ONSS	29
Dolsis	ONSS	36
Dossier unique électronique (eDU)	Plateforme eHealth, BCSS, ONSS	41
DRS Hirundo	ONSS, ONSSAPL, ONEM	34
DRS Publiato	FAT, SPF P&O, SPF SSCE	35
eBox Citoyen	BCSS, ONSS	33
EDE	ONSS	37
eFuture	CAPAC	41
eHealth-box v3	Plateforme eHealth	46
ePV	SPF ETCS	36
ETEE Requestor, automatisation des certificats	Plateforme eHealth	46
Extranet File Exchange	BCSS	40
Formica	ONSS	37
Gestion des connaissances	ONSS	40
GIAM	Fedict, ONSS	30
Glossat II, Corflat II	FAT	35
Gotot GT	ONSS	33
Handiform	SPF SS	45
Harmonisation ID Travailleur	ONSS, ONSSAPL	39
Innovation des soins aux personnes âgées	VAZG	43
Insisto	Agentschap Jongerenwelzijn	44
KMEHR	INAMI	47
MaHis	ONSS	39
Maximum à facturer dans les soins à domicile	VAZG	43
MediPRIMA	SPP IS, CAAMI, BCSS, ASA	45
Mon dossier (Interactivity)	CAPAC	42
Modernisation de la redistribution	ONSS	38
Modernisation du répert. des employeurs - Phoenix	ONSS	39
MUGReg	SPF SSCE	46
Mutations ONSS @ cadastre Limosa	ONSS	34
Nova Prima	SPP IS	42
NxtGen	ONSS	38
Pay-IT v1	ONSS	32
Perceval	ONSS	36
Portail Restructurations v2	BCSS	31
Provision	ONSS	31
Rapport d'activité électronique	ONSS	29
Remplacements des couplages Tuxedo	ONSS	38
RX	ONSSAPL	34
SAM-CIVICS-CIVARS	INAMI, AFMPS, plateforme eHealth	47
SEPIA	ONSS, ONSSAPL	31
Site web Statistiques	ONSS	29
Solar PK	INAMI, ONP	42
SSA Flux	ONSS	38
Stat-BI	ONSS	30
TADT	ONSS	36
Tarif téléphonique social	IBPT	42
TESOS	ONSS	40
Vitalink - Schéma de médication	VAZG	46
Workflow PDF	ONSS	39



Services



Nouveaux services

Gestion à distance des smartphones et tablettes

Smals propose une solution pour la gestion des smartphones et des tablettes dans les grandes organisations, fondée sur la technologie de MobileIron. Celle-ci permet de sécuriser notamment des appareils Android, des iPhones et autres iPads, mais aussi d'effacer leur contenu à distance en cas de perte ou de vol. L'offre de base englobe également l'accès à des systèmes centraux de messagerie électronique sur la base de Lotus Notes ou de Microsoft Exchange. Depuis 2012, il existe en outre une solution permettant d'accéder directement et en toute sécurité à des systèmes internes et à des applications web. Smals prévoit aussi une intégration avec la gestion centralisée des utilisateurs, une authentification forte pour les appareils mobiles et une solution pour l'utilisation d'appareils étrangers, un concept baptisé « bring your own device ».

sCloud - Infrastructure-as-a-Service

En vue d'une flexibilité maximale, Smals propose depuis 2012 une infrastructure serveur sous forme de cloud via un self-service en ligne. Les administrateurs de l'extranet de la sécurité sociale peuvent choisir parmi diverses configurations standard via une console d'administration. Contre un tarif mensuel fixe, les utilisateurs du sCloud disposent d'une infrastructure serveur virtualisée, d'une capacité de stockage, d'une adresse IP publique, d'un pare-feu et d'installations standard pour Windows Server et Linux. L'administration du système est assurée par les informaticiens de l'institution membre même. L'attribution de ressources supplémentaires (over-provisioning) est possible sur demande. Des collaborateurs spécialisés de Smals sont disponibles en consultation. Cependant, c'est tout d'abord l'institution même qui gère son infrastructure cloud.

Centres de compétences

Business Process Reengineering

Les spécialistes de Smals qui disposent d'une expérience pratique auprès des administrations concernées analysent les processus métier susceptibles d'être améliorés. Sur la base de leur analyse, ils formulent des solutions 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, le centre de compétences Data Quality offre aux clients de Smals une expertise de haut niveau. Depuis 2009, outre ses années d'expertise humaine, le centre de compétences Data Quality possède sa propre panoplie d'outils logiciels, qui automatisent en partie l'amélioration de la qualité des 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 chez 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 maximiser les possibilités de réutilisation des composantes, de réduire à un minimum les frais de maintenance et d'honorer les engagements de Smals en matière de disponibilité et de performance.

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, comprenant également des recommandations.

Test Support Center

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



Terminologie

Smals propose sa vaste expérience aux membres pour l'élaboration, la tenue à jour 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 des concepts-clés 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. Une terminologie cohérente procure enfin une importante plus-value dans le cas du plurilinguisme et facilite les procédures de traduction.

Usability

L'utilisabilité (« usability » en anglais) indique dans quelle mesure un produit ou service peut être utilisé de manière efficace et intuitive. L'utilisabilité tient notamment compte des besoins et des tâches de l'utilisateur et joue un rôle considérable dans le contexte des applications et des plateformes numériques (applications, sites web, intranets...). Le Usability Competence Center se compose d'une dizaine de collaborateurs qui suivent l'évolution 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 avec l'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. Le Usability Competence Center vise une expérience utilisateur positive lors de la mise en production de services web ou d'applications. En outre, il met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composantes pour des applications web conviviales.



Infrastructure

Data center

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

La sécurisation physique comprend entre autres un contrôle permanent des accès par des caméras et des agents de sécurité sur place, un système de climatisation, ainsi qu'un système de détection et de lutte contre l'incendie de haute qualité (non nuisible au matériel informatique). L'infrastructure électrique est redondante à 100 % et est protégée par plusieurs groupes de batteries de secours (UPS - Uninterruptable Power Supply) et différents

générateurs de secours 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. Smals dispose de ses propres connexions en fibre de verre entre les deux data centers, afin que les clients puissent répartir leurs systèmes et les synchroniser en permanence sur les deux sites. Les deux data centers sont reliés à l'extranet de la sécurité sociale et à FedMAN.

Toutes les institutions membres de Smals peuvent installer leur matériel dans le data center ou en confier la gestion au personnel spécialisé de Smals. L'offre de services de Smals comprend entre autres le monitoring et le stand-by 24x7 pour les interventions techniques, le traitement et le stockage sécurisé des sauvegardes à un deuxième endroit ainsi que des bureaux pour les spécialistes techniques des institutions membres.





Business Continuity

Lorsqu'une situation ou une catastrophe imprévue provoque une soudaine indisponibilité des bureaux de Smals ou de ses clients, les collaborateurs qui occupent des fonctions-clés peuvent se tourner vers le Business Continuity Center afin de redémarrer au plus vite certains processus essentiels pour l'entreprise.

Ce centre se situe à proximité du data center de Smals à Anderlecht. Il est équipé de 90 postes de travail. Ces équipements, combinés à de bonnes procédures d'urgence opérationnelles, veillent à ce que les fonctions les plus cruciales puissent rapidement reprendre leur cours. Pour cela, Smals offre aussi des conseils quant à l'établissement et à la vérification d'un Business Continuity Plan. Le centre de contact Eranova peut en outre être sollicité pour traiter une masse d'appels téléphoniques dans les situations d'urgence.

Exploitation 24x7

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

Extranet de la sécurité sociale

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

Monitoring

À l'aide de systèmes de contrôle automatiques, des spécialistes de Smals surveillent en permanence (24x7) le bon fonctionnement des systèmes informatiques en gestion propre 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. Toutes les informations sur la disponibilité des systèmes sont conservées et rapportées en fonction des souhaits du client et des SLA convenus.

Secure FTP

Afin de permettre un échange sécurisé d'informations via l'internet public, Smals peut proposer une forme sécurisée du FTP (File Transfer Protocol). La connexion SecureFTP entièrement chiffrée constitue une alternative gratuite à l'échange de données via la plateforme Isabel, qui n'est plus supportée depuis 2011. L'expéditeur doit maintenant uniquement disposer d'une connexion internet classique et peut ainsi économiser le coût d'une connexion VPN ou Isabel séparée. Le cas échéant, Smals peut parfaitement intégrer la technologie SFTP avec la gestion centralisée des utilisateurs de la sécurité sociale. L'offre de base est extrêmement flexible et permet aux institutions de gérer elles-mêmes les processus complémentaires. Les institutions, leurs partenaires et les parties externes peuvent ainsi organiser l'échange électronique de fichiers en toute sécurité.

Gestion des serveurs

Smals offre les connaissances techniques et les technologies nécessaires pour accompagner ses membres lors de l'adoption d'une nouvelle configuration de serveur. Cette transition débute toujours par une analyse des besoins et s'achève par des propositions pour une infrastructure de serveur. L'équipe d'infrastructure de Smals, qualifiée et expérimentée, établit un plan de migration pour l'infrastructure, exécute des tests préventifs et détecte les faiblesses du système. Après la migration vers une nouvelle configuration de serveur, un monitoring permanent est possible, de même qu'une évolution vers les dernières versions logicielles ou une analyse de l'impact sur l'environnement dans son ensemble. Au total, Smals gérait quelque 1.100 serveurs virtuels fin 2012, soit une croissance de 5 % par rapport à 2011, tandis que le nombre de serveurs physiques a baissé de 10 % environ.

Service management

Pour tous ses services d'infrastructure informatique, Smals utilise une méthodologie stricte basée sur ITIL. Celle-ci garantit des temps de réponse prévisibles, des responsabilités clairement délimitées, une plus grande transparence ainsi qu'un souci d'amélioration

permanent. L'offre de service management, à laquelle les clients peuvent faire appel dans le cadre d'une externalisation 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 du service, en fonction des besoins réels de stockage. En utilisant le réseau de stockage de Smals, les clients disposent d'un environnement de stockage de grande qualité et hautement sécurisé. De plus, l'effet d'échelle leur procure un avantage considérable en termes de coûts. Smals propose des systèmes de stockage optimisés pour un accès rapide ou une capacité maximale, en plus d'un back-up hors ligne sur la base d'une Virtual Tape Library (VTL) et d'une déduplication.

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 une flexibilité, une gestion efficace et une extension aisée des spécifications des systèmes. Début 2013, 69 % de nos propres serveurs Windows, 70 % de nos propres serveurs Linux, 59 % des serveurs Solaris et 87 % des serveurs AIX tournaient sur la base de la virtualisation. Grâce à la virtualisation et à une meilleure exploitation des systèmes serveur, Smals peut continuer à offrir des conditions compétitives à ses membres.



Voice-over-IP

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

VPN - Télétravail

Grâce à une connexion VPN (Virtual Private Network), les télétravailleurs disposent d'un accès sécurisé au réseau de l'institution membre depuis n'importe quel endroit. Le Virtual Private Network utilise des connexions internet publiques et chiffre toutes les données envoyées afin qu'elles soient illisibles par des tiers. Pour bénéficier de ce service, l'institution membre doit faire partie de l'extranet de la sécurité sociale et ses collaborateurs doivent

disposer d'un logiciel antivirus fiable. Le service peut être activé dans un délai de dix jours. Il suffit ensuite de disposer d'un mot de passe et d'un code unique (numéro de token ou carte d'identité électronique) pour pouvoir travailler virtuellement. La combinaison du token ou de la carte d'identité électronique, de la cryptographie, du logiciel antivirus et de la sécurisation par pare-feu offre un niveau de sécurité suffisamment élevé.

Hébergement web

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

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

Applications réutilisables

Customer Relationship Management (Siebel)

Smals investit son savoir-faire pour développer et gérer des outils informatiques de Customer Relationship Management (CRM) performants. Grâce aux outils CRM, de nombreux contacts avec des clients, par exemple dans un centre de contact, peuvent être suivis au moyen de n'importe quel canal (téléphone, e-mail, fax, courrier...). Les services CRM permettent d'utiliser plus efficacement les moyens de communication actuels. Les prises de contact peuvent être automatisées (applications self-service comme la Dimona) ou déviées vers le service le plus adapté. Au final, la satisfaction du client ou de l'utilisateur augmente, car celui-ci sait que sa question a été enregistrée correctement, qu'il recevra une réponse plus rapidement et qu'il pourra toujours consulter le statut de sa question. Les services contactés peuvent répondre plus efficacement (ex. via les FAQ - Foires Aux Questions), 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 la sécurité sociale et les entreprises belges. Outre la garantie d'un échange valide, le système offre une parfaite intégration avec des sites portail, des applications et des workflows. Les entreprises disposent ainsi d'un aperçu convivial de leurs dossiers en cours, où les données déjà connues sont préremplies pour une meilleure qualité des données et une efficacité accrue. Cette technologie a été davantage adaptée à divers besoins spécifiques du secteur des soins de santé, comme la réception confidentielle garantie, la création de publipostages spécifiques et l'intégration avec des logiciels médicaux au moyen de services web.

Système Flux

Le service réutilisable « Système Flux » offre une plateforme universelle pour la réception, le

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

Applications portail

Pour la sécurité sociale, Smals regroupe sur le site portail de la sécurité sociale des dizaines d'applications web destinées aux citoyens, aux employeurs et aux professionnels de la sécurité sociale. Pour les soins de santé, il s'agit du site portail de la plateforme eHealth. Les institutions peuvent y déployer leurs propres applications web après validation. L'utilisateur trouve ainsi toutes les applications pertinentes au même endroit. En outre, les deux sites portail offrent des services de support comme la gestion unifiée des accès, l'e-Box, les glossaires et les formulaires de contact. Smals gère l'intégralité des sites portail 24 heures et 24 et 7 jours sur 7.

Rapid application development

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

Services SOA

Dans la sécurité sociale et les soins de santé, des informations sont échangées de façon très intensive entre les institutions et leurs applications informatiques. Pour réaliser l'intégration des échanges actuels et futurs à un coût minimal, Smals propose des services SOA (Service



Oriented Architecture). Il s'agit de services logiciels développés sous forme générique qui peuvent directement être invoqués en toute sécurité pour d'autres applications. Ainsi par exemple, l'identification d'une personne ou la recherche de la composition familiale ne doivent pas chaque fois être développées. Un couplage suffit entièrement. Smals gère une plateforme de services SOA séparée pour la sécurité sociale et les soins de santé.

Gestion des applications

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

User & Access Management (UAM)

Sécurité et convivialité vont de pair grâce à la gestion intégrée des utilisateurs de Smals. En effet, le User Access Management permet à un utilisateur d'accéder 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 métier. Pour une sécurisation toujours plus grande, une identification à deux facteurs est possible, sur la base d'un mot de passe et d'un token ou d'une carte d'identité électronique. Les données des utilisateurs ainsi que les autorisations peuvent être stockées sous forme distribuée.

Web App Login (WALI)

Les applications web de la sécurité sociale réutilisent la même application d'authentification, qui combine sécurité et convivialité, mais aussi

constate la qualité de chaque citoyen (assuré social), employeur ou professionnel du secteur social. L'application d'authentification peut utiliser la carte d'identité électronique et est disponible dans les trois langues nationales.

Web Content Management (WCM)

Le développement et la gestion de sites web requièrent une approche différenciée, où la plateforme technique (CMS ou content management system), le contenu et le design doivent pouvoir évoluer individuellement. Smals a dès lors étoffé son offre CMS actuelle avec le logiciel open source populaire Drupal. Les versions 6 et 7 de Drupal sont le standard actuel pour les projets web élémentaires chez Smals. Le portefeuille de projets Drupal réussis s'est considérablement étoffé au cours des deux dernières années. Une architecture type a été conçue et une infrastructure commune a été mise en place pour la gestion de plusieurs sites. Dans ce sens, Drupal a été choisi en complément de l'offre CMS actuelle (Hippo). En ce qui concerne les applications portail, les bibliothèques d'information et les projets web qui sont étroitement liés à des applications sur mesure sous-jacentes, développées en Java, Smals opte usuellement pour le logiciel open source Hippo. Pour les projets collaboratifs et documentaires, Smals utilise aussi Alfresco.

Communication

Bureau de communication (Bucom)

Bucom est le bureau de communication externe de Smals, chargé de la communication relative aux projets de modernisation informatique 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 dispensateurs 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 campagnes via des médias en ligne, par e-mail ou par courrier, des séances d'information et des événements. Bucom peut gérer une campagne de communication entière, depuis la conception et la production du message au retour d'information en passant par le rapport final destiné aux donneurs d'ordre. En 2012, Bucom s'est majoritairement consacré au projet Student@Work de l'ONSS. Pour la promotion de la nouvelle réglementation du travail des étudiants et du service en ligne y afférent baptisé « Student@Work - 50days », il n'a pas été lésiné sur les moyens. Après le coup d'envoi en décembre 2011, suivirent, en 2012, la production et la diffusion d'un spot publicitaire à la télévision et dans les salles de cinéma, un « campus tour » durant lequel 30.000 lecteurs de carte ont été distribués à des étudiants, la distribution de sous-bocks promotionnels dans les cafés d'étudiants, l'affichage de publicités, une bannière en ligne... Les actions promotionnelles sur Facebook ont récolté 40.000 « j'aime ». Pour la réalisation de cette campagne intensive, Bucom a collaboré avec plusieurs sous-traitants.

Fulfilment : impression et expédition

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

Le nouveau site à Anderlecht dispose d'un espace logistique pour le stockage, la livraison et l'enlèvement de matériel. En vue d'une flexibilité optimale, le Print Shop dispose d'un matériel de très haute qualité pour l'impression numérique, les découpes, les reliures ainsi que les mises sous pli.

Des contrats-cadres avec des fournisseurs permettent de compléter l'offre de manière rapide et flexible en cas de besoin.

Multimedia Contact Center

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

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

Le centre de contact reçoit de nombreuses questions par téléphone, mais aussi de plus en plus par d'autres canaux tels que la messagerie électronique, le fax et le formulaire web. Pour un service optimal, il est important que l'historique et l'état du suivi de chaque question soient clairement visibles pour l'agent qui traite l'appel. Prenons l'exemple d'un citoyen qui rédige une lettre ou envoie un e-mail et téléphone ensuite pour obtenir davantage d'informations. Grâce à une intégration du software Genesys avec un système de suivi des clients (CRM) sur la base de Siebel, Smals offre une solution à ce genre de situations.

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

RH

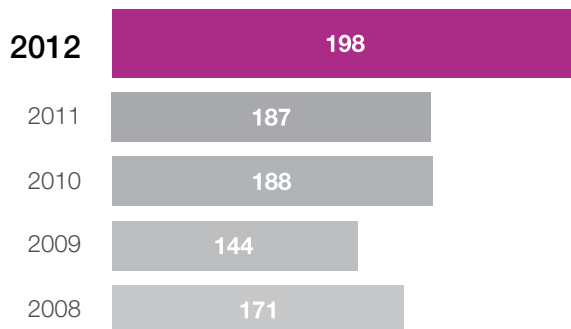


Ressources humaines

Recrutement : 83 % des postes vacants pourvus dans les trois mois

Smals parvient à trouver un collaborateur qualifié pour 83 % des postes vacants dans un délai de trois mois, pour 93 % dans un délai de six mois et pour 95 % dans un délai de neuf mois. Forte de son expertise dans le recrutement d'informaticiens, Smals arrive toujours à engager des collaborateurs talentueux pour des fonctions fort recherchées. Pour quasi toutes les fonctions informatiques, le service Recrutement fait face à

une pénurie structurelle sur le marché de l'emploi. En 2012, Smals a engagé 198 collaborateurs, soit une hausse de 6 % ou de 11 nouveaux collègues par rapport à 2011. Parmi les nouveaux collaborateurs, 141 ou 71 % sont des informaticiens. Les 29 % restants sont essentiellement des employés et des spécialistes des ressources humaines, du domaine juridique, de la finance et de la communication...

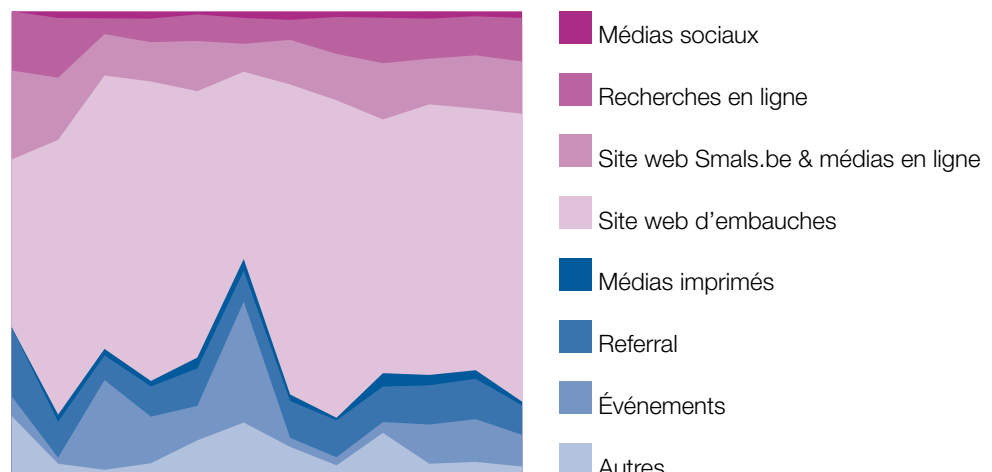


Candidatures recueillies par les divers médias

Pour pouvoir atteindre suffisamment de candidats, Smals utilise une puissante combinaison de médias en ligne, d'imprimés, de bourses de l'emploi et de candidathèques. Smals a récolté 9.508 CV en 2012 via cette combinaison de médias, dont 64,5 % dans la catégorie informatique. En 2012, le nombre de CV reçus a augmenté de 32 % pour passer de 9.508 à 7.188. Le nombre de CV dans la catégorie informatique a également augmenté de 32 % pour passer de 6.131 à 4.644.

Les sites d'offres d'emplois en ligne occupent

toujours une place prépondérante dans le recrutement de candidats pour des fonctions chez Smals et ses clients. Pas moins de 5.170 candidats ont ainsi postulé en ligne sur des sites d'offres d'emplois comme Stepstone, Monster, ICTjob, Vacature-Références, Jobat, VDAB et Forem. Les candidathèques associées à ces sites d'offres d'emplois en ligne ont, pour leur part, permis de découvrir encore 572 candidats potentiels pour des postes vacants chez Smals ou ses clients.



Embauches réalisées grâce aux divers médias

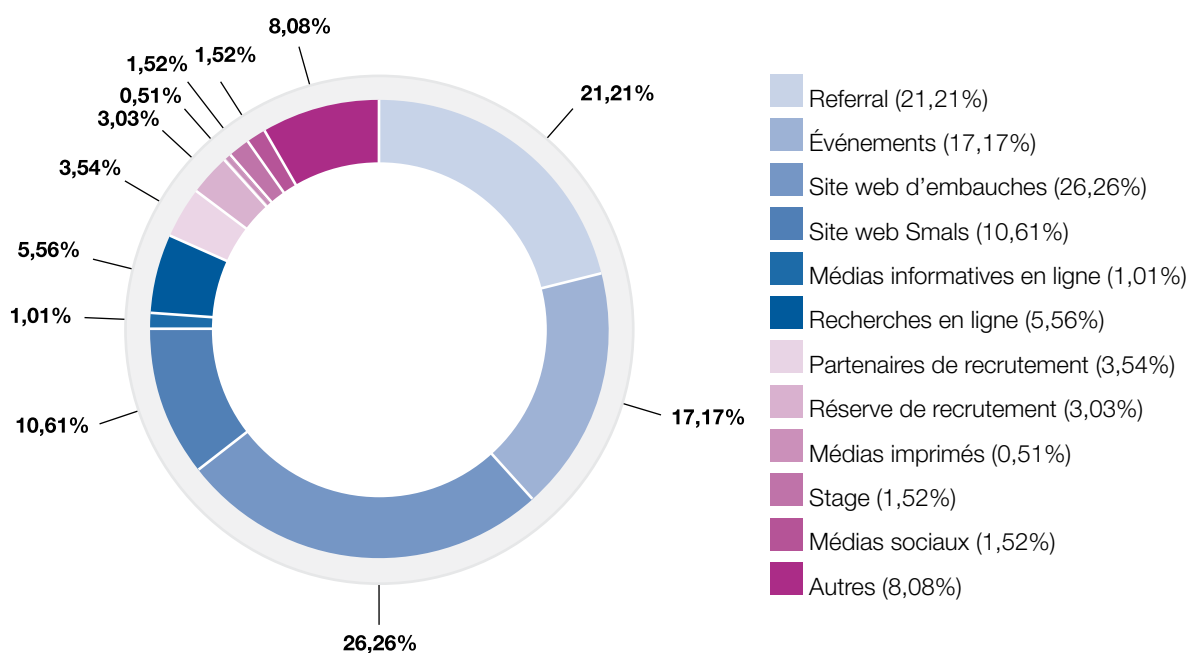
Parmi les CV, le service Recrutement sélectionne les talents adéquats sur la base des compétences techniques et comportementales d'une part et sur la base de l'expérience professionnelle d'autre part.

La pratique du « referral » demeure un important moyen de recrutement : 42 embauches ou 21 % du total des embauches de 2012 ont été réalisées de la sorte. Dans cette pratique, des clients ou des collaborateurs de Smals font connaître les offres d'emploi à leur entourage.

En 2012, Smals a réalisé 17 % de ses embauches sur des bourses de l'emploi. Le nombre

d'embauches réalisées grâce aux bourses de l'emploi est passé de 42 en 2011 à 34 en 2012. 43 % des embauches enregistrés en 2012 ont été réalisées via des sites d'offres d'emplois en ligne.

Le nombre d'embauches générées par ce canal a augmenté de 35 en 2011 à 52 en 2012. Par ailleurs, 21 embauches, soit 11 % du nombre total d'embauches, ont été directement générées par le site web de Smals. Enfin, sept embauches ont été réalisées par le biais de partenaires de recrutement, six via la réserve d'embauches de Smals, une via les médias imprimés et trois à la suite d'un stage. Trois embauches ont été générées par les médias sociaux.



Learning & development

Learning & Development a continué à investir dans le « Lean Management ». En 2012, les différents processus ont été inventoriés en vue d'une efficacité encore plus grande.

Learning & Development agit en partenaire business stratégique. Afin d'accorder au maximum les formations aux besoins individuels

de formation et aux besoins de l'entreprise, la Success Case Method a été introduite en 2012.

La première phase de cette méthode consiste à bien définir les objectifs. À l'issue de chaque formation, les résultats concrets sont confrontés aux objectifs et des ajustements sont effectués en cas de besoin.

Un rapport mensuel des indicateurs via le Tableau de bord de la formation permet d'informer

l'entreprise en permanence de la mise en œuvre de formations cruciales. Ce Tableau de bord sert aussi de base au reporting de l'activité de Learning & Development dans son ensemble.

Learning & Development est aussi le partenaire business des clients externes. Il y a ainsi un partenariat avec l'ONSS dans le cadre duquel une formation, Synergies², a été mise sur pied et coordonnée.

Par cette formation, il s'agissait de mieux comprendre les processus de l'ONSS. Ce type de trajets procure une meilleure vision de nos clients et permet d'optimiser nos services à tous les niveaux. Plus de 80 collaborateurs de Smals y ont participé.

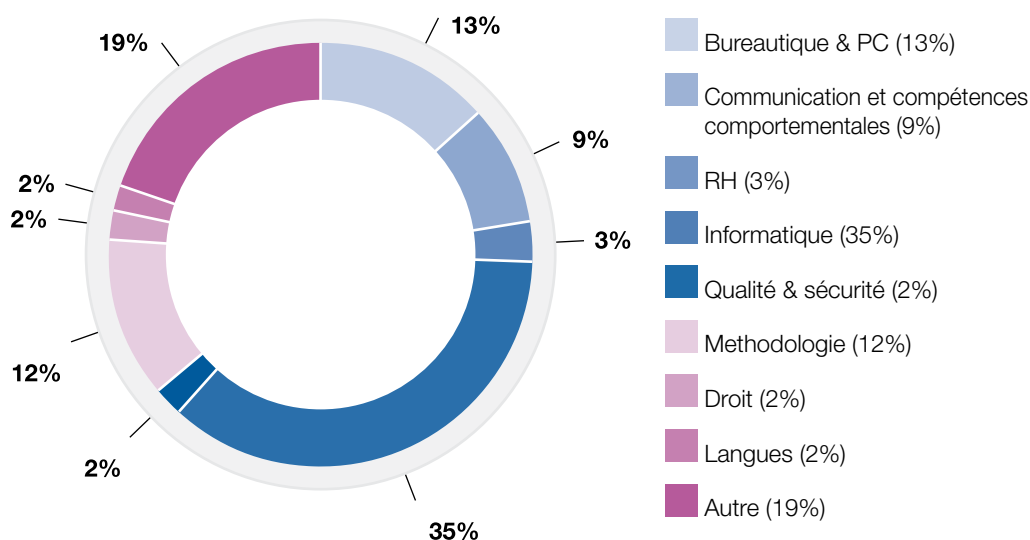
Dans le cadre de la « Smals Academy », le trajet pilote JumpStart a vu le jour en 2012. Ce trajet compact, qui permet de familiariser les nouveaux collaborateurs informatiques, a été autorisé par une étroite collaboration avec l'entreprise. Les nouveaux venus découvrent ainsi la structure, les processus et les méthodologies de Smals. En 2012, 37 nouveaux collaborateurs de Smals y ont participé avec succès.

Le programme JumpStart vise deux objectifs majeurs. Le premier consiste à déployer plus rapidement les nouveaux employés. Le deuxième vise à procurer plus de confort aux nouveaux venus dans leur nouvelle fonction. Parallèlement, le trajet de familiarisation et l'offre étendue de formations de Smals constituent des arguments de taille pour attirer des candidats potentiels. Learning & Development forme ainsi une synergie avec le service Recrutement.

Le développement de compétences en leadership chez Smals en guise de levier pour atteindre des résultats business a été poursuivi en 2012. Les trois trajets de formation en leadership orienté résultat ont été optimisés et poursuivis. D'autre part, huit courts modules de leadership ont été identifiés afin de rapidement familiariser les dirigeants avec les aspects spécifiques du leadership, comme la formulation de feed-back et la fixation d'objectifs SMART.

Le catalogue des formations a été actualisé et a reçu des champs d'information supplémentaires, comme les connaissances préalables requises, permettant aux collaborateurs d'encore mieux adapter leurs demandes de formation à leurs besoins individuels afin d'investir le budget disponible de façon optimale.

En 2012, les collaborateurs de Smals ont suivi au total 22.621 heures de formation formelle et 5.726 heures de formation informelle, soit une moyenne de trois jours de formation par collaborateur. Quelque 59 % des heures de formation formelle ont été consacrées à des formations informatiques. Notons que 38 % des formations suivies par des non-informaticiens en 2012 concernaient la bureautique et les compétences informatiques, permettant d'améliorer le soutien administratif de nos services. Parallèlement, une attention considérable a été consacrée aux formations en compétences comportementales, aux formations en leadership orienté résultat et aux formations linguistiques



En 2012, le « blended learning », une combinaison de méthodes d'enseignement classiques avec des moyens d'apprentissage électroniques et l'autodidactisme, a été mis en œuvre chez Smals.

L'e-learning a une nouvelle fois été utilisé avec succès en 2012 pour les compétences comportementales. Parallèlement, les

collaborateurs ont eu accès à une e-library. Les possibilités de formation chez Smals ont été élargies en 2012 par des partenariats avec ADM, SAI et BELTUG, qui organisent des soirées de formation sur des thèmes informatiques importants. Tous les collaborateurs peuvent suivre ces sessions gratuitement grâce au partenariat.

Employer brand

L'employer brand ou la marque employeur Smals doit nous permettre d'être suffisamment reconnus comme employeur sur le marché de l'emploi. Cette marque fait en sorte que toute la communication interne et externe sur le marché de l'emploi soit cohérente et attrayante. Elle permet de mettre en avant tout ce qui distingue Smals en tant qu'employeur. « ICT for society » n'est pas qu'un slogan. C'est l'identité et la raison d'existence de Smals. Les projets porteurs d'un impact direct sur la société constituent des arguments particulièrement convaincants pour amener les talents informatiques à rejoindre Smals.

Une étude de marché que Smals a réalisée en avril 2012 a révélé que la notoriété aidée (nombre de personnes au sein du groupe cible

qui connaissent Smals, ne serait-ce que de nom) parmi les professionnels de l'informatique a augmenté jusqu'à 52 %, contre 45 % en 2011. Cette même étude nous a appris que Smals est réputée pour être un employeur stable oeuvrant à des projets intéressants et offrant un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

En 2012, la combinaison de médias a encore été améliorée. Les canaux utilisés sont évalués en permanence en termes d'efficacité et d'efficience. L'efficacité parce que Smals souhaite savoir si les canaux qu'elle utilise lui permettent d'atteindre les groupes cibles. L'efficience parce que Smals souhaite employer une combinaison de médias procurant le plus haut retour sur investissement.

Évolution de l'effectif

Au 31 décembre 2012, Smals totalisait 1.758 collaborateurs. En comparaison du 31 décembre 2011, cela représente une croissance nette de 69 personnes. En équivalents à temps plein, Smals a clôturé l'année 2012 avec 1.680,80 ETP, soit 74,7 ETP de plus qu'au 31 décembre 2011.

Fin 2012, Smals comptait 819 collaborateurs détachés et 939 collaborateurs internes. 69 % des nouveaux employés sont des informaticiens

diplômés. À ce moment, Smals totalisait 71,4 % d'informaticiens sur son effectif total.

En 2012, Smals a pu limiter le départ volontaire de collaborateurs à 4,21 % de l'effectif total. Ce chiffre affiche une baisse par rapport à celui de 2011, où il s'élevait à 5,15 %. Dans une période où les collaborateurs recherchent la stabilité, ils se sentent extrêmement bien chez Smals.

Top Employer

En 2012, Smals a été reconnue comme Top Employer pour la cinquième fois consécutive. Cette reconnaissance, basée sur une enquête avec un audit et un benchmarking, procure aux candidats la certitude de postuler auprès d'un employeur de qualité. Grâce à ce label de qualité officiel, que peuvent uniquement porter les entreprises reconnues, les offres d'emplois de Smals sont plus attractives sur le marché du travail.

Dans le benchmarking, Smals marque beaucoup de points en ce qui concerne la formation et le développement ainsi qu'au niveau des conditions de travail secondaires, comme l'horaire flexible et les possibilités de communication interne. Smals enregistre un bon score au niveau des conditions de travail comme les opportunités de carrière et la culture organisationnelle.



Liste des membres

Membres ordinaires

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)
Caisse de secours et de prévoyance en faveur des marins (CSPM)
Egov asbl
Fonds des accidents du travail (FAT)
Fonds des maladies professionnelles (FMP)
Fonds de fermeture des entreprises (FFE)
Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)
Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)
Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités (OCM)
Office de sécurité sociale d'outre-mer (OSSOM)
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)
Plateforme eHealth
Service public de programmation Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale (SPP IS)
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)
Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (SPF SSCE)
Service public fédéral Sécurité sociale (SPF SS)

Membres adhérents

Actiris
Agence fédérale pour les demandeurs d'asile (Fedasil)
Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA)
Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS)
Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH)
Armée belge - Office d'action sociale et culturelle
Association d'institutions sectorielles (AIS)
Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)
Conseil central de l'économie (CCE)
Conseil national du travail
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
Commission de la protection de la vie privée
Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)
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
Fonds social des entreprises de carrosserie
Fonds social des entreprises commerciales du métal
Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux
Fonds social des entreprises pour la récupération du papier
Fonds social et de garantie horeca et entreprises assimilées

Fonds social et de garantie pour l'agriculture
Fonds social et de garantie de l'industrie alimentaire
Fonds social pour la commission paritaire nationale auxiliaire pour employés (CPNAE)
Fonds social pour les entreprises de chiffons
Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles
Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins
Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection
Fonds social pour les intérimaires
Fonds social pour les ouvriers des entreprises des services publics et spéciaux 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
Fonds social de garantie de l'industrie de l'habillement et de la confection
Forem
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Institut scientifique de santé publique
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)
Service Public de Wallonie (SPW)
Sigedis asbl
Société du logement de la région de Bruxelles-capitale
Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
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 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
Welzijnskoepel Noord-Limburg
Welzijnskoepel West-Brabant

Institutions membres pour des missions spécifiques essentiellement liées à 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
Fax: 02 511 12 42

Éditeur responsable :
Administrateur délégué
Frank Robben

Rédaction :
Communication externe
Jan-Frans Lemmens

Traduction :
David Degrendele

Mise en pages :
Quentin Delsaut

Production :
Bucom

Impression :
Publmail