





### **AVANT-PROPOS**

"The best way to predict the future is to invent it"

Alan Kay

Notre administration est en pleine transformation. Plusieurs institutions publiques de la sécurité sociale ont fusionné en 2016 : l'ONP et le SdPSP sont devenus le Service fédéral des pensions, le FAT et le FMP forment aujourd'hui Fedris, tandis que l'ORPSS a été absorbé par l'ONSS. Durant cette phase délicate de leur évolution, elles ont pu pleinement compter sur le soutien informatique de Smals. D'autres membres et institutions connexes optent pour la collaboration, notamment dans le cadre du programme de synergie G-Cloud.

Dès le début, Smals a loyalement concouru à cette initiative unique et ambitieuse. Aujourd'hui, plus de quinze services G-Cloud opérationnels sont utilisés et proposés par des dizaines de services publics. Le 9 décembre 2016, le Conseil des ministres a approuvé une structure de gouvernance globale.

L'élaboration collective volontaire d'une infrastructure modulaire partagée, qui nous permet de nous concentrer sur l'évolution stratégique et opérationnelle des applications métier, livre déjà des résultats de premier plan. Grâce à d'importants effets d'échelle, les coûts du Storage-as-a-Service ont baissé de pas moins de 40 % en 2016. Les coûts des serveurs ont quant à eux baissé de 12 %. Parallèlement, l'organisation sectorielle Agoria a couronné les premiers services G-Cloud d'un eGov Award du meilleur projet parmi toutes les catégories dans l'État belge.

Le citoyen belge peut maintenant trouver en ligne toutes les informations relatives au deuxième pilier de pension, grâce à une collaboration entre le Service fédéral des pensions, l'ex-SdPSP, Sigedis et l'INASTI. Les collaborateurs de Smals ont participé à la mise sur pied du portail MyPension. Dans les soins de santé, l'échange d'informations médicales est devenu monnaie courante, avec plus d'un million de consultations mensuelles pour les dossiers cliniques résumés, grâce au consentement éclairé de quelque 5,5 millions de Belges.

Smals poursuit l'innovation technologique et ose se remettre en question dans ce contexte. Les services G-Cloud ont modifié notre manière de travailler. C'est l'occasion d'évoluer au maximum vers des plateformes "open source", en particulier pour les nouvelles applications. La technologie des conteneurs comme Docker permet de rapprocher le développement logiciel et la gestion d'infrastructure ainsi que de diminuer la dépendance des applications vis-à-vis des technologies de marques spécifiques. Dans la mesure du possible, nous continuons sur la voie du software open source comme fondement d'une collaboration durable avec le secteur privé.

Grâce au dévouement quotidien, à la créativité et à la compétence de plus de 1750 collaborateurs, en parfaite entente avec les secteurs public et privé, nous continuons à élargir les horizons de l'e-government.

Merci à tous ceux qui rendent ceci possible.



Pierre Vandervorst Le président



Frank Robben Administrateur délégué



# **TABLE DES MATIÈRES**

1

Avant-propos

4

L'innovation par la collaboration

6

L'informatique pour le travail, la famille et la santé

8

Prestation de services "in-house" dans un cadre européen clair

10

Profil de l'entreprise

16

Chiffres-clés

18

La Gestion des clients contribue au G-Cloud

19

Recherche

**25** 

Projets

40

Aperçu des projets

41

Services

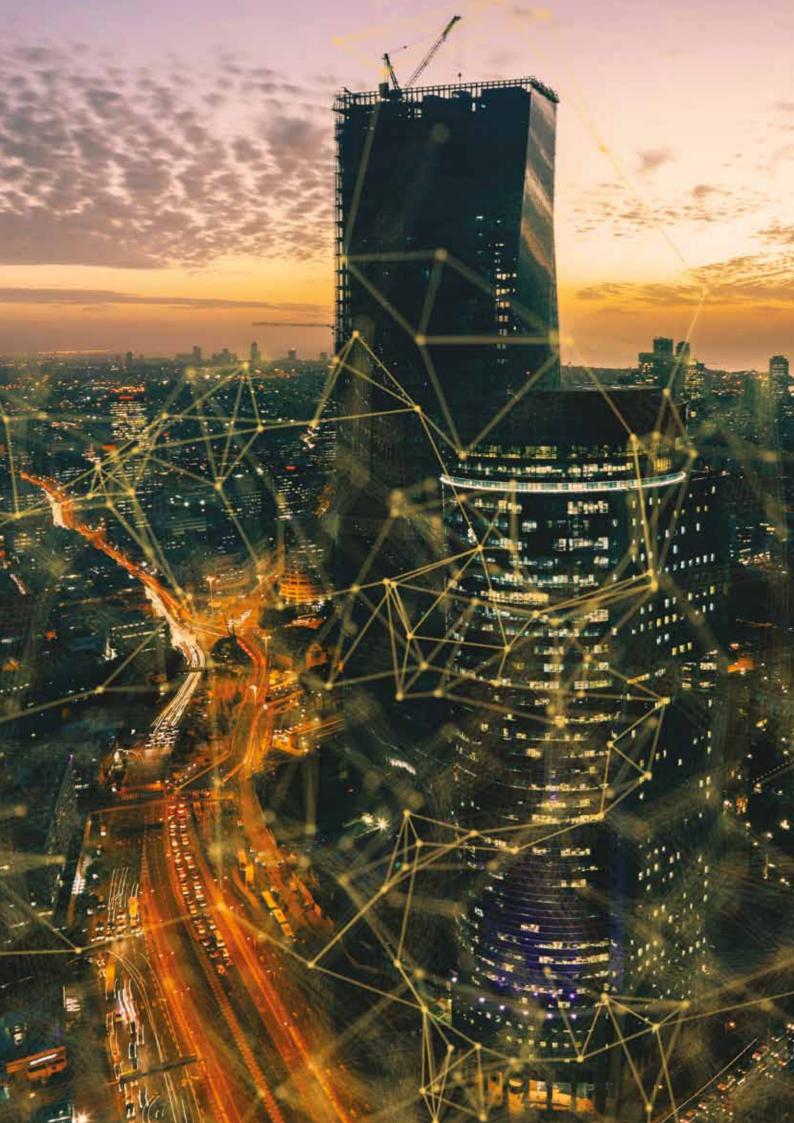
**55** 

RH

**62** 

Liste des membres





# L'INNOVATION PAR LA COLLABORATION

La collaboration réside dans les gènes de Smals depuis plus de 75 ans déjà. Depuis le tout début, le partage de l'expertise et de l'infrastructure technique constitue la clé de voûte de services informatiques performants à faible coût. De plus en plus d'institutions publiques sont aujourd'hui en quête de synergie et d'innovation. Le programme G-Cloud, élaboré par les services publics fédéraux et les institutions publiques de la sécurité sociale avec le soutien de Smals, a bénéficié de l'appui formel du gouvernement fédéral en 2016.

Depuis 2016, le programme de synergie G-Cloud est une réalité. Plus de quinze services G-Cloud sont opérationnels et utilisés par des dizaines d'institutions dans le cadre de leur stratégie informatique.

Il s'agit d'un portefeuille de services informatiques novateurs et parfois plus classiques. Les services sont rapides, flexibles et, le cas échéant, accessibles en self-service. Ils sont facturés en fonction de leur utilisation réelle. Chaque partie est gérée par un des SPF, IPSS et Smals, leur organisation informatique commune, ou, sous leur responsabilité, par un acteur du secteur privé. L'adhésion est possible à plusieurs niveaux, en fonction des besoins de l'institution, de son environnement existant, de ses compétences, de ses cycles d'amortissement... Progressivement, le focus se déplace de l'infrastructure générique vers les couches supérieures comme le Platform-as-a-Service et les applications métier.

# G-Cloud : gouvernance et mandat du gouvernement

Les institutions publiques de la sécurité sociale (IPSS) et Smals ont choisi de jouer un rôle actif dans l'initiative du G-Cloud, laquelle est également supportée par les services publics fédéraux (SPF), les organismes d'intérêt public (OIP) et le gouvernement fédéral. Le 9 décembre 2016, le gouvernement a approuvé une structure de gouvernance globale pour le programme G-Cloud. Le roadmap est surveillé et piloté par le G-Cloud Strategic Board (GCSB), qui se concerte au niveau stratégique avec les collèges des administrateurs généraux et présidents des SPF, IPSS et OIP. La désignation des "service owners" et la détermination du contenu des différents services sont l'œuvre du G-Cloud Operational & Programme Board (GCOPB). Celui-ci échange des idées avec la coupole de concertation des ICT managers des SPF, IPSS et OIP.

En 2016, le programme de synergie G-Cloud a déjà permis de réduire les dépenses informatiques à hauteur de plusieurs millions d'euros, tout en garantissant plus que jamais la qualité des services. Pour le Storage-as-a-Service, une baisse des prix de pas moins de 40 % a été réalisée. Smals a apporté sa précieuse collaboration à d'autres services également en tant que "service owner". Nos deux data centers font partie du roadmap, qui prévoit de consolider les data centers de l'État en quatre sites richement équipés.

### Une collaboration flexible à prix coûtant

La collaboration de Smals avec les institutions publiques de la sécurité sociale (IPSS) est un véritable exemple pour la gestion informatique au sein de l'État. Les années de travail dédiées à la mise sur pied de services communs ont débouché sur une forte cohésion entre les systèmes, les applications, les modèles de données et la gouvernance. Les institutions publiques actives dans d'autres domaines peuvent également s'adresser à Smals, notamment quand il s'agit de générer des économies d'échelle et des synergies.

Par son statut d'asbl, Smals offre un cadre pragmatique, flexible pour répondre aux besoins informatiques des institutions depuis sa création en 1939. Ses conditions de travail compétitives l'aident à embaucher des spécialistes armés des compétences requises. La facturation de services informatiques à prix coûtant procure un cadre financier flexible qui soutient la collaboration.

Les départements informatiques des institutions membres peuvent ainsi participer aux synergies de façon maximale, à la fois dans le programme G-Cloud et en dehors. Une collaboration toujours plus étroite génère un haut retour sur investissement, tant par la maîtrise des coûts que par la création d'une valeur ajoutée pour les citoyens et les entreprises. Smals connaît comme nul autre les besoins informatiques spécifiques de la sécurité sociale et des soins de santé, et aide les IPSS à guider collectivement des processus de transformation ambitieux.



En conséquence de la sixième réforme de l'État, les domaines politiques de la sécurité sociale et des soins de santé se ramifient aux niveaux régional et local. Chacun de ces niveaux de pouvoir peut compter sur l'expertise de Smals. Grâce à notre cadre flexible, à l'excellent taux de réussite de nos projets informatiques, à notre concertation ouverte, à notre maîtrise unique du domaine et à nos réalisations à prix coûtant, nous visons au maximum la valeur ajoutée pour les citoyens et les entreprises.

# Expertise, effets d'échelle et réutilisation

Par l'intermédiaire de Smals, les institutions membres peuvent disposer rapidement et durablement d'informaticiens armés des compétences requises. La mise en place de consultants issus du secteur privé a connu une croissance substantielle en 2016 (+ 30 %). Pour les missions de longue durée, la préférence reste accordée au détachement de collaborateurs salariés de Smals. Le partage de services procure des avantages de taille pour la mise sur pied de services informatiques communs à grande échelle, la standardisation technique, l'échange de l'expertise et des meilleures pratiques ainsi que la flexibilité dans le déploiement de moyens humains et matériels.

La flexibilité et la standardisation vont de pair. Smals met ses membres sur la voie des standards ouverts, de la réutilisation maximale de code et de l'intégration technique d'applications et de sources authentiques. La standardisation technologique garantit une échangeabilité maximale des données à un coût minimal. Smals s'attache aussi à utiliser des logiciels open source, sous réserve d'un support suffisant des acteurs commerciaux et de la communauté, comme une forme durable de collaboration, axée sur la création commune d'une plus-value.

Dans la sécurité sociale et les soins de santé belges, l'e-government a évolué vers un écosystème qui dépasse la mission des institutions individuelles. La valeur de l'information augmente proportionnellement à son utilisation, dans le respect de la sécurité et de la confidentialité. La standardisation est la clé de l'économie d'échelle. Smals veille ainsi à ce que le coût des services informatiques diminue à mesure qu'augmente le nombre d'institutions publiques qui en font usage.

# L'INFORMATIQUE POUR LE TRAVAIL, LA FAMILLE ET LA SANTÉ

La collaboration au niveau de l'informatique de la sécurité sociale belge est exemplaire. Ensemble, nous plaçons chaque année la barre plus haut pour l'e-government et l'e-health. L'internet est aujourd'hui le canal d'information dominant pour la communication entre les citoyens, les entreprises et l'État. Nous appliquons depuis des années déjà le principe "only once" pour la demande d'informations. Et nous aidons l'État à lutter de concert avec les entreprises des secteurs de la construction, du nettoyage et de la viande contre la fraude et le dumping social.

Au sein de l'État, l'informatique augmente l'efficacité, grâce à la révision des processus et à l'échange électronique d'informations déjà connues ailleurs. En 2016, rien que dans la sécurité sociale, les institutions publiques ont échangé plus de 1,1 milliard d'avis électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Également dans les soins de santé, l'échange électronique d'informations est une réalité, avec la plateforme eHealth en plaque tournante sécurisée, grâce au consentement éclairé pour le partage des données d'un citoyen belge sur deux.

L'analyse de données électroniques procure un intéressant moyen d'aide à la décision à tous les niveaux. De grands lots de données sont rassemblés avec succès pour prédire les tendances sociales à court terme grâce à l'analyse prédictive. Sans compter la volonté croissante de déployer ces techniques "big data" pour la lutte contre la fraude sociale, dans des domaines tels que le dumping social.

# Échange électronique de données de santé pour 5,5 millions de Belges

La plateforme eHealth est une plaque tournante performante sur laquelle les acteurs des secteurs privé et public peuvent échanger ces informations en toute sécurité, avec une garantie de disponibilité de minimum 99,9 % et de strictes garanties de la confidentialité. Smals veille en partie au bon acheminement de l'information : au bon moment, aux acteurs voulus et en toute sécurité.

Au cours du premier trimestre de 2017, plus de 5,5 millions de Belges ont donné leur consentement éclairé pour l'échange électronique de leurs données de santé via la plateforme eHealth. Deux ans plus tôt, ils n'étaient que 300.000. Cette percée résulte du soutien de tout le secteur et d'une plus grande utilisation des applications eHealth. Via la plateforme de première ligne flamande Vitalink, plus d'un million de dossiers santé résumés (Sumehr) sont échangés mensuellement par des médecins généralistes et des hôpitaux depuis début 2017. Soit dix fois plus qu'un an auparavant.

L'informatique joue de plus en plus un rôle décisif dans les soins de santé et le bien-être. En effet, l'informatique permet d'augmenter l'efficacité administrative, mais aussi d'améliorer la pratique médicale. Les registres anonymes montrent année après année quelles interventions génèrent les meilleurs résultats. Les porteurs d'une prothèse de la hanche, d'un stimulateur cardiaque ou de tout autre implant peuvent rapidement être retrouvés en cas de défaut connu. Une gestion performante de l'information peut effectivement sauver des vies. Elle repose aussi à la base de soins efficaces grâce à la médecine factuelle.

# Plus-value et diminution des charges administratives

D'après les chiffres du Bureau du Plan, la charge administrative qui pèse sur les entreprises et les indépendants belges a été réduite de moitié en l'espace de dix ans : de 3,43 % du PIB (2002) à 1,70 % du PIB (2012). Une étape importante fut l'informatisation de la sécurité sociale avec l'introduction de la déclaration électronique multifonctionnelle (DmfA) en avril 2003. La déclaration électronique a remplacé un amas confus de déclarations individuelles destinées à quelque 25 institutions publiques. Depuis l'introduction de la DmfA, les employeurs belges réalisent des économies substantielles sur l'administration des salaires. Le Bureau du Plan a calculé une épargne récurrente annuelle de 1,7 milliard d'euros.



En 2016, plus de 265.000 employeurs ont trimestriellement transmis leurs données de rémunération et de prestation à la sécurité sociale, soit directement, soit par l'entremise de leur secrétariat social agréé. Selon le Bureau du Plan, les charges administratives pour l'emploi ont sensiblement baissé dans la période 2012-2014. Elles sont en effet passées de 1,65 % du chiffre d'affaires à 0,86 % pour les petites entreprises et de 0,22 % à 0,14 % pour les grandes entreprises.

En outre, la déclaration électronique garantit les droits sociaux de chaque travailleur. Pour l'État, les flux d'information numériques constituent 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.









# PRESTATION DE SERVICES "IN-HOUSE" DANS UN CADRE EUROPÉEN CLAIR

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

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

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

### Contrôle stratégique et concentration stricte

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

Le cadre légal des missions "in-house" est explicité par la Directive européenne 2014/24/EU, en particulier l'article 12, approuvé le 26 février 2014. Conformément à la Directive européenne, tous les membres de Smals disposent d'un représentant dans les organes décisionnels majeurs, de manière à maintenir un contrôle effectif sur les objectifs stratégiques et les décisions importantes.

Toutes les institutions affiliées sont des membres ordinaires, avec un droit de vote pondéré au sein de l'assemblée générale. Selon leur catégorie (A, B et C), elles peuvent proposer un ou plusieurs administrateurs au conseil d'administration. L'assemblée générale statue sur les nouvelles demandes d'adhésion, selon les critères définis dans les statuts de Smals.

### Transparence et collaboration

Grâce au statut de prestataire de services "in-house", les membres peuvent débuter et ajuster des missions informatiques spécifiques en concertation directe avec Smals. Le cadre de la collaboration entre Smals et ses membres repose sur les conditions de base de l'affiliation, appelées modalités générales de collaboration. Les objectifs spécifiques et les engagements bilatéraux concernant un projet, un service ou un détachement sont fixés dans des modalités particulières de collaboration.

Les détails de l'exécution d'un projet figurent dans le Project Initiation Document (PID). En ce qui concerne les services, les informations figurent dans le SLA (Service Level Agreement) correspondant.

Smals et les institutions affiliées accordent une grande importance aux accords, à la transparence et à la prévisibilité des budgets. Pour chaque mission, chaque institution membre dispose en tant que client d'un aperçu synoptique des services livrés et d'une projection précise des dépenses escomptées.

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

### Achats informatiques partagés

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

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

Cette expertise englobe la demande systématique des besoins informatiques communs via les institutions membres et leurs structures de concertation, l'établissement de "requirements" détaillés et la sélection de la bonne procédure. Il peut s'agir d'une simple demande de prix ou d'une comparaison qualitative, mais aussi d'une procédure de dialogue compétitif pour l'achat d'une nouvelle technologie. Dans ce cadre, de nouvelles possibilités sont détectées en concertation directe avec le marché et comparées avec les besoins actuels et futurs.

Grâce à l'expérience de Smals, le secteur public peut encore mieux opter pour des technologies tournées vers l'avenir, conformément aux prescriptions légales. Une concertation systématique a lieu entre les institutions publiques et Smals sur les besoins communs avant le lancement d'un marché public. En concertation avec les partenaires du G-Cloud et le CMS, il est déterminé quelles institutions lancent quels marchés publics.

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

Dans le cadre du programme de synergie de l'État fédéral, toutes les adjudications avec une clause de centrale de marchés sont systématiquement annoncées sur la plateforme de connaissance sécurisée BeConnected. Les institutions intéressées peuvent y trouver les détails concernant les parties et les conditions. En outre, les cahiers des charges informatiques de Smals sont publiés dans l'e-catalogue de ForCMS.



### PROFIL DE L'ENTREPRISE

### Organes de gestion

#### Conseil d'administration

Les administrateurs sont nommés par l'assemblée générale de Smals sur la proposition des membres, qui exercent ainsi un contrôle ultime sur la politique de Smals. Le conseil d'administration statue entre autres sur les modalités de collaboration, sur la répartition des dépenses entre les membres, sur les objectifs stratégiques et sur les investissements importants. Le conseil d'administration soumet le budget à l'assemblée générale et nomme le président, le vice-président, l'administrateur délégué, l'administrateur délégué suppléant, le directeur général, le secrétaire et les membres du comité de direction. Au 1er juin 2017, le conseil d'administration était composé de :

Pierre Vandervorst – président Christine Miclotte - vice-président

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Frank Robben - administrateur délégué

Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS)

Georges Carlens - administrateur délégué suppléant

Office national de l'emploi (ONEM)

Io De Cock - administrateur

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)

Axel Delvoie - administrateur

Proposé par le ministre des Affaires sociales et de la Santé publique

Jan Deprest - administrateur

Egov asbl

Karel Deridder - administrateur

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Thibaut Duvillier - administrateur

Plateforme eHealth

Jean Moureaux - administrateur

Sigedis asbl

Anne Ottevaere - administrateur

Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)

Pierre Pots - administrateur

Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)

Sarah Scaillet - administrateur

Service fédéral des pensions (SFP)

Koen Snyders - administrateur

Office national de sécurité sociale (ONSS)

Laurent Taildeman - administrateur

Proposé par le ministre du Budget

Julien Van Geertsom - administrateur

SPP Intégration sociale

Frank Van Massenhove - administrateur

SPF Sécurité sociale

Anne Vanderstappen - administrateur

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

Jean-Marc Vandenbergh - 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 si nécessaire.

Au 31 décembre 2016, le comité stratégique était composé de :

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

#### Comité d'audit

Le comité d'audit a été installé le 31 décembre 2010. Il rend compte au conseil d'administration. Le comité d'audit compte six membres du conseil d'administration et trois membres externes. Au 31 décembre 2016, le comité d'audit était composé de :

- M. Koen Snyders (ONSS), président
- M. Georges Carlens (ONEM)
- M. Frank Robben (BCSS)
- M. Pierre Vandervorst (Smals)
- Mme Anne Vanderstappen (INASTI)
- M. Jean-Marc Vandenbergh (CAPAC)
- M. Karel Baeck, expert externe
- M. Harald van Outryve d'Ydewalle, expert externe
- Mme Josiane Van Waesberghe, experte externe

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

Les activités d'audit interne et le reporting au comité d'audit sont dirigés par monsieur Marc Vael, Chief Audit Executive chez Smals. Sa longue expérience fait de lui une autorité reconnue à l'échelle internationale dans le domaine. Marc Vael est également président d'ISACA Belgium, la division belge de l'organisation de connaissance mondiale comportant plus de 140.000 membres dans 200 pays qui échange et certifie de l'expertise en matière de gouvernance informatique, de gestion des risques informatiques, de sécurité de l'information et d'audit informatique. En 2016, il était aussi un membre actif du Groupe permanent des parties prenantes de l'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA). Marc Vael est un membre actif permanent du comité rédactionnel de l'Institut belge des Auditeurs internes (IIA Belgique) et membre suppléant de la Vlaamse Toezichtscommissie. En 2016, Marc Vael détenait un mandat d'administrateur indépendant au comité d'audit de la Haute École de Gand et d'administrateur au Studiecentrum voor Automatisering en Informatica (SAI).







#### 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 2016, le comité de direction se composait en outre de Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof et Johan Vercruysse.

### Stratégie

#### **Mission statement**

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

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

#### Stratégie et priorités d'entreprise

Les accents stratégiques que le comité stratégique avait formulés début 2015 ont été développés et réalisés en 2016. Dans ce cadre, la contribution active à la réalisation du G-Cloud et l'orientation résultats occupaient une place centrale.

#### **G-Cloud**

Les préparatifs de 2015 ont permis d'opérationnaliser une grande partie des services G-Cloud en 2016. Progressivement - en concertation avec le G-Cloud Strategic Board et le G-Cloud Operational & Programme Board - le fonctionnement d'une structure de support au sein de Smals a été défini de même qu'un modèle de collaboration coopératif. Les avantages ont été précisés aux membres, un modèle de coûts a été défini et l'encadrement du personnel a été fixé. Plusieurs services de plateforme et d'infrastructure ont entre-temps été mis en production, permettant aujourd'hui à nos membres de bénéficier des effets d'échelle du G-Cloud et de concepts novateurs tels que les conteneurs (Greenshift).

#### Orientation résultats

L'orientation résultats est particulièrement axée sur l'usage optimal des moyens et informations disponibles. En ce qui concerne les services informatiques, plusieurs mesures structurelles veillent à l'amélioration continue des prestations sur le plan des SLA. Au niveau du développement de logiciels, une dizaine de projets concrets ont une nouvelle fois vu le jour dans le cadre du programme d'amélioration SPQI (Software Process Quality Improvement).

Il s'agissait également de stimuler l'utilisation des services électroniques sous-exploités, afin d'augmenter le rendement des investissements réalisés par le passé, notamment lorsque ces services électroniques augmentent fortement la productivité des membres. Le projet de recherche "Uptake" a été appliqué aux services "Accidents du travail" et "Calidris". Enfin, l'application des concepts Lean a été élargie.

#### Autres objectifs stratégiques

Parallèlement aux priorités d'entreprise plus axées sur les projets, Smals a livré un excellent travail au niveau des objectifs stratégiques annuels récurrents, tels que le respect des SLA, la livraison des projets dans les limites des budgets et délais, le maintien d'un strict contrôle des coûts... Ces objectifs stratégiques ont été suivis sur la base de KPI qui ont été réalisés à hauteur de 87 %.

Les perspectives incertaines des deux années précédentes avaient conduit à un gel partiel des embauches. En 2016, Smals a ainsi éprouvé des difficultés pour faire face à temps à la croissance inattendue des besoins des membres. La mise en place de consultants externes par des contrats-cadres a en revanche permis de faire face en partie aux demandes supplémentaires. Mais cette solution a ses limites également. En 2017, il demeure difficile d'estimer les besoins réels en temps utile. Sans compter que la nette évolution technologique complexifie l'estimation des besoins futurs en personnel. Il s'agit là d'un point de travail notable pour Smals durant la nouvelle année. Les actions nécessaires à cette fin sont reprises dans les objectifs stratégiques et les plans d'action.





### Audit interne et gestion des risques

Le comité d'audit de Smals, créé le 10 septembre 2010, est un sous-comité consultatif du conseil d'administration. Le comité d'audit compte six membres du conseil d'administration et trois membres externes. En 2016, la présidence du comité d'audit était assurée par monsieur Koen Snyders, administrateur général de l'ONSS. Le service d'audit interne, qui rend directement compte au comité d'audit, est dirigé par monsieur Marc Vael.

#### Indépendance et expertise

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

#### Tâches et compétences

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

#### 1. Reporting financier

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

#### 2. Contrôle interne et gestion des risques

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

#### 3. Fonctionnement de l'audit interne

Le comité d'audit évalue l'efficacité et l'indépendance du fonctionnement du service d'audit interne. Le comité d'audit vérifie également dans quelle mesure le management réagit aux constatations de l'audit et à ses recommandations. En 2016, le comité d'audit a examiné le plan d'audit, le rapport d'activité ainsi que les rapports périodiques du suivi des recommandations. Ces rapports ont été approuvés.

#### 4. Contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés

En 2016, le comité d'audit a fait rapport au conseil d'administration des résultats financiers consolidés de Smals au 31 décembre 2015. Après avoir évalué les commentaires fournis par la direction de Smals et les commissaires, le comité d'audit a rendu un avis positif au conseil d'administration sur les résultats financiers et les faits qui les ont influencés.

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

Le comité d'audit s'assure du fonctionnement adéquat du contrôle externe par le(s) commissaire(s). Il 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. Enfin, le comité d'audit contrôle l'indépendance du (des) commissaire(s) et son (leur) programme d'audit.

#### Service d'audit interne

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

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

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

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

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

En 2016, le service d'audit interne était composé de 1,4 travailleur à temps plein et dirigé par monsieur Marc Vael.

#### Activités du comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni à trois reprises en 2016, en présence du président du conseil d'administration, du responsable du service d'audit interne et d'un directeur de département de Smals. Les rapports du service d'audit interne constituaient un point permanent de l'ordre du jour.

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

Durant l'année 2016, le comité d'audit a pris connaissance des rapports sur les processus du Service Level Management, du Security Logging, du Mobile Device Management, de Partena ISAE3402 version 2015, du contrôle qualité des fournisseurs concernant les accords et de l'interface Microsoft Dynamics-Smals €-vision. En 2016, 14 audits de suivi ont été réalisés. Parallèlement, le comité d'audit a pris connaissance de la situation concernant la gestion des risques chez Smals asbl et à propos des dernières tendances et évolutions dans le domaine de l'audit interne.

#### Gestion des risques

Smals utilise un modèle d'identification des risques qui a recensé près de 500 risques business en 2016. La probabilité, l'impact potentiel et le niveau de maîtrise des risques sont ici évalués pour tous les risques identifiés. Le résultat final contribue à la définition des justes priorités et au renforcement du niveau de contrôle au sein de Smals. De même, les rapports et recommandations de l'audit interne servent de canal pour identifier les risques, ce qui a permis de rassembler tous les risques identifiés dans un registre central.

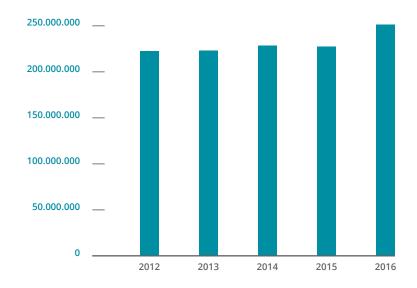
Grâce à une large participation à la maîtrise des risques, les collaborateurs aident à perfectionner les processus de travail et les services livrés. En 2016, nous avons continué la sensibilisation via une communication plus régulière avec les "propriétaires de risques" afin de renforcer la collaboration avec la cellule Gestion des risques et d'actualiser les réactions aux risques identifiés.

En 2016, à la suite du haut niveau de menace en Belgique et en Europe, une attention particulière a été accordée à la révision des risques pour la continuité ainsi qu'aux plans destinés à les réduire. L'objectif prioritaire est de pouvoir continuer à offrir les services habituellement offerts à nos membres, indépendamment de l'accès physique à nos bâtiments.

Enfin, des adaptations ont été apportées à la méthodologie de gestion des risques appliquée depuis plusieurs années afin de profiter de la migration de notre registre pour prendre en compte les nouveaux standards internationaux et bonnes pratiques.

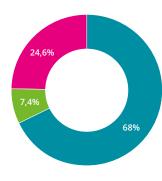


#### Évolution du chiffre d'affaires 2012-2016



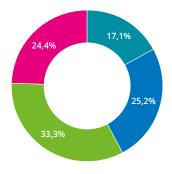
	2012	2013	2014	2015	2016
Chiffre d'affaires (EUR)	222.869.978	223.437.075	228.659.003	227.930.601	251.451.736

### Chiffre d'affaires par groupe de clients



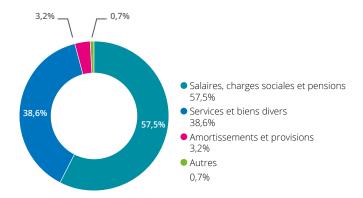
- Institutions publiques de la sécurité sociale et parastatales fédérales : 171.097.396 € (68,0%)
- Services publics fédéraux : 18.557.240 € - (7,4%)
- Autres (notamment Egov asbl, Sigedis, Kind & Gezin et VAZG): 61.797.100 € - (24,6%)

### Chiffre d'affaires par activité

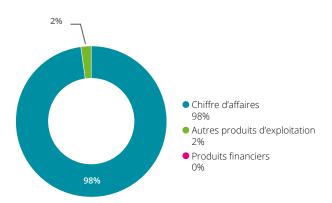


- Analyse et développement d'applications 43.031.387 € (17,1%)
- Gestion de l'infrastructure ICT, services opérationnels et autres 63.246.127 € - (25,2%)
- Détachement
   22.770.065.6. (22.204)
- 83.770.965 € (33,3%)
- Consultants ICT externes pour les membres 61.403.257 € (24,4%)

#### Structure des coûts

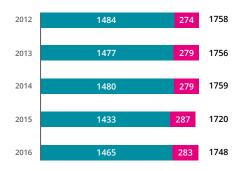


#### **Revenus**



# 17

#### Nombre de travailleurs 2012-2016



Année	Temps plein	Temps partiel	Total
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748



# LA GESTION DES CLIENTS CONTRIBUE AU G-CLOUD

Smals connaît parfaitement les besoins informatiques de ses membres grâce à des années de collaboration intense et à une concentration permanente sur la sécurité sociale et les soins de santé. Ce partenariat est fondé sur la confiance et axé sur la création d'une plus-value réciproque. En 2016, l'évolution rapide du portefeuille de services G-Cloud et la détection d'opportunités de synergie constituaient un important point d'attention.

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 concernant la gestion de l'information. Cette approche permet de réagir rapidement aux demandes formelles et moins formelles. Par une étroite collaboration entre les divisions Gestion des clients, Recherche, Développement des applications, Gestion d'infrastructures ICT et l'unité d'exploitation dédiée au G-Cloud, 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.

#### Point de contact pour la synergie

Pour tout le monde chez Smals et pour une grande partie de ses membres, le programme de synergie G-Cloud constituait un important point d'attention. Étant donné que le G-Cloud est un programme collectif dans lequel tant les services publics et Smals que les fournisseurs informatiques du secteur privé peuvent livrer des services, il n'était pas évident de trouver une bonne approche. Un collaborateur du service Gestion des clients a été spécifiquement chargé du support de tous les services G-Cloud. En outre, l'information des membres à propos des nouveaux services s'effectue maintenant via tous les gestionnaires de clients. Parmi les institutions ayant manifesté leur intérêt pour les services G-Cloud : Belspo, IBPT, OCM, Défense, Famifed, AFCN, Police fédérale, Fedris, SPF Affaires étrangères, SPF Économie, SPF Chancellerie du Premier Ministre, SPF SS, SPF SSCE, SPF ETCS, Cour des comptes, Archives générales du Royaume, ONVA, INASTI, ONEM, SFP, Sigedis et le gouvernement flamand.

Smals agit, d'une part, en tant que fournisseur de quelques services G-Cloud et, d'autre part, en tant qu'intégrateur pour tous les services G-Cloud lorsque les membres le souhaitent, indifféremment du fournisseur du service G-Cloud. Cela signifie que les gestionnaires de clients aident également les membres pour des services qui ne sont pas livrés par Smals ou qui ne le sont que pour une petite partie.

Smals se montre laussi coopérative que possible, offre un support et fait le relais en cas de besoin. Une réponse est toujours formulée aux éventuelles questions, sans que l'utilisateur final ne doive être au courant des détails de l'organisation spécifique à chaque service G-Cloud. Des séances d'information régulières entre les gestionnaires de clients et les équipes du G-Cloud permettent aux gestionnaires de clients de rester informés des évolutions et aux équipes techniques de se tenir au courant des besoins ou questions des utilisateurs potentiels.

#### Une attention croissante pour la sécurité

Depuis quelques années déjà, nous assistons à un intérêt accru de la part des départements et services de sécurité pour les possibilités offertes par Smals. À la lumière de divers événements dramatiques où la violence terroriste est venue sévir devant nos portes, notamment à Bruxelles et à Zaventem le 22 mars 2016, de nouvelles questions ont été soulevées. Les départements de sécurité dont la Police fédérale ont sollicité le support informatique de Smals. L'attention pour la cybersécurité a aussi fortement augmenté. Les gestionnaires de clients soutiennent les services concernés de façon optimale en demandant des ressources spécifiques et en renvoyant aux contrats-cadres ou aux fournisseurs connus. Des accords ont déjà été conclus pour développer des projets spécifiques.

#### Forte croissance des MPC par les contrats-cadres

Toute collaboration entre l'asbl Smals et ses membres est fixée dans des Modalités particulières de collaboration (MPC). Pour les gestionnaires de clients, il s'agit de l'instrument parfait pour conclure des accords solides et définir les attentes exactes, sur les plans financier et opérationnel. Ces dernières années, le nombre de MPC a connu une forte croissance, de 829 en 2013 à 1221 en 2016. Si cette croissance concerne l'ampleur des services demandés, le nombre d'institutions qui se tournent vers Smals grimpe également. La croissance la plus remarquable se situe dans l'utilisation des contratscadres pour des services de fournisseurs issus du secteur privé.



# RECHERCHE

# Gros plan sur la synergie et la lutte contre la fraude sociale

Avec sa propre équipe de recherche, Smals investit dans la recherche et le développement concernant divers domaines technologiques, soigneusement sélectionnés sur la base de la stratégie de Smals et des dernières évolutions, en concertation avec les membres. Ces derniers bénéficient chaque année de séances d'information, de publications circonstanciées et de conseils individuels pratiques. En 2016, tout comme les deux années précédentes, une attention particulière a été accordée à l'accompagnement des institutions membres dans leur quête de synergies dans le cadre du G-Cloud. De même, les thèmes relatifs à l'analyse des mégadonnées et à la lutte contre la fraude sociale continuent à gagner en intérêt.

La section Recherche de Smals détecte de nouvelles possibilités technologiques, informe les décideurs informatiques parmi les membres et expérimente de nouveaux concepts, notamment des prototypes opérationnels porteurs d'une réelle plus-value pour le secteur public. Smals dispose d'une impressionnante équipe de douze chercheurs armés d'un bagage académique de taille, généralement titulaires d'un doctorat, qui se mettent au service de différents clients. Les activités de recherche de 2016 ont été soigneusement alignées sur les priorités stratégiques de Smals et de ses membres.

Plus de la moitié des activités de recherche (57 %) a été consacrée à des missions de consultance : conseil et accompagnement dans des projets stratégiques, études de faisabilité, rédaction de documents de vision, analyses business complexes... Plus de 10 % de toutes les activités de recherche ont eu lieu directement en soutien du programme G-Cloud. Les activités de consultance sont pour la plupart directement financées par les organisations clientes, à hauteur de 85 % des coûts réels. Lorsque ce fut nécessaire, le planning des études en cours a été adapté en vue d'une orientation client maximale.

#### Lutte contre la fraude sociale grâce à l'analyse de données

La cellule de recherche permanente "Data Quality & Analytics" travaille d'arrache-pied au soutien de la lutte contre la fraude sociale. Il s'avère que le rassemblement de lots de données et l'application de l'analyse prédictive permettent de détecter efficacement différents risques de fraude. Les méthodes avancées combinent l'extraction de données classique avec la visualisation de données et l'analytique de réseaux (sociaux). En 2016, dans le cadre du Plan d'action Dumping social, la priorité a également été accordée à la lutte contre le dumping social, comme demandé à l'ONSS par le Cabinet du Secrétaire d'État à la Lutte contre la fraude. L'étude baptisée "Network Analytics & Visualization" a démontré que les techniques d'analyse et de visualisation de réseaux sont excellentes pour aider à détecter et à analyser efficacement des modèles de fraude et autres phénomènes à risque. En 2016, l'ONSS a clairement manifesté son intérêt pour une telle approche. Le but est de poursuivre sur cette voie en 2017 et d'aider l'ONSS à concrètement mettre en œuvre ces techniques et méthodes dans sa lutte contre la fraude sociale et autres risques liés à la perception. Smals Research se penche ici sur l'utilisation de bases de données orientées graphes et l'acquisition d'une plateforme performante et efficiente pour l'analyse des mégadonnées.

### Programme de synergie G-Cloud

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

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

- Coordination et soutien du Comité de monitoring ICT pour la formulation d'avis concernant les dossiers informatiques des IPSS.
- Coordination et soutien du G-Cloud Operations & Programme Board et du G-Cloud Strategic Board, qui accompagne l'initiative du G-Cloud.
- Coordination et soutien de l'organe de concertation des ICT Managers fédéraux.



- Inventorisation des licences logicielles, échange éventuel des licences inutilisées et évolution vers l'achat groupé.
- Coordination des cahiers des charges (entre autres Big Data Analytics...).
- Point de contact pour le lancement d'initiatives en matière de synergie.

#### Cloud computing en toute sécurité

La section Recherche concrétise l'innovation en mettant sur pied des prototypes en concertation avec d'autres équipes de Smals, en particulier pour les services cloud. Une attention particulière est accordée à la sécurisation, indispensable pour les concepts du cloud dans un contexte public. Un modèle d'évaluation, développé par Tania Martin de Smals Research, aide concrètement à mieux évaluer les risques liés à la sécurité des solutions cloud. Sur la base de questionnaires détaillés, les besoins sont évalués en fonction du type d'information, pour ensuite être comparés avec les fournisseurs potentiels. Smals Research met ce modèle de Cloud Security Guidance à disposition gratuitement et publiquement sous une licence Creative Commons. Celle-ci permet à tout un chacun de réutiliser et d'adapter le modèle gratuitement sous réserve de le diffuser aux mêmes conditions et d'en mentionner la source. Depuis, plusieurs institutions publiques utilisent ce modèle de Cloud Security Guidance. Plus d'informations sur www.smalsresearch.be ou sur www.smals.be/research.

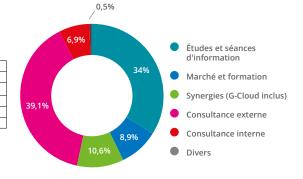
En 2016, l'expertise en matière de sécurisation a été complétée d'une étude sur la cryptographie dans l'échange d'informations confidentielles et de données personnelles entre institutions via de grands lots de données (Big Data). Il en a résulté une approche pratique unique pour le matching des données chiffrées et une mise à disposition sélective des données via un "Data Archipel". Des études en cours sont également consacrées aux possibilités de Blockchain, au cryptage exotique et à l'impact de l'informatique quantique sur la cryptographie.

#### **Blockchain**

La technologie Blockchain peut véritablement révolutionner le paysage de l'e-government, en créant une confiance mutuelle entre plusieurs instances sans faire appel à un tiers. Smals Research a acquis des connaissances théoriques et pratiques à propos de Blockchain, entre autres par l'élaboration d'une preuve de concept pour la délivrance et le remboursement des médicaments. Les premières conclusions sont prometteuses. Elles ont conduit à l'élaboration d'un modèle d'orientation et de décision qui indique pour quelles applications Blockchain peut être intéressant. Smals collabore entre-temps avec des institutions publiques de différents niveaux de compétence et vise, en collaboration avec ces partenaires, la mise sur pied d'une infrastructure décentralisée pour le déploiement de réseaux Blockchain pour les administrations.

### Aperçu des activités de 2016

Études et séances d'information	34%
Marché et formation	8,9%
Synergies (G-Cloud inclus)	10,6%
Consultance externe	39,1%
Consultance interne	6,9%
Divers	0,5%



#### 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 2016, 277 personnes se sont inscrites à l'une des deux séances d'information. Avec une moyenne de 138 participants par séance, dont 59 internes et 79 externes, nous pouvons dire que l'intérêt du public était élevé. Bien que comme l'an dernier, les séances d'information aient été moins nombreuses, le score de satisfaction était conforme à celui des années précédentes avec un score moyen de 4,1 sur 5.

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

- Privacy vs Analytics De Data Archipel (Institut scientifique de santé publique)
- Data Protection 2.0 (BCSS, groupe de travail Sécurité de l'information)

Séances d'information	Inscriptions externes	Inscriptions internes	Total	Évaluation (max. 5)
Privacy vs. Analytics	62	54	116	4,1
Data Protection 2.0	97	64	161	4,1
Total	159	118	277	4,1

### 21

#### Publications de 2016

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

#### **Research Notes**

*Data Archipel – Analyse op gekruiste persoonsgegevens* – Research Note 39 (3/2016, Kristof Verslype, 19p) *Event Driven Software Engineering* – Research Note 40 (6/2016, Koen Vanderkimpen, 15p)

#### **Product - Quick reviews**

SmartGit – Git Repository visualisatie en beheer (Quick Review 71, 3/2016, Koen Vanderkimpen)

Neo4J – Graph database management (Quick Review 72, 9/2016, Vandy Berten)

World's Biggest Data Breaches – Outil de visualisation de données (Quick Review 73, 10/2016, Tania Martin)

*IBM Watson Conversation* – Chatbot-technologie (Quick Review 74, 10/2016, Tom Ameloot) *Digipass Secure Click* – FIDO U2F Authenticatietoken (Quick Review 75, 12/2016, Bert Vanhalst)

#### **Présentations**

*Privacy vs Analytics* (4/2016, Kristof Verslype) *Data protection 2.0* (6/2016, Tania Martin)

#### Médias en ligne

Les publications de la section Recherche sont publiquement disponibles sur le site web www.SmalsResearch.be ainsi que sur le site web de Smals www.smals.be/research. Sur le blog de Smals Research, vous trouverez de courts articles sur des tendances, des textes d'opinion et des actualités technologiques. Au cours de l'année 2016, 23 articles ont été publiés sur le blog de la section Recherche.

Si vous souhaitez rester au fait des évolutions, vous pouvez suivre l'équipe de recherche sur Twitter : @SmalsResearch.

### Domaines de recherche de 2016

**Data Archipel (Privacy versus Analytics)**: étude de la problématique de l'anonymisation des données et des aspects de confidentialité, notamment dans le contexte des projets d'analyse, où Smals a élaboré un concept original, le "data archipel", en collaboration avec la KU Leuven et l'université d'Anvers. De l'expertise a été acquise en matière de cryptographie sur les courbes elliptiques, tandis qu'un prototype opérationnel a été créé pour une plateforme d'analyse.

**Data Protection 2.0 (cryptographie & banques de données)** : étude des concepts et outils dédiés à la protection des données sensibles dans nos systèmes de banques de données, y compris des tests de produits (entre autres Protegrity) et un prototype opérationnel.

Lutte contre la fraude sociale : en 2016, la lutte contre le dumping social a constitué une part importante des activités de recherche. La priorité a été donnée à l'approche des phénomènes (de fraude) où la collaboration et l'échange d'informations avec le SPF Finances et l'ONEM occupent une place centrale, comme les commissions non déclarées et l'abus du chômage temporaire. La lutte contre le dumping social a été améliorée avec une nouvelle approche, dans le cadre du Plan d'action Dumping social. Les réseaux autour des entreprises sont maintenant inventoriés efficacement. Un nouveau domaine stratégique a été abordé en vue d'analyses de données fiscales (Belcotax), en comparaison des données de la sécurité sociale.

**Network Analytics & Visualization**: cette étude pratique s'inscrit dans le sillon d'une étude précédente intitulée "Data Visualization". L'étude baptisée "Network Analytics & Visualization" a démontré que les techniques d'analyse et de visualisation de réseaux sont excellentes pour aider à détecter et à analyser efficacement des modèles de fraude et autres phénomènes à risque.

Le concept de la base de données orientée graphes a été introduit et deux cas concrets ont été livrés dans le cadre des activités pour le service Gestion des risques de l'ONSS.

**Distributed Trust & Blockchain**: grâce à la technologie Blockchain, des transactions peuvent être sauvegardées et mises à disposition via internet de façon distribuée, transparente et sûre. Blockchain s'impose comme une technologie de rupture, car certains intermédiaires deviennent superflus dans l'exécution des transactions. Des domaines d'application de "smart contracts" ont été recherchés au



sein de l'État. Un prototype opérationnel a été livré pour l'administration des prescriptions médicales sur la base d'Ethereum, avec l'attention de rigueur pour les aspects de la vie privée.

**Authentification mobile forte** : une étude de faisabilité combinée au développement d'un prototype a confirmé la possibilité d'utiliser une authentification forte comparable à celle de l'eID sur des appareils mobiles. Le défi majeur consiste à trouver une solution qui soit suffisamment sûre pour la consultation et la manipulation de données confidentielles, mais qui procure en même temps un confort d'utilisation maximal. L'étude a été réalisée en étroite collaboration avec le service Sécurité de l'information et Fedict

**e-Government uptake** : cette étude pratique concernant le "user centric design" en collaboration avec l'équipe "Usability" de Smals vise à améliorer l'utilisation d'applications gouvernementales en ligne. Sur la base d'un cas concret, la déclaration d'accidents du travail (Déclaration de Risque Social du FAT), une méthode a été élaborée - entre autres via des interviews d'employeurs et un prototypage rapide - et les applications du portail de la sécurité sociale qui entrent en ligne de compte pour cette approche ont été inventoriées.

**Big Data Analytics Platform**: en concertation avec l'ONSS et le SPF Finances, trois scénarios de test détaillés ont été préparés en vue de l'acquisition d'une plateforme d'analyse de mégadonnées, qui doit servir de base à un nouveau service G-Cloud. Efficience, performance, multi-entité, convivialité, protection des données et confidentialité sont les mots-clés des exigences. La vision et les exigences ont également été adaptées en fonction des besoins que nous prévoyons sur le plan de la confidentialité du système multi-tenant visé, dans la perspective du Règlement européen sur la protection des données (RGPD). Les scénarios ont pu être testés sur l'infrastructure de six fournisseurs sélectionnés pour une procédure de dialogue compétitif. En 2017, ces efforts doivent déboucher sur une procédure de cahiers des charges.

**SmalsBeSign**: en 2016, l'équipe de recherche a développé un logiciel permettant à un utilisateur final de signer en une fois plusieurs documents électroniques avec son elD, sans qu'il doive chaque fois saisir son code PIN. Il s'agit de la réalisation concrète d'une étude de 2013. Tous les documents sont signés localement sur le PC de l'utilisateur, sans que le code PIN soit stocké dans la mémoire cache (méthode utilisée dans quasi toutes les solutions commerciales). L'interface est conviviale et permet à l'utilisateur de sélectionner les documents qu'il souhaite signer. La solution comporte également un module permettant de vérifier la validité des documents signés. Le logiciel et l'explication y afférente se trouvent sur : www.smalsresearch.be/tools/smalsbesign

#### Le radar de la section Recherche

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

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

# Cyber Security Cloud Service Brokerage Distributed Trust Continuous Experience Open Data Data Quality Citizen engagement Impact GDPR Internet of Things Privacy by Design

Privacy of Big Data Uptake eGov Applications
Strategic Business Analytics

**Business radar:** objectifs business, problèmes, opportunités ...



**Tools radar:** technologie, plateformes et outils (langages de programmation, bases de données, frameworks, libraries ...)

**Analytical DBMS** 

lot Architecture & Platforms DWH Appliances
Hyperconverged Systems
Massively Parallel Processing Databases
Software Defined Anything

API ECONOMY Advanced Persistent Threats
Database Migration

Collaborative MDM

Bata Virtualisation

Bring Compute to Data

Analytics for Security

**Data-centric Security Devops** 

Complex Event Processing
DQ for Unstructured Data
DQ for Unstructured Data

Logical Data Warehouse
Differential Privacy E-mail Address Reliability Digital Right

**Visual Analytics** 

ferential Privacy E-mail Address Reliability Digital Rights Management Machine Learning

Distributed Processing Side Channel Attacks

Mobile Development Lean Process Management

Social Network Analytics
Natural Language Processing

Serverless Architecture

**Data Tracking Anomalies** 

**Approach radar:** méthodologie, approche et style architectural ...

**Infrastructure radar:** infrastructure, serveurs, réseaux, data center, appliances ...

### Missions de consultance

La section Recherche de Smals met chaque année son expertise à la disposition des clients-membres afin d'encadrer des projets individuels, et ce à l'aide d'études de faisabilité, de projets pilotes, de sélections de fournisseurs, de cahiers des charges, d'analyses business et autres conseils. Les projets de synergie en matière de gestion informatique entre les institutions publiques ainsi que la consultance technique et non technique pour les membres représentaient 57 % des activités de recherche en 2016, soit une nette hausse de 11 %.

#### Projets de synergie

\* <u>G-Cloud</u>: aide à l'élaboration et au déploiement d'initiatives G-Cloud; soutien général de synergies via la structure de concertation des managers ICT (SIT), le G-Cloud Operations & Programme Board (GCOPB) et le G-Cloud Strategic Board (GCSB); analyse de la sécurité des services G-Cloud via un propre modèle d'évaluation (entre autres G-Cloud VMaaS).

#### Lutte contre la fraude sociale

Chez Smals, une cellule de recherche permanente se consacre aux problématiques liées à la qualité des données, comme la gouvernance des données, la standardisation, les stratégies d'audit, l'intégration des données issues de sources multiples et la prévention de la redondance. Les membres de Smals peuvent à tout moment solliciter l'expertise de la cellule. Depuis 2012, cette dernière se consacre également à l'analyse de données et à l'analyse prédictive, avec une attention particulière pour la lutte contre la fraude sociale. En 2016, des pratiques de dumping social ont été examinées.

- \* Lutte contre le dumping social et la fraude (ONSS, ONEM, SPF Finances): élaboration de modèles de risques concernant l'abus du chômage temporaire: détection des divergences dans les déclarations de chômage temporaire entre l'ONEM et l'ONSS. Aide à la mise sur pied d'un centre de connaissances Data Science à l'ONSS; détection précoce des cas de fraude potentielle au moyen d'outils d'analyse prédictive (cas concrets); prestation de services et maintenance évolutive concernant des modèles en production. Conseil quant au processus législatif concernant le cadre légal de l'extraction de données, de l'échange de données, de la lutte contre la fraude envers l'ONSS et le SPF Finances.
- \* <u>Industrialisation de l'analyse de réseau (ONSS)</u>: élaboration d'un service pour les agents de l'ONSS leur permettant de visualiser, d'explorer et d'exploiter des modèles de réseau de la façon la plus autonome et flexible que possible. La mission englobe la vision, le roadmapping, l'architecture et l'accompagnement du client dans le choix entre un développement interne et l'utilisation de modules d'une plateforme d'analyse de mégadonnées.
- \* <u>Dumping social v2 Analyse avancée (ONSS)</u>: études proof-of-concept pour la visualisation de réseaux et la définition de critères de risque. Développement de prototypes via des cas de l'Auditorat du travail. Mise à disposition de sources de données de l'ONSS via l'analyse visuelle de





- réseau de manière à pouvoir suivre les personnes et les entreprises au niveau des occupations, des détachements, du rôle de certaines figures-clés...
- \* <u>Superbonus (ONSS, ONEM, INAMI)</u>: analyse des indications de fraude sociale concernant le Tax Shift (premier emploi). Les données du Service de contrôle de l'ONSS sont enrichies avec des informations de l'INAMI et de l'ONEM, y compris les analyses et la reconnaissance de modèles.

#### **Missions diverses**

- \* <u>Plateforme eHealth</u>: définition de critères de sécurité pour les applications Mobile Health; solutions alternatives pour l'anonymisation; révision des consignes d'horodatage d'eHealth.
- \* <u>AFMPS</u>: évaluation de projets introduits pour Mobile Health.
- \* <u>Police fédérale</u>: projet Aquatask qui vise à relier la police marine aux applications utilisées par les ports afin de les accompagner dans leurs missions journalières de contrôle de personnes aux frontières de la zone Schengen. Les partenaires concernés sont les ports d'Anvers, de Zeebruges et de Gand, la Police fédérale et la Commission européenne.
- \* Fedict : aide à la recherche et à la mise à disposition d'une solution d'authentification mobile forte ; définition de processus d'enregistrement et d'authentification ; conseil concernant les solutions disponibles sur le marché ; identification et évaluation de solutions candidates ; spécifications techniques et fonctionnelles pour un proof-of-concept ; élaboration et évaluation.
- \* <u>SPF Intérieur</u>: conseil quant au renouvellement de l'elD : vision, propositions, input pour le cahier des charges.
- \* <u>SPF SSCE</u>: future source authentique pour les acteurs médicaux CoBHRA+, études des besoins et processus pour la création d'un portail administratif pour le dispensateur de soins ; suivi du plan du centre de contact pour les soins de santé ; analyse business pour la plateforme BelRAI fédérale (Resident Assesment Instrument, un standard pour le positionnement des besoins de soins).
- \* <u>Cabinet de la sécurité sociale</u>: analyse business et cahier des charges "patient viewer"; analyse business pour le traitement des questions parlementaires.
- \* <u>BCSS</u>: plan des étapes pour les certificats et la gestion des clés de la BCSS (certificate lifecycle, private key management, archivage & back-up); analyse du processeur Crypto.
- \* ONSS: baromètre de qualité pour les secrétariats sociaux agréés et les prestataires de services avec méthode de data tracking pour une amélioration structurelle de la qualité des déclarations (réduction structurelle des anomalies fréquentes). Réalisation d'un projet pilote en 2016 avec quatre secrétariats sociaux agréés et débat avec tous les partenaires, axé sur la généralisation du data tracking en 2017. Analyse des besoins et aide à la sélection d'un système technique pour rationaliser les processus métier de l'ONSS, ainsi que pour mesurer et suivre les activités des collaborateurs. Étude d'une possible intégration entre les systèmes de tracking commerciaux et les déclarations ONSS Dimona et CheckinAtWork, spécifiquement pour le secteur des entrepreneurs de pompes funèbres. Projets pilotes avec la technologie Hadoop (Cloudera) pour la mise en place d'un "data lake". Encadrement d'un cahier des charges pour l'acquisition d'une plateforme d'analyse de mégadonnées.
- \* <u>VAZG</u>: analyse business dans le cadre de la sixième réforme de l'État: transfert de compétences fédérales à la VAZG, entre autres les hôpitaux et les centres de revalidation, financement des centres de soins résidentiels, transfert des maisons de soins psychiatriques et des initiatives d'habitation protégée. L'impact de ce transfert est vérifié et des propositions sont formulées pour divers goulots d'étranglement. Des contacts sont établis avec les spécialistes business de la VAZG, les experts des cellules de gestion, des caisses d'assurance et des mutualités...

#### Consultance interne

\* Smals: modèle comparatif et étude des aspects liés au développement et à la migration d'Oracle DB VS PostgreSQL, un système de gestion de banques de données open source; analyse de l'augmentation de la convivialité de l'authentification avec Time-based One-time Password (TOTP); analyse de sécurité à l'aide du modèle d'évaluation de sécurité cloud des systèmes d'envoi d'e-mails Addemar et MailChimp; évaluation de produits et services dont Dark Trace.









Emergency Medical Service Registry



SPF SSCE



En phase pilote



Java, Postgres, OpenShift

afmps ®

Portail Autocontrôle de l'AFMPS



**AFMPS** 



Actif



Angular JS, Greenshift, Hippo, Java, Services web REST

# **Enregistrement généralisé des interventions des services ambulanciers**

Depuis plusieurs années, les interventions SMUR sont tenues dans un registre central. À terme, l'Emergency Medical Service Registry (EMSR) contiendra toutes les informations sur les moyens déployés pour les patients ainsi que les soins prodigués au cours de chaque trajet effectué avec un service ambulancier. Dans la phase pilote, AmbuReg assure l'enregistrement de tous les soins médicaux urgents prodigués par toutes les ambulances, en complément de l'enregistrement du SMUR. Un service web permet aux services ambulanciers d'enregistrer des données pour chaque trajet, comme les détails du trajet, l'identité et l'état clinique du patient. Ces informations sont ensuite mises à la disposition de l'hôpital où est admis le patient. En outre, une sélection des informations est communiquée au SPF Santé publique (données du trajet et données du patient sans identification), à l'INAMI (données du trajet et données personnelles non médicales) et au Fonds d'aide médicale urgente (données du trajet et données personnelles non médicales).

# Site portail pour l'introduction des nouveaux dispositifs médicaux

L'agence chargée de la régulation du marché des moyens et des produits de santé désire proposer ses applications informatiques sur un site portail synoptique. Celui-ci procure à la fois des informations spécialisées et un accès direct aux applications de gestion de dossiers. Un self-service en ligne permettra par exemple d'accélérer sensiblement la procédure d'introduction d'un nouveau dispositif médical. Après un proof-of-concept totalement opérationnel, avec notamment une analyse des risques basée sur les données transmises par le fournisseur, une inspection par l'AFMPS et un retour au fournisseur, le large déploiement pour la phase d'autocontrôle suivra en 2017. Depuis 2016, une première version limitée du portail est utilisée par les distributeurs de matériel médical. Elle sera ensuite élargie aux fabricants, détaillants et hôpitaux. À terme, toutes les applications de l'AFMPS doivent tourner sur le portail, comme la communication des problèmes temporaires de stock et l'intégration avec les systèmes européens.



afmps <sup>©</sup>

TDMI - Source authentique 'Acteurs'



AFMPS



En cours de développement



Java, OpenShift, Postgres, Services web REST

# Nouvelle source de référence pour l'agrément des acteurs belges et étrangers par l'AFMPS

Lorsqu'une entreprise ambitionne de commercialiser des médicaments ou des produits de santé en Belgique, elle doit obtenir l'agrément de l'AFMPS. La demande s'effectue via une nouvelle source authentique avec tous les acteurs. C'est par ce biais également que doit être signalée la cessation des activités en Belgique. Pour l'agrément des entreprises belges, un couplage avec la Banque carrefour des entreprises (BCE) est prévu, de sorte que les statuts ne doivent pas être soumis une nouvelle fois. La demande s'effectue en ligne via l'elD, grâce à une liaison avec le Registre national. L'entreprise reçoit ensuite une confirmation numérique avec le numéro d'agrément. Pour les entreprises étrangères, l'agrément s'effectue sur la base du numéro de TVA européen (VAT Information Exchange System). Chaque demande est validée ou refusée après motivation par l'AFMPS. Grâce à un couplage avec CSAM, une personne compétente peut se connecter à des applications gouvernementales en toute sécurité au nom de l'entreprise, pour elle-même gérer des rôles et des droits d'accès.

#### afmps <sup>©</sup>

TDMI - Source authentique "Activités & Classes"



**AFMPS** 



Actif



Java, OpenShift, Postgres

# Notification en ligne de la disponibilité des produits de santé

Un acteur qui démarre, élargit, cesse ou interrompt la commercialisation de produits médicaux régulés tels que des implants doit immédiatement en informer l'AFMPS. Toute notification doit mentionner entre autres la nature de l'activité - fabrication, importation-exportation, distribution, services - ainsi que la classe de risque des produits de santé. La source authentique contrôle l'identité du déclarant et son agrément suivant la source authentique "Acteurs". Les notifications alimenteront quant à elles plusieurs autres applications de l'AFMPS, par exemple pour la gestion des paiements dus et les inspections.











Vitalink 2.0



VAZG



En cours de développement



Java, MySQL, OpenShift

www.vitalink.be

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

Lorsque les médecins de famille, les pharmaciens et les infirmiers à domicile ne disposent pas d'un aperçu total du patient, cela peut conduire à des erreurs, à une médication excessive, voire pire. Grâce à la plateforme d'échange Vitalink, tous les acteurs des soins de première ligne peuvent consulter et suivre en ligne le schéma de médication d'un patient. Moyennant leur consentement éclairé, les patients de Flandre mettent leur schéma de médication à la disposition du médecin traitant, de l'infirmier, du pharmacien ou de l'hôpital. Un contrôle à faible granularité permet de vérifier le rôle et la relation thérapeutique, tandis que toutes les informations sont sauvegardées en ligne dans un Cloud privé hautement sécurisé assorti d'une doublé clé d'accès. Début 2017, Vitalink comportait plus de 200.000 schémas de médication, plus d'un million de dossiers santé résumés (Sumehr), l'historique de vaccination de 3,5 millions de citoyens ainsi que les enquêtes de population pour six millions de citoyens de Flandre. L'utilisation réelle a quadruplé au cours du dernier trimestre de 2016, à savoir de 400.000 à 1,6 million de consultations mensuelles. À cet effet, il est développé une nouvelle architecture technique, qui autorisera davantage de connexions simultanées à partir de mi-2017. En misant au maximum sur les services web, le nouveau coffre-fort extramural pourra également mieux collaborer avec des initiatives similaires dans d'autres régions, ainsi qu'avec les appareils mobiles.







#### SAM v2



AFMPS, SPF Économie, INAMI







Greenshift, Java, Postgres, Services web

### Couplage d'applications en temps réel avec la nouvelle banque de données des médicaments

La banque de données des médicaments, une source de données authentiques de l'AFMPS pour le secteur médical, possède une nouvelle structure de base. Celle-ci permet de coupler plus facilement des applications telles que la prescription médicale électronique (Recip-e) et le remboursement des médicaments du Chapitre IV (Civars). Le nombre de fournisseurs de données est en même temps élargi, sans compter l'ajout de diverses applications logicielles de tiers. Les hôpitaux, les maisons de repos, les médecins et les pharmaciens peuvent à présent consulter en temps réel les tarifs de tous les médicaments en Belgique. Le citoyen peut lui aussi rechercher en ligne des informations sur les médicaments. Les hôpitaux qui relient directement la banque de données des médicaments via des services web évitent un investissement considérable dans un propre développement. L'assurance maladie réalise des économies par la révision des processus et l'élimination des flux d'information sous forme papier.





#### **eCare TARDIS**

1

INAMI



Actif



Services de base de la plateforme eHealth, OpenShift, Java, JBoss, Oracle, Services web, WebApp

www.healthdata.be

# L'accord de remboursement des médicaments contre l'arthrite plus rapide en ligne

Les coûteux médicaments biologiques destinés à soigner l'arthrite rhumatoïde ne sont remboursés qu'avec l'approbation de la mutuelle. Par le passé, la demande d'intervention prenait parfois des jours, voire des semaines. Grâce à une procédure de demande électronique obligatoire, le rhumatologue et le patient reçoivent la décision quasi immédiatement. Le traitement des maladies musculaires douloureuses peut ainsi démarrer le jour même. Le registre Tardis permet aux rhumatologues de s'échanger des connaissances à propos de la dose optimale en fonction du profil du patient. Ceci est moins onéreux d'une part et limite les éventuels ajustements pour le patient d'autre part. Un rhumatologue ne peut consulter et modifier les données d'un patient ou encore demander une indemnisation que dans le cadre d'une relation thérapeutique, enregistrée dans eHealth Consent. Les données d'eCare Tardis sont consultables anonymement sur le portail HealthData.be.



# Reporting financier sûr pour sept mutualités nationales



MutWeb OCM



Actif, phase 1



Java, JSF, PostgreSQL, WebApp Les mutualités belges transmettent chaque année des comptes annuels détaillés à l'Office de contrôle des mutualités (OCM). Bien souvent, elles sont organisées en plusieurs entités : les caisses d'assurance mutuelle et les caisses d'assurance soins et généralement une "union nationale". Le reporting financier doit dès lors s'effectuer de façon décentralisée, avec une validation aux justes niveaux. Depuis 2016, une nouvelle application est utilisée pour le reporting de toutes les cotisations des membres ainsi que des budgets. Dans une deuxième phase, les comptes annuels détaillés seront repris également. Cette approche est nettement plus sûre, mieux contrôlable et mieux standardisée que l'application désuète via laquelle étaient recueillies et transmises les données, parfois sur des supports insécurisés. En outre, une personne de contact est maintenant liée à chaque élément du reporting financier.





# Plan des étapes vers un standard uniforme d'assurabilité

Analyse de l'assurabilité



INAMI, ONSS



À l'étude



Java, Services web

Pour qu'un travailleur, un indépendant, un chômeur ou un pensionné belge puissent prétendre à un remboursement par une mutualité, il doivent satisfaire aux conditions d'assurabilité, comme le paiement régulier des cotisations. Chaque mutualité applique pour cela ses propres règles de calcul et livre la preuve - sous forme électronique ou papier - via ce qu'on appelle les bons de cotisations. Avec les organismes assureurs, l'INAMI et l'ONSS souhaitent parvenir à un standard électronique pour cet échange via un service géré communément. Des règles de calcul standardisées autoriseraient alors un traitement entièrement traçable, équitable de tous les citoyens. L'échange sur papier serait alors majoritairement éliminé de façon définitive. Pour une approche la plus orientée client que possible, les organismes assureurs continueraient de porter la responsabilité finale de l'assurabilité. Au besoin, ils pourraient eux-mêmes adapter les données sources pour le calcul.



### Budget de soutien de base pour les handicapés

eBOB





Actif



Digitaal Platform, Greenshift, Java, Postgres Depuis fin 2016, les personnes souffrant d'un handicap reconnu en Flandre peuvent prétendre à un budget de soutien forfaitaire de quelque 300 euros par mois. C'est la première pierre d'un système globalisé de "financement qui suit la personne". L'introduction se déroule en phases et est payée par l'assurance soins flamande, avec une étroite collaboration entre les organismes Jongerenwelzijn et Personen met een Handicap ainsi que le Vlaams Zorgfonds. Pour le citoyen, la caisse d'assurance sert de guichet unique. Si possible, l'octroi d'un budget de soutien de base se fera automatiquement. Une enquête préalable n'est requise que pour les jeunes ou adultes nécessitant un soutien, dont le handicap n'a pas encore été reconnu.









#### jongettivelziji 🐸 🙆 Source authentique pour les acteurs des soins flamands

Fichier commun des clients v2



Jongerenwelzijn, Kind & Gezin, VAPH, VAZG, WVG



Actif



Java, OpenShift, Postgres, Services web, Webapp

Les établissements de soins et les prestataires de soins flamands reconnus sont en interaction permanente avec les autorités. Dans ce cadre, les organismes tels que Jongerenwelzijn, Kind & Gezin, VAPH et Zorg en Gezondheid utilisent le fichier CoBRHA pour l'identification de base. Le fichier commun des clients, la source authentique sous-jacente à CoBRHA, possède une nouvelle structure de base depuis mi-2016. Ce fichier contient des informations sur tous les acteurs des soins de santé, comme la forme juridique, les administrateurs, les entités, les établissements, l'agrément et les données bancaires. La nouvelle structure garantit mieux l'intégrité des données et permet une mise à disposition flexible via des services web. Le nouveau fichier commun des clients permet également de suivre l'historique des acteurs des soins de santé, par exemple dans le cas d'une collaboration ou d'une fusion.

#### jongerefluelzijn

#### **INSISTO 2017**



Jongerenwelzijn



Actif



Greenshift, Java, Oracle



#### Port d'accès numérique pour l'aide à la jeunesse en situation de crise

Chaque année, quelque 15.000 jeunes Flamands bénéficient d'un accueil ou d'une autre assistance, en raison de difficultés dans leur situation familiale ou personnelle ou encore d'un handicap. Via le système d'information "port d'accès intersectoriel", les centres d'aide comme Kind en Gezin, le Centrum Algemeen Welzijnswerk, le Centrum voor Leerlingenbegeleiding et la Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap peuvent maintenant déclarer un jeune de jour comme de nuit. Un dossier peut également être lancé depuis le Tribunal de la jeunesse. Selon la problématique du jeune, un coordinateur de l'aide à la jeunesse recherche alors un établissement disposant des modules de soins adaptés dans la bonne région. Depuis début 2017, une décision peut être prise très rapidement pour les jeunes en situation de détresse. En effet, en dehors de cette "aide à la jeunesse en situation de crise", le délai de décision s'élève à minimum 30 jours. Grâce à Insisto, l'octroi de l'aide à la jeunesse est bien plus rapide, performant, mieux adapté aux besoins individuels, sur la base de critères univoques. Ce projet a reçu une nomination honorable dans la catégorie "Meilleure collaboration" aux Agoria e-Gov Awards 2016.







### Régionalisation de l'intervention des soins aux personnes âgées

**eTHAB** 



**VAZG** 



Actif



Java, OpenShift, **Postgres** 

Dans le cadre de la sixième réforme de l'État, les soins aux personnes âgées ont été transférés aux communautés. Depuis début 2017, les plus de 65 ans qui perdent progressivement leur autonomie en raison d'un handicap de vieillesse peuvent prétendre à un budget de soutien auprès d'une des trois communautés ou de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale. En Flandre, l'intervention est organisée par l'assurance de soins flamande et calculée sur la base, entre autres, du revenu et de l'impact du handicap. Les caisses d'assurance perçoivent la cotisation obligatoire qui, via l'intervention, arrive en partie à quelque 110.000 ayants droit. Chaque année, plus de 50.000 demandes et révisions seront traitées administrativement. Une simulation du degré d'autonomie et du montant correspondant est prévue pour quiconque souhaite introduire une demande.



#### Intégration eBox Citoyen



SPP Intégration sociale



En cours de développement



eBox Citoyen, e-ID

#### Un canal entièrement électronique pour la communication de l'aide des CPAS

À partir de mi-2017, quelque 90 CPAS qui utilisent l'application Primaweb pour la gestion de l'enquête sociale pourront transmettre électroniquement divers documents aux citoyens qui ont sollicité leur aide. Il peut s'agir par exemple d'une invitation ou d'un rendez-vous au CPAS, ou encore d'une confirmation de l'approbation d'une demande d'aide. Le citoyen reçoit les documents - personnels et confidentiels - en ligne via l'eBox Citoyen. L'eID et le code PIN correspondant servent de clé sécurisée. Via une adresse e-mail ou un numéro mobile de son choix, le citoyen est également informé de la réception d'un nouveau message. Le CPAS concerné reçoit une confirmation lorsque le document envoyé a été ouvert ou s'il n'a toujours pas été consulté. Si nécessaire, une copie peut encore être envoyée sous forme papier. Grâce à l'eBox, les CPAS réalisent une économie en termes de charge de travail et en frais postaux pour pas moins de 2000 envois mensuels.



### Aide alimentaire aux plus démunis



SPP IS





Actif



Java, Oracle Application Express, PHP

Grâce à un programme européen, la Belgique dispose de budgets pour fournir une aide alimentaire aux plus démunis. Cette distribution gratuite de denrées de base est organisée par le SPP Intégration sociale, en étroite collaboration avec neuf banques alimentaires, 358 CPAS et 419 organisations partenaires. L'aide doit s'accompagner de mesures sociales d'encadrement qui aident les intéressés à remonter la pente. Une application en ligne veille à ce que tous les acteurs puissent passer des commandes en fonction de leurs besoins et niveaux de stock. Par ordre du SPP IS, Smals a pour cela pris en gestion et amélioré le software existant du Bureau d'Intervention et de Restitution Belge (BIRB). Dans une seconde phase, grâce à une collaboration avec une des banques alimentaires, une gestion détaillée des stocks et un suivi en ligne des statuts de livraison seront également possibles.



#### MediPrima v2



plateforme eHealth, CAAMI, BCSS, SPP IS



En cours de développement

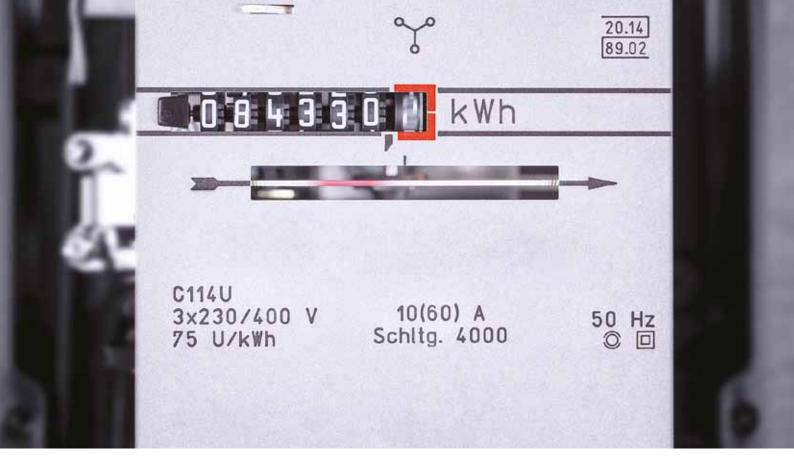


Services de base de la plateforme eHealth, JEE, Java5, Oracle, Services web, WebApp

### Remboursement efficace du médecin généraliste et du pharmacien pour les nécessiteux

En Belgique, toute personne a droit à une aide médicale urgente, même si elle n'est pas titulaire d'une assurance maladie, de la nationalité belge ou d'un domicile fixe. Dans pareil cas, grâce à l'application informatique MediPrima, les CPAS ne doivent plus préfinancer le remboursement des soins médicaux. Les dispensateurs de soins bénéficient quant à eux d'une garantie claire du remboursement. Le paiement s'effectue dorénavant de façon entièrement électronique via la CAAMI, pour le compte du SPP Intégration sociale. La CAAMI évite tout abus éventuel et garantit l'application de critères uniformes pour le remboursement. Outre pour les hospitalisations et les soins ambulants, le système vaudra pour les visites chez le médecin généraliste à partir de mi-2017 et pour le pharmacien à partir de mi-2018. Plus tard, tous les citoyens qui bénéficient d'une aide d'un CPAS pourront utiliser le système. Via des champs de commentaire structurés, les CPAS peuvent ajouter des dispositions, par exemple concernant un montant maximal ou la convention applicable.





### CREG



CREG Scan & site web



CREG



Actif



Apache, Drupal 7, ElasticSearch

www.creg.be



anysurfer

7

STTS



IBPT



Actif



eID, Java, Oracle, Webapp

# Un comparateur de prix astucieux pour le gaz et l'électricité

Devez-vous changer votre contrat d'énergie ? Payez-vous toujours un prix conforme au marché pour votre gaz et votre électricité ? Pour la première fois, les citoyens, indépendants et PME peuvent comparer leur contrat énergétique avec l'offre actuelle du marché, grâce au site web de la CREG. Jusqu'à présent, les autres comparateurs de prix ne tenaient pas compte des tarifs des contrats historiques ou "dormants". Sur la base de quelques questions simples, un particulier, un indépendant ou une PME sait directement s'il est judicieux d'envisager un nouveau contrat. Via un calcul simple, le comparateur indique quels nouveaux tarifs et fournisseurs méritent d'être examinés en détail, en comparaison de l'ancien tarif. Le CREG Scan fait partie d'un site entièrement rénové, conçu dans le respect des normes Anysurfer. Le nouveau site web de la CREG renferme également toutes les publications dans un aperçu pratique réparti en thèmes. Un moteur de recherche intelligent propose même des suggestions par saisie automatique. Grâce à sa conception adaptative, le site est aussi parfaitement accessible depuis n'importe quel appareil mobile.

# Contrôle automatique du tarif social pour l'internet et la téléphonie

Grâce à une collaboration entre l'IBPT et les opérateurs, les groupes vulnérables de notre société bénéficient d'une réduction sur leurs frais téléphoniques ainsi que sur certains tarifs de l'internet jusqu'à hauteur de 40 %. Le tarif social aide ainsi à éliminer la fracture numérique. Avec l'application STTS, les opérateurs vérifient eux-mêmes directement en ligne si un client entre en ligne de compte. Bien que des informations très personnelles soient consultées dans plusieurs banques de données publiques, le fournisseur de télécommunications ne reçoit qu'une réponse à la question de savoir si un citoyen a droit ou non au tarif social. Le tarif social est alors accordé automatiquement. En cas de refus ou d'informations incomplètes, le citoyen reçoit par courrier une motivation de la décision, avec la possibilité de compléter ou de corriger les informations dans les deux mois. Depuis 2016, l'application génère de deux à trois fois plus souvent une réponse concluante. L'IBPT reçoit ainsi nettement moins de questions par téléphone et par courrier. En outre, grâce à des contrôles automatiques réguliers des conditions, le tarif est accordé uniquement aux personnes qui y ont encore droit. La baisse considérable de la charge de travail de l'IBPT ainsi que les contrôles réguliers autorisent ensemble une baisse annuelle des coûts de près de 200.000 euros en comparaison de la méthode appliquée avant 2016.





PIIS



SPP IS



Actif



Adobe LiveCycle

# Un projet d'avenir individuel pour tous les bénéficiaires du CPAS

Lorsque des citoyens vulnérables reçoivent l'aide du CPAS, ils s'engagent pour un projet d'avenir. Ils promettent ainsi d'entreprendre eux-mêmes des démarches pour améliorer leur situation sociale - par exemple en s'inscrivant à un cours de langue, en assistant à des formations, en postulant ou en apprenant une compétence. Depuis septembre 2016, les accords avec tous les bénéficiaires sont consignés dans une sorte de contrat, le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Une évaluation est prévue trimestriellement. Via l'application existante PrimaWeb, quelques dizaines de CPAS peuvent maintenant noter des accords, conserver des évaluations et sauvegarder une copie numérique du contrat. Pour les autres CPAS, un formulaire PIIS numérique séparé est prévu, avec des possibilités similaires. Enfin, des fournisseurs de logiciels spécialisés peuvent intégrer le PIIS dans leurs logiciels spécialisés pour les CPAS.

# 

# Rapport social électronique v2



**BCSS, SPP IS** 



En cours de développement



DSP, Java, Oracle, Services web, WebApp

# Échangeabilité de l'information sur les décisions des CPAS en cas de déménagement

Un bénéficiaire de l'aide d'un CPAS déménage? Dans ce cas, l'enquête sociale doit être réitérée au nouveau domicile et de nouvelles décisions doivent être prises. Depuis 2016, en vue d'une plus grande facilité, les collaborateurs du CPAS peuvent consulter les décisions prises par les autres CPAS au cours des trois dernières années. Dans une première phase, il s'agit entre autres du type d'aide et des montants octroyés. Dans le futur, l'échange concernera aussi le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), moyennant l'accord du bénéficiaire, la motivation des décisions et l'occupation via le CPAS sous "l'article 60". Le Rapport social électronique est aisément consultable à l'aide de l'application web PrimaWeb ou via un logiciel propre au secteur pour les CPAS par le biais de services web. Pour une transparence maximale et une charge de travail minimale, aucune intervention n'est nécessaire au CPAS auquel est demandé l'information.





**DRS Hirundo** 



ONSS, ONEM



Actif



Java, Oracle, UAM, WebApp, WebLogic, Services web

# Cinq millions de déclarations de chômage annuelles entièrement électroniques

La déclaration de chômage est entièrement électronique depuis 2017. Depuis l'an dernier déjà, la déclaration "indemnisation" est acceptée uniquement sous forme électronique. Il en va maintenant de même pour "l'admissibilité". Afin de garantir une transition rapide aux employeurs et aux secrétariats sociaux agréés, la déclaration a encore été simplifiée, par le préremplissage maximal des informations déjà connues. Il existe une application batch pour l'automatisation d'un grand nombre de déclarations, typiquement introduites par les secrétariats sociaux agréés et les grands employeurs. En 2016, il s'agissait déjà de quelque cinq millions de déclarations électroniques annuelles. Une application web sécurisée pour les déclarations individuelles, généralement introduites par des petits employeurs, a traité quelque 500.000 déclarations annuelles. Les logiciels de tiers peuvent aisément transmettre le flux de déclarations via l'application batch, grâce à un développement commun, à des séances d'information et à des sessions de test. Les déclarations qui contiennent souvent les mêmes informations, telles que celles du chômage économique, peuvent facilement être

#### **Ecaro batch**



ONSS



Actif



Java, UAM, WebLogic, Services web

# La consultation des cartes d'embauche désormais en batch

L'employeur qui souhaite engager un travailleur auquel s'applique une réduction de cotisations sur la base de l'âge, de la durée du chômage ou du niveau d'études peut fonder son choix sur les attestations correspondantes. Celles-ci sont transmises électroniquement par l'ONEM, le VDAB, le FOREM, ADG et Actiris via le service en ligne Ecaro. L'employeur ou son représentant doit consulter l'attestation avant d'envoyer la déclaration multifonctionnelle trimestrielle (DmfA). La consultation est également possible à tout autre moment. À la requête des secrétariats sociaux agréés, l'ONSS a demandé de rendre les données Ecaro consultables en batch. Jusque 2016, cette consultation s'effectuait individuellement par travailleur via une application web. Grâce à la demande en batch, les secrétariats sociaux agréés peuvent considérablement réduire leur charge de travail administrative.











**ONSS** 



Actif



Angular JS, Ionic, Java, PhoneGap

www.studentatwork.be

# Un compteur mobile pratique pour les 475 heures de travail étudiant

Depuis 2017, plus de 450.000 étudiants jobistes bénéficient de cotisations sociales fortement réduites à raison d'un maximum de 475 heures par an. Ce nouveau régime remplace le contingent annuel de 50 jours de travail, qui était d'application depuis 2012. Via le site web mobile StudentAtWork.be et l'app connexe pour iOS et Android, chaque étudiant peut consulter un compteur indiquant le solde d'heures en temps réel. Les applications centrales de la sécurité sociale (Dimona, DmfA), auxquelles le compteur est couplé, ont été adaptées au comptage par heure. L'étudiant peut présenter ou transmettre une attestation correspondante à son employeur. Cette attestation contient également un code secret permettant de suivre l'évolution du nombre d'heures. Les données personnelles de l'étudiant sont protégées grâce à une identification unique par elD via CSAM. Le compteur des heures restantes est alors accessible sur le smartphone de l'étudiant. Enfin, plus de 94.000 utilisateurs de l'app y trouvent un lien vers la page Facebook de Student@work, qui procure des informations ou une assistance technique à plus de 95.000 utilisateurs.



# les collaborateurs de diverses IPSS

Moteur salarial phase 2



Famifed, Fedris, CAPAC, CAAMI, INAMI, ONVA, INASTI, ONSS, ONEM, SFPD



Actif



Acerta Shéhérazade, eBox Citoyen, G-Cloud IAAS, Java, Services web Depuis début 2017, plus de 12.000 collaborateurs d'une dizaine d'institutions publiques de la sécurité sociale (IPSS) reçoivent leur fiche de salaire mensuelle sous forme électronique via l'eBox Citoyen, tout comme leur fiche fiscale annuelle au mois d'avril. L'ONSS agit ici en prestataire de services central pour son administration des salaires ainsi que pour celle des autres IPSS. L'ONVA, le FMP, le FAT, la CAAMI, la CAPAC et l'ONVA ont rejoint ce programme de synergie en 2016. Début 2017 ont suivi Famifed, le Service fédéral des pensions, l'INAMI et l'INASTI. Les règles du calcul des salaires de toutes ces institutions ont été minutieusement analysées et harmonisées. Un logiciel d'administration des salaires existant a ensuite été adapté aux besoins spécifiques, en collaboration avec un partenaire issu du secteur privé. Le traitement des salaires unifié facilite également l'intégration des IPSS, notamment à la suite des récentes fusions entre le FAT et le FMP, à présent Fedris, ou encore entre l'ORPSS et l'ONSS.

Fiche de salaire numérique via l'eBox pour





# Fusion ORPSS-ONSS

1

ORPSS. ONSS



Actif, phase 1



**Applications héritées** 

# La synergie entre l'ONSS et l'ex-ORPSS sur la bonne voie

Depuis le 1er janvier 2017, l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) n'existe plus en tant qu'institution publique de la sécurité sociale. L'ORPSS était récemment né de la fusion de l'Office de sécurité sociale d'outre-mer (OSSOM) et de l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL). Tandis que les obligations sociales pour les allocations familiales et les pensions ont précédemment été reprises par Famifed et le Service fédéral des pensions, toutes les autres compétences ainsi que les collaborateurs ont été transférés à l'ONSS depuis 2017. En 2016, Smals a veillé à la reprise de toutes les applications informatiques existantes. Dans une deuxième phase suivra une intégration informatique complète avec une refonte des processus business (entre autres la DmfA). Cette parfaite intégration entre les deux institutions constitue un excellent exemple de synergie entre les IPSS, qui dépasse même le pur domaine informatique.



# Canal batch pour les déclarations d'interruption de carrière

DRS Interruption de carrière - batch



ONEM



En cours de développement



Java, Oracle, UAM, WebLogic, Services web Lorsque des collaborateurs optent pour une interruption de carrière, l'employeur le déclare - de préférence - en ligne à la sécurité sociale belge via le portail de la sécurité sociale belge. Étant donné que l'introduction manuelle via l'application web peut s'avérer laborieuse lorsqu'il s'agit d'introduire de nombreuses déclarations, un canal batch sera également disponible dans le futur. Les grands employeurs pourront ainsi transmettre les données par lots à l'ONEM, directement depuis leur application RH interne. Cette adaptation qui fait la part belle à la convivialité pour les grandes organisations s'inscrit dans un programme plus large visant à promouvoir la déclaration de risque social (DRS) et à éliminer l'usage des déclarations papier.



# Les attestations de solvabilité des employeurs créées automatiquement via services web





**ONSS** 



Actif



Java, Oracle, Services web REST

Chaque année, l'ONSS reçoit des millions de demandes d'information sur la solvabilité des employeurs : des banques qui évaluent une ligne de crédit ou des autorités régionales qui décident de divers subsides et de l'agrément des émetteurs de titres-services. Les attestations et documents, créés manuellement, ont reçu une forme standardisée et sont à présent générés sans l'intervention d'un agent de l'ONSS. Depuis 2016, la Région wallonne transmet ses demandes électroniquement et reçoit la réponse au format XML via services web. Les autres régions et le secteur bancaire suivront en 2017. Ceci procurera une réaction rapide et de qualité ainsi qu'une économie notable sur les tâches administratives de l'ONSS et des instances demandeuses.



# Un projet tourné vers l'avenir pour les comptes des employeurs

Comptes employeurs MODCOM



ONSS



En cours de développement



Java, Oracle, Services web REST Avec la modernisation des comptes des employeurs, l'ONSS a entamé un vaste trajet de changement porteur d'un gigantesque impact technique et organisationnel. Il s'agit d'un programme de changement quinquennal, à réaliser d'ici 2020. Le but est de percevoir les cotisations sociales de façon plus rapide et complète, d'interagir de manière encore plus proactive avec les employeurs, de répondre aux nouveaux besoins de tous les intéressés et de réduire le coût. Pour atteindre les objectifs business étape par étape, une structure de programme a été mise sur pied, avec des rôles, des règles et un reporting. Outre un programme de gestion du changement, il existe un volet technique avec l'architecture souhaitée et un planning pour réaliser celle-ci. Durant cinq ans, l'ancien système et le nouveau système doivent en effet coexister, sans engendrer de double travail et avec des garanties quant à l'exactitude de toutes les données. De nouveaux outils offriront de puissants moyens d'analyse.



#### **Contact ONSS**



ONSS



Actif



G-Cloud ITSM (ServiceNow)



Processus de travail de l'ONSS



ONSS



programme pluriannuel, actif phase 1



Angular JS, Java, Services web REST





Généralisation de la contrainte



ONSS



Actif



Java, Oracle, SFTP



# Processus de travail uniformes pour les applications internes de l'ONSS

Fin 2015, l'ONSS a créé un service baptisé "Frontoffice", destiné à répondre aux questions des citoyens et entreprises en rapport avec la sécurité sociale belge. Leurs questions traversent

plusieurs domaines et services de l'ONSS, qui travaille par dossier individuel. Pensons par exemple aux entreprises de l'horeca qui ont des questions à propos des flexi-jobs ou concernant

des applications comme Student@Work et Interim@Work. Depuis octobre 2016, ce service

maintenant plus facilement transmettre des tickets à d'autres services ou soumettre une réponse pour approbation interne. Tous les échanges via chat, téléphone et e-mail sont automatiquement conservés dans l'application de gestion de dossiers en vue d'une traçabilité totale. Grâce à une reconnaissance de numéro, l'application ouvre directement le bon dossier lors d'un appel.

dispose d'une nouvelle application pour l'enregistrement et le suivi des demandes. Il peut

Accueil de première ligne efficace à l'ONSS

Afin d'améliorer sa prestation de services et d'agrémenter le contenu du travail de plus de 1000 collaborateurs, l'ONSS lance un programme pluriannuel baptisé "La nouvelle manière de travailler orientée processus". Ce programme harmonise davantage les différents services et leurs dizaines d'applications informatiques internes. L'ONSS aspire à un fonctionnement transversal avec la création d'un nouveau service Frontoffice par lequel tous les clients peuvent s'adresser à l'ONSS. La tracabilité occupe une place centrale, de même qu'une collaboration continue entre le Frontoffice et le Backoffice. Le travail de recherche et les tâches routinières demandent moins de temps, de sorte que les agents de l'ONSS peuvent se consacrer au maximum aux dossiers, aux interprétations et aux décisions de fond. Les tâches, contacts et documents figurent désormais sur un écran d'accueil synoptique, auquel sont reliées des dizaines d'applications informatiques spécifiques à un domaine. Grâce à l'intégration "à l'écran", les utilisateurs ne doivent plus continuellement alterner entre les applications existantes, qui restent toutefois identiques sur le fond. La transmission transversale des tâches entre les services Frontoffice et Backoffice de l'ONSS est ainsi nettement simplifiée. Le traitement des demandes et dossiers devient traçable et mesurable de bout en bout. Quel est le délai de traitement ? Quelle est la charge de travail ? À terme, ces mesures serviront de base à l'optimisation des processus de travail et des applications.

# La contrainte pour accélérer le recouvrement des arriérés de cotisations ONSS

Jusqu'il y a peu, l'ONSS devait se tourner vers le tribunal lorsqu'un employeur était en défaut de paiement de ses cotisations sociales. À présent, une nouvelle procédure doit permettre à l'ONSS et à l'employeur d'économiser du temps et de l'argent. Depuis début 2017 en effet, un huissier de justice peut être mandaté pour exiger la somme due. L'employeur évite ainsi les frais de justice. Désormais, l'ONSS encaisse plus rapidement les arriérés, tandis que le risque que des sommes s'avèrent irrécouvrables après une longue procédure diminue. Les documents sont signés sous forme numérique par un agent mandaté de l'ONSS, envoyés électroniquement à l'huissier compétent et sauvegardés dans le dossier électronique de l'employeur avec une copie des pièces papier. L'huissier de justice envoie également le feedback de son intervention sous forme électronique à l'ONSS.



#### **Profil employeur**



ONSS



Actif



Angular JS, Services web REST, SAS

# Évaluation instantanée du risque de l'employeur grâce au profil employeur

Les arriérés de cotisations sociales accumulés par l'employeur peuvent constituer une menace à la continuité de l'entreprise. Parfois, il peut s'agir d'une fraude. L'emploi est alors menacé et les arriérés de cotisations sont souvent difficiles à récupérer. Pour plus rapidement évaluer les risques des employeurs, entre autres pour la perception des cotisations sociales, les services de l'ONSS disposent d'une présentation visuelle de quelque 30 indicateurs sur un écran synoptique depuis 2017. Il s'agit d'un outil transversal permettant de guider les processus de l'ONSS et de mieux comprendre les phénomènes de fraude. Un agent de l'ONSS mandaté peut demander le profil et évaluer la situation d'un seul coup d'œil. Par le biais de services web, le profil employeur peut aussi être directement couplé à d'autres applications internes de l'ONSS, par exemple pour fixer des priorités dans le traitement des anomalies.



#### **Check Limosa**

1

ONSS



Actif



Java, JSF, Oracle, Webapp

# Vérification en ligne de la déclaration Limosa des travailleurs étrangers

Les travailleurs et indépendants étrangers qui viennent temporairement travailler en Belgique comme détachés doivent introduire une déclaration en ligne à l'ONSS, baptisée déclaration Limosa. En guise de confirmation, ils reçoivent un document L1, à savoir une preuve de déclaration Limosa. Via un code QR, tout donneur d'ordre belge peut désormais vérifier en temps réel la validité de chaque document L1 avec un smartphone. Les données d'identité sont correctes ? La période n'est pas échue ou annulée ? Si les données sont correctes, le donneur d'ordre peut aussi en un clic effectuer une déclaration CheckinAtWork, si d'application pour son secteur. Les données ne sont pas valables ou le document semble falsifié ? Le donneur d'ordre peut alors le signaler en un seul clic via le site portail de la sécurité sociale belge. Les entrepreneurs belges bénéficient ainsi d'une totale sécurité juridique et peuvent décliner toute responsabilité. De cette manière, l'État et les partenaires sociaux contribuent à une concurrence loyale moyennant une charge administrative minimale.



Service Publ Fédéral FINANCES

# Check Obligation de retenue



**ONSS, SPF Finances** 



Actif



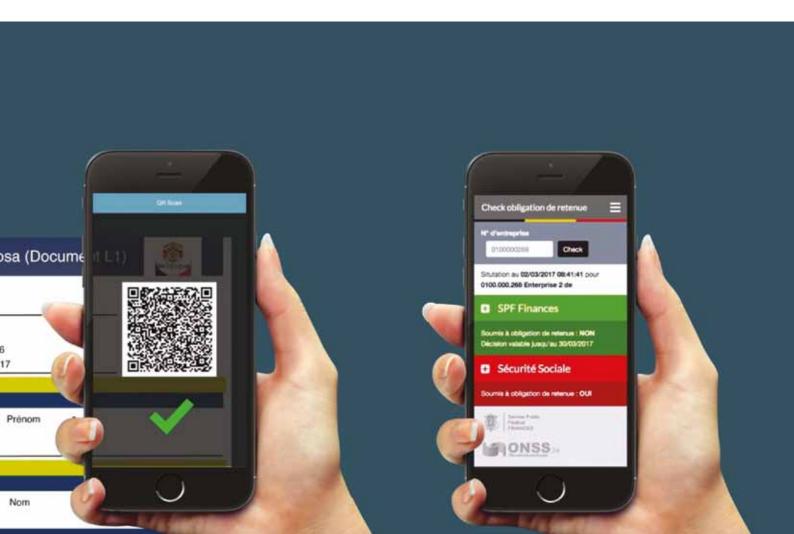
AngularJS, Java, Services web REST

www.checkinhoudingsplicht.be

# Sécurité juridique quant aux dettes fiscales et sociales des entrepreneurs

Votre entrepreneur ou sous-traitant a des dettes envers le fisc ou l'ONSS ? Attention : les entrepreneurs qui font exécuter des travaux immobiliers, par exemple dans le secteur de la construction, ou qui font appel à des sous-traitants pour des services de gardiennage ou de traitement de la viande peuvent être en partie tenus responsables des dettes de leur entrepreneur ou sous-traitant. Pour éviter une mauvaise surprise, il suffit de vérifier la situation de dette au moyen d'une nouvelle application mobile conçue communément pour le SPF Finances et l'ONSS. Au besoin, une partie du montant de la facture sera retenue et reversée directement à l'ONSS ou au fisc. Grâce à Check Obligation de retenue, les informations les plus actuelles sont disponibles en temps réel sur un seul écran. Dans l'intérêt d'une concurrence loyale, il est aujourd'hui très facile de choisir soi-même un entrepreneur, une société de gardiennage ou une entreprise de traitement de la viande en règle avec ses obligations sociales et fiscales.







Fraude sociale - DGR 2016



**ONSS** 



**Actif** 



Python, R, SAS

# Une organisation autonome pour l'analyse des phénomènes de fraude sociale

La direction Gestion des risques (DGR) de l'ONSS investit en permanence dans de nouvelles méthodes comme l'analyse prédictive (extraction de données) et l'analyse de réseaux, afin de détecter plus tôt les indices de fraude et de les contrôler de façon plus ciblée. Si possible et lorsque c'est utile, les détections sont enrichies avec des présentations visuelles interactives qui permettent de comprendre les relations entre les acteurs concernés (employeurs, travailleurs, mandataires...). Grâce à de nouveaux processus de travail, le suivi des indications de risques de fraude est organisé via plusieurs services de l'ONSS. Une équipe permanente d'analystes de données a été formée en 2016 pour pouvoir réaliser des analyses et les améliorer en permanence de façon quasi autonome. Les analyses portent sur des informations issues de sources diverses de l'ONSS, de l'ONEM, du SPF Finances, du SPF Sécurité sociale, du SPF ETCS... Chaque nouveau phénomène est confronté aux données et à une série de cas de test, pour finalement aboutir à de nouveaux signaux de risques. Cette démarche a déjà fortement augmenté le succès des contrôles sur le terrain. De plus en plus de modèles sont adoptés pour lutter contre les phénomènes de fraude, notamment le dumping social.

### Point de contact sécurisé contre l'abus et la fraude sociale

Les citoyens, entreprises, administrations et organisations du milieu associatif peuvent contribuer à la lutte contre la fraude sociale. Depuis 2015, le "point de contact pour une concurrence loyale" offre un moyen simple de signaler volontairement, au Service d'information et de recherche sociale (SIRS), divers faits tels que le dumping social, le travail au noir, la fraude au domicile ou des problèmes graves avec la rémunération. Pour éviter les abus, une identification est nécessaire lors de la déclaration. Depuis fin 2016, il existe également un accès sécurisé pour les communes, les CPAS et les partenaires autorisés, www.meldpuntsocialefraude.belgie.be comme les organisations d'employeurs et de travailleurs. Grâce à une gestion intégrée des utilisateurs, les personnes compétentes dans l'organisation peuvent remplir la déclaration et les données de base telles que leur identité sont déjà remplies par le système. Ceci offre gain de temps et convivialité. Durant le dernier trimestre de 2016, plus de 2000 déclarations ont été reçues, dont près de 1500 ont été qualifiées d'utilisables et transmises aux services compétents.

# Toutes les informations sociales pour le citoyen sur un site portail

L'internet est le canal de prédilection pour les interactions entre le citoyen et la sécurité sociale, qu'il s'agisse de la pension, des congés payés, des accidents du travail, du mariage, de la grossesse ou encore des titres-services. Le portail de la sécurité sociale belge réunit des informations actuelles, validées de l'État, sans caractère personnel. Le site portail est organisé par thème, de sorte que le citoyen ne doit pas chercher son chemin parmi des dizaines d'institutions compétentes. En coulisse, les institutions concernées collaborent intensivement pour tenir à jour les textes web, grâce à des workflows numériques dans le système de gestion de contenu. Le site renvoie également à des dizaines d'applications en ligne de la

# Une identité en ligne moderne pour la Banque carrefour de la sécurité sociale

Depuis 2016, les informations relatives aux services de la Banque carrefour de la sécurité sociale sont disponibles sous une nouvelle forme moderne qui est également adaptée aux appareils mobiles. Il s'agit d'informations cruciales pour les professionnels du secteur, comme les décisions du Comité sectoriel de la sécurité sociale. Le nouveau site web fait la part belle aux éléments visuels et à la convivialité. La navigation est à présent plus simple, chaque information étant accessible en trois clics tout au plus. Les pages, la documentation, les rapports et autres fiches de service sont plus faciles à trouver grâce à des catégories, des filtres et une fonction de saisie automatique. Outre une refonte totale, le projet consistait à déménager de façon la plus automatisée que possible les données existantes vers le nouveau système de gestion de contenu. Le Datawarehouse Marché du travail et Protection sociale a été techniquement séparé de la gestion de contenu.





Point de contact pour une concurrence loyale



SPF ETCS, ONSS



Actif



Java, UAM





Securitesociale.be -Portail citoyen



SPF SS. BCSS et ONSS



Actif



Apache, Drupal 7, Linux, PHP. Solr

www.securitesociale.be



Site web de la BCSS



**BCSS** 



Actif



**Apache Cocoon, Drupal** 7, Linux, PHP, Solr

www.bcss.fgov.be





#### **Ecomiss - Synergy**

1

Agence pour le Commerce extérieur, Fedict



Actif



ASP.NET, SharePoint 2013, SQL Server, XML

# Un outil intégral de planification pour les missions économiques étrangères

Les missions économiques princières et les visites d'État officielles constituent un important levier pour la croissance économique belge. Des centaines de dirigeants d'entreprise et de figures éminentes participent chaque année à des missions, organisées par l'Agence pour le Commerce extérieur, en étroite concertation avec le Palais royal, le SPF Affaires étrangères et les institutions régionales en charge du commerce extérieur. Depuis début 2016, une nouvelle application de planification automatise le flux de données, depuis l'inscription à la composition du programme sur place. Pour la seule inscription, cette nouvelle méthode permet d'éviter 15.000 opérations manuelles annuelles. Des contrôles croisés permettent d'éviter les erreurs et les informations incomplètes. En un seul clic, le système génère les brochures du programme, les listes des participants, les dispositions pour les hôtels et les convois. Chaque adaptation est introduite une seule fois et appliquée partout où elle est nécessaire. Une sécurisation adaptée est prévue en raison du caractère très sensible des données personnelles gérées.

#### FEDR<sub>1</sub>S

#### Site web de Fedris



Fedris



Actif



Apache, Drupal 7, Linux, PHP, Solr www.fedris.be

# Nouveau panneau d'affichage en ligne pour la fusion du FAT et du FMP

Une nouvelle institution publique de la sécurité sociale se doit d'avoir un nouveau site web. Fedris est né de la fusion du Fonds des accidents du travail et du Fonds des maladies professionnelles. Le site web procure aux victimes, ayants droit, employeurs et professionnels des secteurs privé et public des informations sur les assurances, indemnités, procédures, droits et obligations. Grâce à une conception adaptative, le site convient aux appareils mobiles. Le site web de Fedris réunit le contenu existant du FAT et du FMP dans une navigation claire. Une carte pratique guide le visiteur vers les permanences régionales ou vers un prothésiste agréé. Divers formulaires sont accessibles directement depuis la page d'accueil.



#### eJustBox



SPF Justice



En cours de développement



elD, Greenshift, Java, Oracle

# Envoi électronique pour les avocats, les notaires et la justice

Les flux de documents au sein de l'appareil judiciaire s'effectuent encore souvent par courrier recommandé. Grâce à l'utilisation de l'eJustBox, une boîte aux lettres électronique sécurisée avec réception certifiée, ces échanges peuvent se faire plus rapidement et à moindre coût en ligne. Dans une première phase, les justices de paix peuvent numériser totalement leur flux de données vers le Moniteur belge, pour plus de 20.000 déclarations d'incapacité annuelles. Les greffes communiquent maintenant en ligne également. Dans une phase suivante, les avocats, notaires et huissiers de justice pourront envoyer des documents via l'eJustBox. L'eBox pour la Justice réutilise largement la technologie de l'eHealth-Box pour le secteur médical, enrichie d'un contrôle des accès basé sur le rôle, en combinaison avec l'eID. Le projet est largement rentabilisé par une baisse des frais postaux et de la charge administrative.



#### **Data center SPW**



SPW



Actif



Cisco Nexus, SAN, Storage, VMWare ESX

# Les data centers de Wallonie déménagement vers un site de pointe

Afin de préserver la disponibilité de ses applications informatiques, le Service Public de Wallonie (SPW) a mis en place un nouveau data center de pointe dans le centre de Namur. Doté d'un espace informatique utile de plus de 200 mètres carrés, ce site dispose d'un refroidissement et d'une alimentation électrique dédoublés et garantit une sécurisation totale des facteurs environnementaux. Le SPW a bénéficié de l'aide de Smals dans la conception et l'aménagement du nouveau site, selon le standard Tier 3+. L'infrastructure informatique existante, composée de cinq salles informatiques obsolètes, a été déménagée progressivement durant le deuxième semestre de 2016 et le premier semestre de 2017. Durant le déménagement, l'impact sur la disponibilité des applications informatiques a pu être limité à un strict minimum, grâce notamment à l'expérience de Smals dans des projets similaires. L'infrastructure est à présent entièrement dédoublée et majoritairement virtualisée, autorisant un faible risque d'incidents lourds et un impact réduit sur la disponibilité, même dans les cas extrêmes, ainsi qu'une probabilité de perte de données quasi nulle.



# Aperçu des projets de 2016

Analyse de l'assurabilité Check Obligation de retenue	INAMI, ONSS SPF Finances, ONSS	29 37
Check Limosa	ONSS	37
Comptes employeur MODCOM	ONSS	35
Contact ONSS	ONSS	36
CREG Scan	CREG	32
Data center SPW	SPW	39
DRS Hirundo	ONSS, ONEM	33
DRS Interruption de carrière - batch	ONEM	35
eBOB	VAZG	29
eCare TARDIS	INAMI	29
Ecaro batch	ONSS	33
Ecomiss – Synergy	Ag. Commerce extérieur, Fedict	39
eJustBox	SPF Justice	39
Emergency Medical Service Registry	SPF SSCE	26
eTHAB	VAZG	31
FEAD	SPP IS	31
Fichier commun des clients v2	Jongerenwelzijn, Kind&Gezin, VAPH, VAZG, WVG	30
Fraude sociale - DGR 2016	ONSS	38
Fusion ORPSS - ONSS	ORPSS, ONSS	35
Généralisation de la contrainte	ONSS	36
HarmAttest	ONSS	35
INSISTO 2017	Jongerenwelzijn	30
Intégration eBox Citoyen	SPP IS	31
Mediprima v2	Plateforme eHealth, CAAMI, BCSS, SPP IS	31
Moteur salarial phase 2	Famifed, Fedris, CAPAC, CAAMI, INAMI, ONVA,	
	INASTI, ONSS, ONEM, SFPD	34
MutWeb	OCM	29
PIIS	SPP IS	33
Point de contact concurrence loyale	SPF ETCS, ONSS	38
Portail Autocontrôle de l'AFMPS	AFMPS	26
Processus de travail de l'ONSS	ONSS	36
Profil employeur	ONSS	36
Rapport social électronique v2	BCSS, SPP IS	33
SAM v2	AFMPS, INAMI, SPF Économie	28
Sécuritésociale.be - Portail citoyen	SPF SS, BCSS, ONSS	38
Site web Fedris	Fedris	39
Site web BCSS	BCSS	38
STTS	IBPT	32
Student@work	ONSS	34
TDMI – Acteurs	AFMPS	27
TDMI – Activités & Classes	AFMPS	27
Vitalink 2.0	VAZG	28



# **SERVICES**

# **Nouveaux services - G-Cloud**



En 2016, le programme G-Cloud des services publics fédéraux et des institutions publiques de la sécurité sociale a été fortement étoffé. Le but est d'élaborer des technologies novatrices en gestion commune, notamment en matière d'infrastructure et de plateformes génériques. Le programme consiste à chercher des synergies en matière d'infrastructure et d'applications génériques, via des services informatiques classiques et des services cloud de nouvelle génération.

Smals agit en qualité d'opérateur et/ou d'intégrateur technique au profit de ses membres et d'un large groupe de services publics fédéraux. L'initiative est supervisée par le gouvernement fédéral, sous le contrôle stratégique du G-Cloud Strategic Board (GCSB) et le contrôle opérationnel du G-Cloud Operational & Programme Board (GCOPB). Le 9 décembre 2016, le G-Cloud a été formellement approuvé par le gouvernement fédéral belge. Une semaine plus tôt, l'initiative du G-Cloud s'est vu décerner l'eGov Award du meilleur projet 2016 par l'organisation sectorielle Agoria.

Smals aide les institutions participantes en donnant forme au portefeuille de services G-Cloud en tant que "service owner", à savoir en gestion propre, en collaboration avec des entreprises du secteur privé et/ou par l'offre d'un support technique.





#### **Archiving-as-a-Service**

Lorsque l'État détient des informations structurées et non structurées sur les citoyens, les entreprises ou son propre fonctionnement sous forme exclusivement numérique, il doit pouvoir les tenir à disposition durant plusieurs années. En outre, pour que ces données préservent leur valeur juridique et puissent donc servir de preuve en cas de litige devant un tribunal, elles doivent être authentiques et rester lisibles. C'est la raison pour laquelle Smals, par ordre de l'ONSS, a créé un service générique d'archivage numérique dans le G-Cloud (Archiving-as-a-Service). À partir de mi-2017, ce service sera accessible à d'autres institutions également.

En collaboration avec les Archives générales du Royaume, un centre de compétences a été créé avec comme mission de conseiller les institutions quant à leur stratégique d'archivage : classification de documents, délais de rétention, formats des fichiers, métadonnées... La méthode communément sélectionnée repose sur le standard ISO-20652. L'infrastructure requise est élaborée collectivement et facturée en fonction de l'utilisation réelle. Smals fournit des connaissances spécialisées et intervient dans le support technique.



#### Backup-as-a-Service

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

Dans quatre data centers qui participent au programme G-Cloud, un service de sauvegarde est disponible pour les serveurs en gestion propre, ou dans le G-Cloud Infrastructure-as-a-Service (IAAS) ou encore dans le Storage-as-a-Service (STAAS). Au choix de l'institution, les paramètres de sauvegarde peuvent être gérés en self-service ou être confiés aux équipes techniques chargées de la gestion du G-Cloud. L'institution ne doit ainsi pas posséder des connaissances techniques quant à la technologie sous-jacente (CommVault). Une gestion combinée est également possible, par exemple pour planifier au maximum les sauvegardes en dehors des heures de bureau.



#### **BeConnected**

Début 2017, la plateforme de gestion de documents BeConnected, qui permet aux institutions publiques fédérales de collaborer en toute confiance, a reçu une nouvelle plateforme technique basée sur Microsoft SharePoint Online. Smals s'est chargée de l'élaboration et de la migration du contenu existant. Le service englobe notamment le contrôle des accès, la gestion des versions et les droits d'accès granulaires, des fonctions de recherche puissantes, des forums, des newsletters et des workflows ainsi qu'une intégration avec Microsoft Office et les appareils mobiles. BeConnected a été mis en place sous forme de service G-Cloud générique utilisant le cloud public.



#### **Datacenter-as-a-Service**

Quatre data centers sous le contrôle de l'État belge sont reliés entre eux et harmonisés sur le plan de la gestion dans le programme G-Cloud. Les quatre sites proposent des services de pointe pour la surveillance des facteurs environnementaux, le contrôle des accès, l'alimentation électrique redondante et le refroidissement. La gestion est assurée par le SPF Finances, la Régie des bâtiments et Smals. Des collaborateurs spécialisés sont présents sur tous les sites et disponibles 24x7 pour des installations, des migrations physiques et des interventions urgentes. Les institutions publiques disposent ainsi d'un service d'hébergement de pointe conforme aux normes de sécurité informatique et de protection de la vie privée (entre autres les normes minimales de la BCSS). Elles bénéficient de solides garanties de service (SLA) ainsi que d'un tarif prévisible incluant tous les services de support. Le Datacenter-as-a-Service permet aux institutions publiques de consolider leurs propres data centers ou data rooms en gestion propre et d'opter ainsi pour de meilleures garanties, avec un accès facile à d'autres services G-Cloud.



#### **IaaS Hypervisor-as-a-Service**

L'attribution, l'accroissement et la réduction de capacité système figurent parmi les avantages types du cloud computing. Pour les professionnels de l'infrastructure qui possèdent déjà une vaste expérience de la technologie de virtualisation, il existe le service laaS Hypervisor-as-a-Service. Ce service permet



aux spécialistes des institutions publiques d'accéder à un environnement Hypervisor (VMWare) et de déployer des serveurs virtuels à loisir. L'infrastructure serveur sous-jacente est gérée et dimensionnée depuis le G-Cloud. L'approche Hypervisor correspond étroitement à la gestion d'infrastructure ICT classique et requiert les connaissances techniques nécessaires, mais évite à l'institution de devoir s'occuper de la gestion du hardware. Ce service G-Cloud est facturé en fonction de la capacité système réservée, laquelle peut être augmentée ou réduite sur simple demande.



#### laaS Storage-as-a-Service

Pour le stockage de données importantes, les institutions élaborent souvent leurs propres infrastructures de stockage et de back-up, avec plusieurs niveaux de fiabilité, de vitesse d'accès et de coût. Afin d'offrir suffisamment de garanties contre la perte de données, par exemple en cas d'incendie, ces infrastructures doivent être physiquement dédoublées et réparties entre plusieurs data centers. La gestion de l'infrastructure de stockage nécessite des connaissances spécifiques, certainement lorsqu'elle est reliée par un réseau de stockage (SAN).

Grâce au G-Cloud Storage-as-a-Service, les institutions peuvent désormais croître de manière flexible, tandis qu'elles ne doivent plus déployer leurs propres spécialistes SAN. Des serveurs propres ou des serveurs G-Cloud IaaS sont connectés à un segment isolé d'une infrastructure de stockage partagée via le réseau de stockage du G-Cloud ou via le SAN existant de l'institution. Ceci peut servir de back-up ou de stockage primaire. Seule la capacité réellement utilisée ou réservée est facturée. Ainsi, l'institution peut clairement réduire son coût total de gestion pour le stockage de données, tandis que la flexibilité et la fiabilité sont plus garanties que jamais.

L'infrastructure est construite de façon modulaire et redondante, en garantie d'une 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.



#### **IaaS Virtual-Machine-as-a-Service**

L'Infrastructure-as-a-Service (IaaS), disponible dans le G-Cloud, a été enrichi d'un self-service pour les machines virtuelles prêtes à l'emploi. Ceci permet de déployer rapidement une nouvelle infrastructure serveur avec des spécifications sur mesure, sans qu'il faille connaître en détail la technologie hyperviseur sous-jacente. Le groupe cible du G-Cloud IaaS est ainsi élargi, de sorte qu'en plus des administrateurs système et des spécialistes en infrastructure, des développeurs et des gestionnaires de projets, par exemple, puissent aussi en faire usage rapidement.

Via une interface web simple, l'utilisateur introduit lui-même des paramètres tels que la force de calcul, la mémoire et le système d'exploitation souhaité. La configuration de base se déroule automatiquement, sans que l'utilisateur ne doive se préoccuper de la technologie sous-jacente (OpenStack). Les coûts réels des serveurs virtuels sont facturés sur la base de l'utilisation effective, par unité temporelle et en fonction des ressources utilisées.

Avec l'IaaS VM-as-a-Service, les institutions publiques disposent d'une infrastructure de base abordable et extensible en toute flexibilité. Il est possible de répartir les serveurs de façon active-active sur plusieurs sites en guise de protection contre les pannes. Les organisations qui disposent des connaissances techniques nécessaires peuvent aussi opter pour l'IaaS Hypervisor-as-a-Service ou l'IaaS Baremetal-as-a-Service, également dans le G-Cloud. Au besoin, des collaborateurs spécialisés de Smals peuvent prêter leur soutien sous forme de consultance.



#### **Internet Access Protection**

Une connexion internet sûre est indispensable, tant pour les data centers que pour les bâtiments administratifs et les connexions individuelles via VPN (virtual private network). Pour pouvoir continuer à lutter contre l'évolution rapide des menaces, les organisations utilisent usuellement une combinaison de technologies diverses, depuis les pare-feux et antivirus classiques aux serveurs proxy, aux systèmes de détection d'intrusion et au SIEM (security information & event management). Étant donné que les organisations ne peuvent pas toujours investir continuellement dans la connaissance nécessaire, dans leur infrastructure et dans des mises à jour régulières, le G-Cloud, avec l'IAP (internet access protection), offre des flux de données entièrement sécurisés, en ce compris la gestion.

Dans sa forme standard, l'IAP procure une connexion internet via FedMAN, sécurisée via antivirus, DNS (domain name system), pare-feu, NTP (network time protocol) et SIEM. Optionnellement, des connexions VPN, une sécurisation de la messagerie électronique via antispam et antivirus, un chiffrement avec inspection des virus, etc. sont possibles. Grâce à une structure de gouvernance



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



#### **IT Service Management**

Pour une gestion informatique efficace à grande échelle, un software d'IT Service Management est indispensable. Concrètement, il s'agit de systèmes d'information pour, entre autres, la gestion des incidents, le logging des problèmes et leur suivi, le couplage à un aperçu de tous les composants techniques (configuration management databank) et des processus business qui en dépendent. Pour le contrôle des Service Level Agreements (SLA) et l'amélioration continue du service, Smals affine le cadre de référence ITIL (IT infrastructure library), reconnu à l'échelle internationale.

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



#### **PaaS Greenshift Containers**

Greenshift est la première réalisation importante dans l'élaboration des services Platformas-a-Service (PaaS), sur la base de logiciels open source standardisés comme OpenShift. Plus particulièrement, une offre d'infrastructure standardisée existe pour de grandes applications sur mesure sur la base de JBoss et pour des applications web sur la base de "LAMP" (Linux, Apache, MySQL, PHP). Quelques institutions membres élaborent parallèlement une offre similaire avec des environnements standardisés pour des logiciels commerciaux, par exemple d'IBM et de Microsoft. L'offre d'environnements totalement gérés via Platform-as-a-Service dans lesquels les administrations peuvent déployer des applications en gestion propre fait partie du programme G-Cloud.

Cette approche représente une toute nouvelle méthode pour le développement et le déploiement d'applications. Dans sa version la plus récente, le G-Cloud PaaS Greenshift est basé sur des conteneurs (Docker). Pour leur développement, une étroite collaboration a lieu avec les spécialistes techniques du fournisseur open source Red Hat. Chaque conteneur est un environnement totalement séparé dans lequel tourne une application. Ces conteneurs peuvent être multipliés très rapidement, par exemple lorsque la charge de travail augmente.

Toutes les options de configuration font partie du logiciel d'installation, de sorte que le besoin d'intervention humaine au niveau de l'infrastructure est quasi nul (zero-touch deployment). Le déploiement des nouvelles versions d'une application se déroule ainsi de façon bien plus flexible, fiable et rapide, mais aussi à moindre coût. La mise en place d'environnements parallèles pour le développement, le test, l'acceptation et la production ne requiert quasi plus de moyens supplémentaires. La fiabilité des tests est ainsi encore plus élevée. Chaque application est strictement isolée de l'infrastructure sous-jacente, de manière à ce qu'elle puisse évoluer en toute autonomie.



#### **Unified Communications & Collaboration**

Le programme G-Cloud propose des solutions intégrales novatrices pour la téléphonie et les communications unifiées, basées sur les réseaux IP (internet protocol). Celles-ci sont proposées dans l'Extranet de la sécurité sociale, dans le FedMAN ainsi que dans les data centers du programme G-Cloud. Les services UCC sont livrés par Dimension Data, un spécialiste issu du marché privé, sous le contrôle stratégique du SPF Économie, l'initiateur. Les conditions sont déterminées par un contratcadre avec Smals, qui procure également des services de data center et l'intégration dans l'Extranet de la sécurité sociale.

Le Voice-over-IP permet aux institutions publiques de bénéficier d'une centrale téléphonique commune avec facilité et à un coût avantageux. La communication téléphonique dans le réseau s'effectue alors sans le moindre surcoût. Les appels aux réseaux externes passent par le réseau téléphonique classique au tarif le plus avantageux. Les collaborateurs peuvent travailler de manière flexible, en se connectant sous leur numéro d'appel fixe à n'importe quel appareil disponible ou en utilisant leur PC comme "softphone". L'offre comporte en outre une solution pour la messagerie instantanée, la vidéoconférence et les centres de contact. La gestion d'agendas partagés, l'édition en commun de documents et l'intégration avec les téléphones mobiles sont également incluses.



# Centres de compétences

#### **Business Process Reengineering**

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

### Data mining (analyse prédictive)

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

### **Data Quality**

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

### **Gestion de dossiers (case management)**

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

### Standards Java (JDSS)

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



# 47

#### Méthodologie (PRINCE2, MSP)

Afin de pouvoir garantir à grande échelle un résultat prévisible, Smals applique une approche de projet standardisée pour le développement de logiciels sur mesure. Ceci permet d'avoir une meilleure prise sur la planification, l'exécution, le contrôle, l'ajustement et le cycle de vie de l'application. Fin 2015, Smals est passée d'une méthodologie basée sur l'Enterprise Unified Process (EUP) à une méthodologie similaire basée sur PRINCE2, avec une attention particulière pour la définition des exigences utilisateurs et les tests. Smals se rapproche ainsi encore davantage des standards européens et internationaux en matière de méthodologie. L'approche choisie répond encore mieux à la tendance actuelle, notamment l'importance de disposer d'un business case solide et le choix du développement Agile. Pour la première fois, Smals a opté pour MSP (managing successful programmes) pour les vastes programmes pluriannuels.

#### **SharePoint**

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

#### Software testing

En fonction des besoins, le Test Support Center propose une méthodologie de test aux différentes équipes de développement et d'exploitation de Smals, si possible par automatisation à l'aide d'outils de test : JUnit (unit testing), JMeter (profilage d'applications), Selenium (tests fonctionnels d'applications web), SoapUI (services web), ACTS (scénarios combinés)... Le Test Support Center veille à une qualité irréprochable des applications et services informatiques pour les membres, en détectant et en améliorant à temps les éventuelles lacunes dans le processus de développement et/ ou de maintenance. Une meilleure qualité des services informatiques permet de réduire les frais de maintenance et d'améliorer l'image du donneur d'ordre.

### **Terminologie**

Smals aide les institutions publiques dans la conception, la maintenance et la mise à disposition de listes terminologiques pour des groupes d'utilisateurs, avec des définitions et des recommandations concernant les synonymes et le plurilinguisme. Celles-ci sont dressées sur la base d'une analyse de sources d'information existantes (applications, manuels, sites web...). Une liste terminologique harmonisée assure une communication cohérente à destination de l'utilisateur final (dans les logiciels, les manuels, les FAQ et autres médias). Une utilisation uniforme de la terminologie procure une meilleure compréhension et simplifie l'introduction de concepts nouveaux pour un grand groupe (hétérogène) d'utilisateurs. Cela génère une importante plus-value dans le cas du plurilinguisme et facilite les procédures de traduction.

### **Usability**

L'utilisabilité ("usability" en anglais) indique dans quelle mesure un produit ou service peut être utilisé de manière efficace et intuitive. L'évaluation tient notamment compte des besoins et des tâches de l'utilisateur d'applications et de plateformes numériques (applications, sites web, intranets...). Le centre de compétences Usability se compose d'une dizaine de collaborateurs qui suivent l'évolution de tous les standards et bonnes pratiques.

Smals offre son aide à la conception graphique d'interfaces et d'interactions avec l'utilisateur et veille à une "usability review", à des tests et à des rapports de résultats. Smals vise une expérience utilisateur positive lors de la mise en production de sites web ou d'applications. En outre, il met à disposition un guide de style comportant des règles, des recommandations et des composants pour des applications web conviviales.

# Développement de logiciels et réutilisation

#### **Agile Development**

Les institutions publiques qui désirent participer activement à la gestion de leurs projets de développement de logiciels peuvent faire appel à Smals pour réaliser des projets selon la méthodologie Agile. Une approche se caractérise par des phases évolutives avec une attention brève, axée sur la pratique. À chaque itération, après un "sprint" de deux semaines, il est livré une partie de logiciel fonctionnelle, qui est ensuite élargie et/ou ajustée. La méthodologie Agile permet de travailler de façon pragmatique dans un cadre flexible où les besoins fonctionnels et techniques ne sont pas encore précis. L'approche de projet Agile demande un grand investissement de temps de la part de l'organisation cliente, qui est en contact avec l'équipe de développement plusieurs fois par semaine. L'avantage est qu'un projet peut être réalisé dans un court délai avec une date butoir proche. Smals a prouvé dans la pratique que la méthodologie Agile peut être utile pour de vastes projets logiciels très complexes.

## Services de banque de données

Une plateforme de banque de données relationnelle constitue la pierre angulaire de la majorité des applications informatiques utilisant des informations structurées. Smals propose des services de banque de données entièrement gérés pour divers logiciels de banque de données commerciaux (Oracle, Microsoft...) et banques de données open source comme MySQL et PostgreSQL. Cette dernière consiste en une banque de données open source adaptée aux grandes applications sur mesure pour des informations critiques, par exemple sur la base de Java. Grâce à un support professionnel avec de grandes garanties de service, PostgreSQL offre une fiabilité à un tarif abordable. En surveillant certains standards techniques, Smals veille à une gestion de plateforme efficace, avec un impact favorable sur le coût opérationnel total (TCO) et sur le niveau de sécurité des applications. Les services d'encadrement couvrent la conception, la gestion journalière, l'exécution de patches et de mises à jour, les interventions urgentes ainsi que le reporting mensuel des KPI et service requests.

#### eBox

La boîte aux lettres électronique sécurisée "eBox" permet d'échanger des documents ou des tâches, par exemple entre les institutions de la sécurité sociale et les entreprises belges (eBox Entreprise) ou avec le citoyen (eBox Citoyen). Outre la garantie d'un échange valide, le système offre une parfaite intégration avec des sites portail, des applications et des workflows. Le destinataire dispose ainsi d'un aperçu convivial de ses dossiers en cours, où les données déjà connues sont préremplies pour une meilleure qualité des données et une efficacité accrue. Cette technologie a été davantage adaptée à divers besoins spécifiques du secteur des soins de santé, comme la réception confidentielle garantie, la création de publipostages spécifiques et l'intégration avec des logiciels médicaux au moyen de services web.

### Archivage électronique

De plus en plus d'autorités optent pour la dématérialisation de leurs documents papier. Dans ce contexte, la force probante légale doit encore pouvoir être garantie pendant des années. Les documents qui apparaissent sous forme électronique sont eux aussi concernés par la problématique de la sûreté de la conservation et de la force probante à moyen terme comme à long terme. Smals offre pour cela une solution d'archivage électronique sécurisé, basée sur un logiciel commercial. Forte du succès de projets hautement complexes, entre autres pour l'ONSS et Famifed, Smals détient l'expertise requise pour mener à bien l'analyse, l'installation et la configuration. Dans le programme de synergie G-Cloud, cette solution d'archivage électronique est actuellement développée en un service générique qui sera plus tard disponible sous forme de service.

## Système Flux

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



#### **Workflow PDF**

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

#### **Applications portail**

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

#### **Services SOA**

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

### **Gestion des applications**

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

#### User & Access Management (UAM)

Sécurité et convivialité vont de pair grâce à la gestion intégrée des utilisateurs de Smals. En effet, le User Access Management permet à un utilisateur d'accéder en toute sécurité à des dizaines d'applications, sans devoir s'authentifier répétitivement. La gestion des utilisateurs est confiée à une personne désignée à cette fin dans l'institution ou l'entreprise. Lorsqu'un utilisateur ne travaille plus pour une entreprise ou une institution, son accès peut être supprimé rapidement. 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 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. Il y a quelques années, Smals a dès lors élargi son offre CMS actuelle avec le logiciel open source populaire Drupal. Drupal 7 est le standard actuel pour les projets web chez Smals. Le portefeuille de projets Drupal réussis s'est considérablement étoffé ces dernières années. Une architecture type a été conçue et une infrastructure commune a été mise en place pour la gestion de plusieurs sites. Pour les projets collaboratifs et documentaires, Smals utilise entre autres Microsoft SharePoint.















### **Infrastructure**

#### **Business Continuity**

Lorsqu'une situation ou une catastrophe imprévue provoque une soudaine indisponibilité des bureaux de Smals ou de ses membres, 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. Le centre de contact Eranova peut en outre être sollicité pour traiter une masse d'appels téléphoniques dans les situations d'urgence. Ce Business Continuity Center se situe au niveau du data center de Smals à Anderlecht. Il est équipé de quelque 90 postes de travail. Des équipements physiques, 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.

#### **Data centers**

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 héberger (housing) le matériel informatique des institutions membres en toute sécurité, le gérer en permanence et le protéger au maximum contre l'indisponibilité.

La sécurisation physique comprend entre autres un contrôle permanent des accès par des caméras et des agents de sécurité sur place, un système de climatisation, ainsi qu'un système de détection et de lutte contre l'incendie de haute qualité (non nuisible au matériel informatique). L'infrastructure électrique est dédoublée à 100 % et est protégée par plusieurs groupes de batteries de secours et différents générateurs de secours au diesel. Le réseau de données est également dédoublé à 100 % et accessible via plusieurs 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 plusieurs sites. Les deux data centers sont reliés à l'extranet de la sécurité sociale, à FedMAN et à Belnet.

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 qu'un espace de travail pour les spécialistes techniques des institutions membres. Smals propose ses data centers et son savoir-faire y afférent dans le cadre du programme de synergie en cours ainsi que pour le G-Cloud. Les deux data centers font partie d'un groupe de quatre data centers sous la gestion du SPF Finances, de la Régie des bâtiments et de Smals, dans lequel les data centers fédéraux peuvent progressivement être intégrés suivant la stratégie G-Cloud. Des économies substantielles sont ainsi générées, entre autres, sur les frais de gestion et de télécommunication.

#### **Exploitation 24x7**

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

#### **Cadre ITIL**

Pour tous ses services d'infrastructure informatique, Smals applique des meilleures pratiques reconnues basées sur ITIL (IT infrastructure library). 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 d'un service management, auquel les clients peuvent faire appel dans le cadre d'une gestion d'infrastructure, inclut l'incident management (viser une solution rapide), le problem management (détecter la cause sous-jacente), la gestion de la configuration (y compris la cartographie), le release management et le change management. Conformément aux accords fixés dans les SLA ainsi que sur la base des données du système de monitoring et de l'outil de service management, Smals rend régulièrement compte des services demandés et rendus.



#### Mobile device management

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

#### **Secure FTP**

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

### **Service Level Management**

Afin de surveiller en permanence la qualité de ses services, Smals recourt à un Service Level Management basé sur les pratiques ITIL (IT Infrastructure Library). Pour chaque service, les caractéristiques, responsabilités et objectifs de prestation sont résumés dans un Service Level Agreement (SLA). En fixant systématiquement des accords, en les évaluant et en les améliorant le cas échéant, nous adapterons toujours mieux la qualité de nos services aux attentes du donneur d'ordre. En 2016, 65 rapports de Service Level Management ont été créés mensuellement, dont 12 % sont nouveaux ou actualisés. 683 KPI ont été rapportés en interne. Un SLA est à la fois un engagement d'atteindre certains niveaux de service et un instrument pour améliorer la qualité en permanence. À la fin de l'année 2016, 353 SLA étaient documentés, dont 38 sont nouveaux et 7 sont actualisés (15 ont été achevés parce que le service n'existait plus ou parce qu'il avait été remplacé).

#### **Supervision & monitoring 24x7**

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

### 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 en toute sécurité. 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 de la charge de travail et la gestion des accès des utilisateurs font également partie des possibilités. Récemment, des démarches supplémentaires ont été entreprises dans la protection contre les attaques DDoS (distributed denial of service).

# 53

## Services business

#### **Bureau de communication (Bucom)**

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

Les campagnes de communication intégrées peuvent directement être adressées aux entreprises, aux secrétariats sociaux, aux dispensateurs de soins ou aux citoyens. Bucom peut gérer une campagne entière, depuis la conception du message, du plan de communication et média et la production jusqu'au reporting et à l'évaluation avec les donneurs d'ordre. En 2016, Bucom a adopté un nouvel outil de marketing par e-mail, permettant de tenir à jour la prestation de services et d'y travailler plus efficacement.

Student@Work représente encore et toujours un projet d'importance pour Bucom. En 2016, les médias sociaux ont encore davantage été exploités pour informer les étudiants et les apprentis. Les canaux plus classiques connaissent aussi toujours un grand succès. Ainsi, 85.000 flyers ont été distribués via des bureaux d'intérim et des maisons de jeunesse, sans compter la publicité dans les agendas scolaires.

Pour le projet Interim@Work, pas moins de 145.000 flyers ont été distribués. Parallèlement, des actions de communication ont été menées pour des projets tels que les flexi-jobs, les contrôles éclair (SIRS), Checkin@Work, CSAM, Point de contact pour une concurrence loyale, eBox, Tous au numérique, AFSCA...

#### **Consultance**

Les organisations publiques qui recherchent des informaticiens spécialisés pour une durée limitée peuvent s'adresser à Smals afin d'obtenir des consultants. Smals recherche alors ceux-ci sur le marché privé sur la base d'une série de contrats-cadres. Dans le respect du cadre légal des marchés publics, Smals désigne par domaine quelques fournisseurs suivant de stricts critères de concurrence. La désignation tient grandement compte de la qualité et des conditions financières. En 2016, les consultants ICT externes au service des membres représentaient plus de 61 millions d'euros (+ 14,5 millions d'euros), soit plus de 24 % du chiffre d'affaires de Smals.

#### Détachement

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

# Service de sécurité spécialisé agréé (SSSA)

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

### Achats informatiques partagés

Tout comme les institutions membres, Smals est une autorité adjudicatrice qui respecte scrupuleusement le cadre légal des marchés publics. Des contrats-cadres pour l'achat de produits et services informatiques spécifiques comportent une clause standard permettant aux institutions membres de bénéficier également de ces produits et services aux mêmes conditions. En fonction des dispositions, elles peuvent



soit directement passer commande chez le fournisseur, soit passer par Smals. Les institutions publiques qui recourent à cette solution contournent les risques, les frais et les délais qu'implique un marché public distinct pour des besoins informatiques très similaires. Elles profitent de l'expertise de Smals dans l'achat de produits et services spécifiques. Grâce aux effets d'échelle, les membres de Smals bénéficient en outre de conditions intéressantes. Les institutions publiques peuvent consulter les contrats-cadres en cours chez Smals via la plateforme de connaissances BeConnected ou via l'eCatalogue du ForCMS.

Si possible, Smals utilise également les centrales de marchés d'autres services publics. Une concertation intensive a lieu entre les institutions publiques lors du lancement de nouveaux marchés publics, afin de répondre aux besoins d'un maximum d'institutions, de limiter le nombre de procédures similaires et d'obtenir ensemble des économies d'échelle. Cette concertation se situe dans la structure de gouvernance du G-Cloud pour les marchés publics informatiques spécialisés. D'autre part, Smals participe à la concertation au sein du réseau d'acheteurs fédéraux, où des accords sont également passés concernant tous les autres marchés publics.

### **Customer care**

#### Centre de contact

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. En 2016, Eranova a intensivement accompagné l'ONSS dans la mise sur pied de son service Frontoffice.

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. Mensuellement, plus de 25.000 contacts sont traités en moyenne. Pour un service optimal, il est important que l'historique et l'état du suivi de chaque question soient clairement visibles pour l'agent qui traite l'appel. Prenons l'exemple d'un citoyen qui rédige une lettre ou envoie un e-mail et téléphone ensuite pour obtenir davantage d'informations.

Eranova utilise une solution pour regrouper plusieurs canaux et les coupler à un système CRM. En septembre 2016, une nouvelle solution pour la gestion des contacts, basée sur le G-Cloud ITSM-as-a-Service, a été adoptée. En plus de l'intégration du téléphone, de la messagerie électronique, du fax et de la correspondance papier, Eranova offre la possibilité de poser une question structurée au moyen d'un formulaire web sur un certain nombre de sites portail. En juin 2016, un projet pilote a en outre été mis en place avec un module de discussion en ligne pour l'inscription des travailleurs et indépendants étrangers (Limosa). Ce nouveau canal a été accueilli très positivement, à la fois par les utilisateurs finaux et les agents. Pour le site portail StudentAtWork.be, une intégration des questions via Facebook a été prévue.

Grâce à un ordinateur vocal basé sur l'Interactive Voice Response (IVR), les citoyens et les employeurs peuvent poser leur question en dehors des heures de bureau étendues et demander qu'on les rappelle. Toutes les parties de l'infrastructure technique peuvent être proposées sous forme de service aux institutions publiques en soutien d'un propre centre de contact ou helpdesk.

# 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 site d'Anderlecht dispose d'un espace logistique pour le stockage, la livraison et l'enlèvement de matériel. En vue d'une flexibilité optimale, le Print Shop dispose d'un matériel de très haute qualité pour l'impression numérique, les découpes, les reliures ainsi que les mises sous pli. Une collaboration est également en place avec l'imprimerie fédérale Fedopress du SPF Finances. Des contrats-cadres avec des fournisseurs permettent de compléter l'offre de manière rapide et flexible en cas de besoin.





### **Ressources humaines**

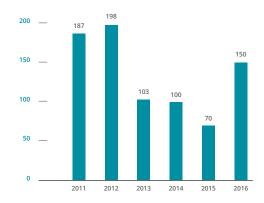
Smals joue un rôle de premier plan dans l'informatisation de la sécurité sociale et des soins de santé de Belgique. Nos collaborateurs contribuent chaque jour à la mise sur pied de services informatiques complexes qui profitent à la société entière. Leur expertise et leur expérience sont déterminantes pour le succès des projets révolutionnaires que nous réalisons pour nos membres.

La division Ressources humaines de Smals est chargée de doter l'entreprise et ses membres de suffisamment de collaborateurs armés des connaissances et compétences requises. C'est pourquoi elle investit en permanence dans une politique du personnel intégrée. Le service Recrutement joue ici un rôle essentiel : les recruteurs recherchent les collaborateurs adéquats détenteurs des talents pertinents pour les services internes de Smals ainsi que pour ses membres. Le service HR Marketing soutient le service Recrutement afin d'attirer encore plus facilement des collaborateurs potentiels. Le service Learning & Development a quant à lui la lourde tâche d'encourager les collaborateurs à développer leurs talents et à se perfectionner dans leur spécialité. Le service Gestion des carrières aide les collaborateurs à se réorienter et à trouver de nouveaux défis chez Smals ou ses clients. L'Administration du personnel veille pour sa part à ce que tous les processus se déroulent correctement et à ce que chaque collaborateur bénéficie de ses droits. Enfin, les HR Business Partners veillent à une collaboration intensive avec le business. Ci-dessous suit un aperçu des principales réalisations de la division RH durant l'année 2016.

#### Recrutement: 150 embauches en 2016

En 2016, 150 nouveaux collaborateurs ont été engagés, soit plus que le double de l'effectif engagé durant l'année 2015, marquée par de fortes restrictions budgétaires chez Smals et ses institutions membres. En 2016, ces restrictions étaient nettement moins d'application, autorisant une augmentation substantielle du nombre d'offres d'emplois.

#### Évolution du nombre d'embauches

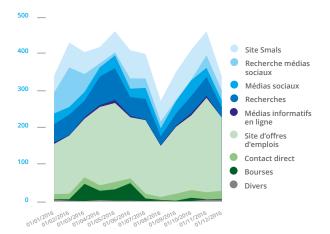


Sur les 150 nouveaux collaborateurs, 124 ont été engagés dans une catégorie IT, soit 83 % des embauches. Le pourcentage d'embauches dans la catégorie "Polyvalent" reste stable. Le pourcentage d'embauches dans la catégorie "Averti" a en revanche légèrement baissé en 2016.

En 2015, 30 % des candidats engagés dans la catégorie IT appartenaient à la catégorie "débutant". En 2016, ce chiffre a grimpé à 46 %. Ceci s'explique par le fait que le service Recrutement tente de sensibiliser les services internes et les membres à la difficulté d'engager des profils expérimentés. Ils sont donc grandement encouragés à s'ouvrir également aux profils débutants qui présentent un bon potentiel.

# 57

#### Canaux utilisés par les candidats



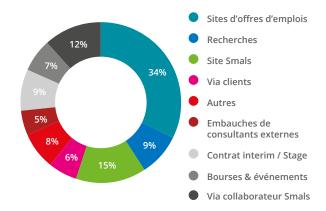
#### Plus de 6.000 candidatures traitées

Le service Recrutement utilise tous les canaux pour atteindre son groupe cible : sites d'offres d'emplois, bourses, médias en ligne, annonces imprimées, médias sociaux... Via ces divers canaux, plus de 6.000 candidatures ont été reçues en 2016. Plusieurs tendances sont observées en ce qui concerne les canaux utilisés par les candidats.

Les sites d'offres d'emplois ainsi que les recherches dans les banques de données y afférentes demeurent les principaux canaux médiatiques. Le site web de Smals constitue également une importante source d'afflux de candidats potentiels. Ces canaux sont clairement les plus proches du groupe cible de Smals. L'utilisation intensive des médias sociaux et des réseaux sociaux (LinkedIn par exemple) génère également un grand nombre de candidatures et augmente en outre la visibilité de Smals.

En 2016, en vue d'un contact direct avec le public cible, le service Recrutement s'est tourné vers les bourses de l'emploi Talentum Bruxelles, Career Launch Leuven et Match IT, une bourse de l'emploi pour les informaticiens organisée par Data News. Comme les années précédentes, le service Recrutement était présent aux salons Devoxx et InfoSecurity. De même, il a assisté à la conférence IT Techorama pour la première fois. Parallèlement, le service Recrutement a participé aux bourses organisées sur les campus de diverses universités et écoles supérieures.

#### Nombre d'embauches par canal



Beaucoup de nouveaux collaborateurs ont été engagés à la suite d'une période intérimaire ou d'un stage chez Smals (9 %) ou encore après avoir travaillé chez Smals en tant que consultants (5 %). Les membres génèrent aussi un afflux de candidats potentiels (6 %). En ce qui concerne la part des candidatures introduites par le biais des collaborateurs de Smals, nous observons une hausse par rapport aux années précédentes (12 %). La participation de Smals à des bourses de l'emploi, à des visites de campus et autres événements liés à l'informatique a permis de dénicher un nombre important de nouveaux collaborateurs (7 %).

Le service Recrutement a aussi été activement impliqué dans les questions relatives à la mobilité, en provenance des membres et des détachés mêmes. Ceci a débouché sur le transfert de 8 collaborateurs au sein de Smals ou auprès de ses membres.

Enfin, un soutien a été offert à différents services par l'emploi temporaire de 21 travailleurs intérimaires, tandis que 10 étudiants se sont vu offrir une place de stage chez Smals.



#### **HR Marketing**

Le service HR Marketing est actif sur plusieurs terrains. D'une part, il s'agit de développer la marque employeur de Smals, tout premièrement auprès de nos principaux groupes cibles : les professionnels de l'informatique et les étudiants en informatique. Smals se profile comme une grande entreprise informatique qui réalise de vastes projets à dimension sociale porteurs d'un impact positif sur la société. D'autre part, les larges possibilités de formation, l'horaire flexible, le bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que la facilité d'accès sont autant d'arguments de taille mis en avant pour convaincre les talents informatiques de rejoindre Smals. En augmentant la notoriété de Smals et en promouvant Smals en tant qu'employeur attrayant, nous essayons de stimuler l'afflux de candidats potentiels.

Dans ce cadre, le service HR Marketing assiste le service Recrutement dans la participation aux bourses et autres événements IT. Le service HR Marketing cherche aussi en permanence de nouvelles bourses ainsi que de nouveaux événements liés à l'informatique pour pouvoir approcher des professionnels de l'informatique dans leur propre environnement. Ainsi, Smals a participé pour la première fois à l'événement She goes ICT, organisé par Data News, qui récompense des femmes qui se sont distinguées dans le secteur informatique. Parallèlement, Smals a participé à la bourse de l'emploi Match IT et à Techorama, une conférence dédiée aux développeurs.

Le service HR Marketing soutient aussi l'optimisation de la combinaison de médias utilisée pour atteindre un maximum de collaborateurs potentiels. Cette combinaison de médias se compose de médias en ligne, d'annonces imprimées, de bourses de l'emploi, de médias sociaux et de sites d'offres d'emplois. Les médias utilisés sont évalués en permanence et ajustés en cas de besoin.

D'autre part, le service HR Marketing assure la communication de la division RH au sein de Smals destinée à procurer des informations pratiques aux collaborateurs, notamment des actualités concernant les matières RH, comme la certification de Smals en tant que Top Employer. Plusieurs canaux sont utilisés dans ce cadre : newsletters RH, articles dans le journal d'entreprise, infos RH sur l'intranet... Ceci permet d'augmenter l'implication des collaborateurs, ce qui est également important pour l'Employer Branding. En effet, des collaborateurs fiers et impliqués sont nos meilleurs ambassadeurs.

# Gestion des carrières : offrir de nouveaux défis aux collaborateurs expérimentés

Toute entreprise comporte des collaborateurs expérimentés en quête de nouveaux défis. Pour éviter qu'ils partent relever ces défis ailleurs, Smals encourage la mobilité interne et la croissance de son personnel. Avant d'attirer de nouveaux collaborateurs, nous vérifions par exemple si les compétences recherchées sont présentes dans notre organisation et si une fonction peut être remplie par un "candidat" interne. D'autre part, les collaborateurs sont encouragés à relever eux-mêmes de nouveaux défis chez Smals ou auprès d'une institution membre. L'intranet propose une liste des fonctions auxquelles les collaborateurs internes peuvent postuler, tandis que des mailings internes les invitent régulièrement à postuler à des fonctions vacantes parmi des services internes ou auprès d'une institution membre. Smals a également développé plusieurs trajets de formation internes permettant aux collaborateurs expérimentés de donner un nouveau souffle à leur carrière. Le service Gestion des carrières joue un rôle crucial dans tout ce processus.

En 2016, le service Gestion des carrières a mené 206 entretiens de carrière. Ces entretiens ont eu lieu tant à la demande du collaborateur qu'à l'initiative du service Gestion des carrières dans le cadre de nouveaux projets ou de changements dans la structure organisationnelle. Au total, 69 collaborateurs ont changé de fonction ou de service. Trois collaborateurs ont achevé leur trajet de formation avec succès en 2016. Deux d'entre eux exercent à présent la fonction de chef de projets, tandis que le troisième a évolué vers la fonction de Chain Project Leader.

Les efforts consentis en 2016 pour promouvoir la mobilité interne chez Smals ont clairement porté leurs fruits. En effet, Smals est parvenue à pourvoir 35,7 % de ses postes avec son propre personnel.

Dans le cadre du G-Cloud et des synergies, la division RH a mis au point une méthode de planification stratégique du personnel (PSP). Cette PSP doit permettre à Smals et à ses membres d'estimer à moyen terme les besoins qualitatifs et quantitatifs en compétences. Ils peuvent ainsi préparer à temps leurs collaborateurs à leur rôle futur via des plans de développement personnel et des initiatives de développement ciblées.

#### La Smals Academy soutient le développement de synergies

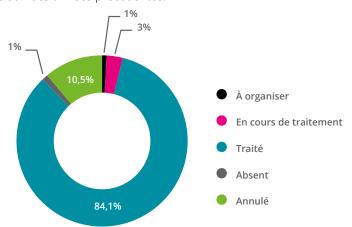
En 2016, la Smals Academy a une nouvelle fois permis aux collaborateurs de Smals de suivre des formations à l'ONSS sur les rouages internes des différentes directions de l'ONSS. Cette initiative de formation est entre-temps mieux connue sous le nom "Synergies²" chez Smals et à l'ONSS. Bien que Synergies² s'effectue en collaboration avec l'ONSS pour la troisième fois, 107 demandes de formation introduites par des collaborateurs de Smals ont à nouveau été organisées et suivies dans ce cadre.

Toujours dans le cadre de la promotion de synergies, une collaboration a été mise en place avec l'Institut de formation de l'administration fédérale (IFA). Depuis septembre 2016, l'IFA collabore avec Smals pour proposer des formations informatiques via son catalogue des formations. Ainsi, les formations suivantes ont été organisées en 2016: Java Basic (FR), Java Advanced (FR), XML Basic (FR) et Java XML processing (FR & NL) pour un total de 53 fonctionnaires. Cette initiative sera élargie en 2017.

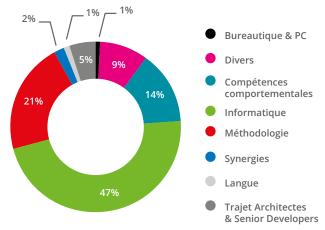
Parallèlement, des formations organisées par Smals ont été ouvertes à des participants externes. Des places vacantes aux formations collectives ont été accordées à des participants externes des institutions membres lorsque ce fut possible. Cette démarche nous permet d'offrir plus de possibilités de formation aux détachés et aux statutaires, profitant à leur mobilité. Leur participation stimule également l'échange de connaissances entre collaborateurs internes et détachés, ce qui devrait favoriser la collaboration. Enfin, un meilleur taux d'occupation autorise une utilisation plus efficace du budget de formation de Smals.

### La Smals Academy en chiffres

En 2016, 84,1 % des demandes de formation ont été réalisées, tandis que 10,5 % ont été annulées précocement. Les absences aux séances de formation sont restées limitées à 1 % en 2016, un faible chiffre en comparaison des années précédentes.

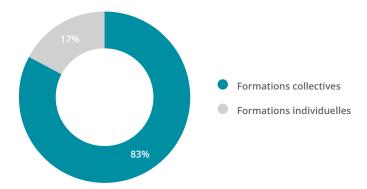


Au total, 1948 jours de formation formelle ont eu lieu, dont 47 % en informatique et 21 % en méthodologie, avec une part importante pour Prince2, un thème majeur tout au long du second semestre de 2016. 14 % des formations organisées en 2016 étaient des formations comportementales, pour lesquelles des formateurs internes ont également été déployés pour la première fois.





La part des formations collectives a grimpé à 83 %, contre 17 % de formations individuelles. Ceci a permis de réduire le prix par jour de formation en 2016.



Le nombre de formations réalisées a nettement augmenté en 2016 (1707 demandes de formation en 2016 contre 1250 en 2015), tandis que le nombre total de jours de formation suivis a augmenté légèrement (de 1897 en 2015 à 1948 en 2016). Cela signifie qu'en 2016, davantage de petits modules de formation ont été suivis, de sorte que l'absence sur le terrain s'est limitée à un minimum.

En 2016, 16 % du budget de la formation a été consacrés à des formations spécifiques dans le cadre du G-Cloud. Les thèmes de formation majeurs étaient ici OpenShift Enterprise Administration, OpenShift Enterprise Development et GIT sous forme d'e-learning.

### La Smals Academy abaisse le seuil pour les collaborateurs qui souhaitent se perfectionner

Moodle est une plateforme d'e-learning destinée à offrir aux collaborateurs un accès permanent à des possibilités de formation en fonction de leurs besoins personnels de développement au moment qui leur convient le mieux. En 2016, l'environnement d'acceptation de Moodle a été réalisé et les collaborateurs de Smals Academy ont été formés pour gérer Moodle. Les formateurs internes ont été formés à l'utilisation de Moodle et un matériel didactique train-the-trainer a été développé pour eux afin de leur permettre d'utiliser Moodle comme plateforme d'apprentissage dans le futur. La possibilité de proposer des modules d'e-learning existants pour les compétences comportementales a été testée avec succès.

# La Smals Academy introduit de nouvelles formes d'apprentissage

En 2016 a également commencé l'organisation d'intervisions. Cette forme d'apprentissage est axée sur l'échange d'expériences entre les participants et l'identification de meilleures pratiques. Dans ce cadre, la Smals Academy organise l'intervision concernant un thème actuel précis, par exemple "travailler dans un environnement transfonctionnel", et encadre le processus d'apprentissage où les participants échangent leurs expériences. Les réactions positives des participants nous encouragent à élargir cette initiative en 2017.

# **Top Employer**

En 2016, Smals a été reconnue comme Top Employer pour la huitième fois consécutive. Cette certification est le fruit d'une vaste enquête menée par le Top Employers Institute, une organisation indépendante qui analyse les conditions de travail de divers employeurs notoires à travers le monde. L'enquête, basée sur un sondage assorti d'un audit et d'un benchmarking, procure aux candidats la certitude de postuler auprès d'un employeur de qualité. Toutes les entreprises reconnues peuvent porter le label Top Employer, de sorte que les offres d'emploi de Smals sont encore plus attrayantes sur le marché du travail. En Belgique, seules 54 entreprises ont été certifiées en 2016.





#### Mobilité

En tant qu'entreprise bruxelloise, Smals accorde une attention particulière à la problématique de la mobilité. Ses bureaux sont aisément accessibles par les transports en commun et les trajets domicile-travail par les transports en commun sont remboursés intégralement. Smals encourage ses collaborateurs à utiliser les transports en commun pour les déplacements professionnels également. Elle a ainsi introduit l'utilisation de la Mobib Basic Card en 2016. Parallèlement, Smals a participé à la Semaine de la mobilité, une initiative de diverses organisations de mobilité destinée à promouvoir la mobilité durable et l'usage rationnel de la voiture. Smals figure en outre parmi les participants du Focus Group de la SNCB, un groupe de travail dans lequel la SNCB noue le dialogue avec des entreprises afin d'évaluer de nouveaux produits et services. Nous mettons également des parkings pour vélos à disposition dans des locaux sécurisés équipés de vestiaires et de douches. En tant que participante à l'action Bike to Work, Smals promeut l'utilisation du vélo, en combinaison ou non avec les transports en commun ou d'autres moyens de transport.

Smals a élaboré avec l'Office national de sécurité sociale (ONSS) et le Service fédéral des pensions (SFP) une plateforme commune de covoiturage : ZoningHorta. Cette plateforme aide les collaborateurs des trois institutions à trouver facilement et rapidement une personne avec laquelle ils peuvent faire du covoiturage, par exemple en cas de grève des transports en commun.

#### **Élections sociales**

Conformément à la loi, Smals a organisé en 2016 les élections sociales quadriennales en son sein. Le personnel a été régulièrement informé des différentes étapes de cette procédure légale. Ceci tant dans le cadre de l'élection du conseil d'entreprise que dans le cadre de l'élection du comité pour la prévention et la protection au travail. Tous les documents ont été mis à la disposition du personnel interne et détaché via l'intranet de Smals.

### Plan pour l'emploi des travailleurs âgés

Smals a dressé un plan pour l'emploi des travailleurs âgés et élaboré un plan d'action comportant plusieurs mesures spécifiques à l'entreprise. Dans le cadre de ce plan d'action, le Service social de Smals a organisé un projet pilote concernant les bilans de santé pour les travailleurs de Smals, en collaboration avec le service externe de prévention Attentia. Durant ce projet pilote, des collaborateurs de 56 ans ou plus ont pu s'inscrire à un bilan de santé consistant en un court questionnaire et une mesure de la tension artérielle, du poids, de la taille, de l'indice de masse corporelle, ainsi que du taux de sucre et de cholestérol.

Pour les travailleurs âgés qui approchent de l'âge de la pension et s'interrogent sur la marche à suivre pour demander leur pension, un document FAQ reprenant les questions les plus fréquentes et leurs réponses a été rédigé. De plus, le Service du personnel invite ces collaborateurs à un entretien individuel pour leur fournir des explications en fonction de leur situation personnelle.

#### Évolution de l'effectif

Au 31 décembre 2016, Smals totalisait 1.748 collaborateurs, soit une augmentation de 28 personnes en comparaison du 31 décembre 2015. En équivalents à temps plein, Smals a clôturé l'année 2016 avec 1.685,80 ETP, soit une hausse de 29,4 ETP par rapport au 31 décembre 2015.

Fin 2016, Smals totalisait 864 collaborateurs internes, soit 11 de plus que fin 2015. Le nombre de collaborateurs détachés a augmenté de 17 unités pour arriver à 884 fin 2016. La part du personnel détaché dans l'effectif de Smals a donc continué d'augmenter en 2016 également. Au 31 décembre 2016, les informaticiens représentaient 75,30 % de l'effectif total.



# LISTE DES MEMBRES

## Membres de la catégorie A

Office de contrôle des mutualités (OCM)

Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS)

Plateforme eHealth (eHP)

Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)

Agence fédérale pour les allocations familiales (Famifed)

Service fédéral des pensions (SFP)

SPF sécurité sociale (SPF SS)

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS)

Caisse de secours et de prévoyance en faveur des marins (CSPM)

Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC)

Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)

Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS)

SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Économie sociale (SPP IS)

Office national de l'emploi (ONEM)

Office national des vacances annuelles (ONVA)

Office national de sécurité sociale (ONSS)

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

Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI)



#### Membres de la catégorie B

Actiris

Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles (AViQ)

Bruxelles Formation

Conseil central de l'économie (CCE)

Commission de la protection de la vie privée

Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG)

Egov asbl

En bord de Soignes scrl

EvereCity

Fedasil

Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de Santé (AFMP)

Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)

Centre fédéral d'expertise des soins de santé (KCE)

Floréal

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (SPF SSCE)

Fonds de Sécurité d'Existence des Fabrications Métalliques (FSEFM)

Fonds de sécurité d'existence des ouvriers de la construction (Constructiv)

Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité Fonds de sécurité d'existence pour le secteur des électriciens

Forem

Commission communautaire française (CoCoF)

Service public régional de Bruxelles (SPRB)

Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME) Institut des Vétérans - Institut National des Invalides de Guerre, Anciens combattants et Victimes de guerre (IV-INIG)

Caisse des Soins de santé de HR Rail

Kind & Gezin (K&G)

Le Foyer Koekelbergeois

Ministère de la Communauté germanophone

Mon Toit Fleurusien

Institut Géographique National

Orchestre national de Belgique

Conseil national du travail

Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)

Sefocam asbl

Service Public de Wallonie

Sigedis

Fonds Social pour les Ouvriers des Entreprises des Services Publics et Spéciaux et des Services d'Autocar

Fonds social de l'habillement et de la confection

Fonds social pour la Commission paritaire auxiliaire pour employés (CPAE)

Fonds social de l'industrie alimentaire

Fonds social pour les entreprises de carrosseries

Fonds Social des entreprises de taxis et des services de location de voitures avec chauffeur

Fonds social des entreprises commerciales du métal

Fonds social pour l'implantation et l'entretien de parcs et jardins

Fonds social pour les entreprises de chiffons

Fonds social pour les entreprises de commerce de combustibles

Fonds social des entreprises pour la récupération du papier

Fonds social des entreprises pour la récupération des métaux

Fonds social des entreprises pour la récupération de produits divers Sociaal fonds voor de podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap

Sociaal forfus voor de podiumkunsten van de vlaamse demeen

Fonds social des entreprises de garage

Fonds social Transport et Logistique

Fonds social pour les entreprises de nettoyage et de désinfection

Fonds social pour les intérimaires

Société wallonne du Logement

Association d'institutions sectorielles (AIS)

Association des fonds sociaux du secteur non marchand asbl (AFOSOC)

Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn



Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)

Fonds social et de garantie Horeca et entreprises assimilées

Fonds social et de garantie pour l'agriculture Fonds social et de garantie du secteur immobilier

Fonds social et de garantie pour les entreprises horticoles

Institut scientifique de santé publique

#### Membres de la catégorie C

Andenne CPAS Anderlecht CPAS Anzegem OCMW Ardooie OCMW Asse OCMW Aubange CPAS Auderghem CPAS Aywaille CPAS Bastogne CPAS Beernem OCMW Bekkevoort OCMW

Berchem Sainte-Agathe CPAS Beringen OCMW Berlare OCMW

Beveren OCMW Blegny CPAS Bonheiden OCMW Borgloon OCMW Bornem OCMW **Brakel OCMW** 

Bree OCMW **Bruxelles CPAS** Chaumont-Gistoux CPAS

Comblain-au-Pont CPAS Court-Saint-Étienne CPAS

Chimay CPAS Deerlijk OCMW Durbuy CPAS Eghezée CPAS Ellezelles CPAS **Engis CPAS** Esneux CPAS Etterbeek CPAS **Evere CPAS** Faimes CPAS Fauvillers CPAS

Genk OCMW Gent OCMW

Florenville CPAS

Geraardsbergen OCMW Gerpinnes CPAS

Gingelom OCMW Grez-Doiceau CPAS Grimbergen OCMW Haacht OCMW

Halle OCMW Hamoir CPAS Hamont-Achel OCMW

Harelbeke OCMW Hensies CPAS Heron CPAS Heuvelland OCMW

Holsbeek OCMW

Horebeke OCMW Houthulst OCMW Intercommunale de Mutualisation Informatique et Oganisationnelle (IMIO)

Izegem OCMW Jette CPAS Kampenhout OCMW Kapelle-op-den-Bos OCMW Kluisbergen OCMW

**Ixelles CPAS** 

Knokke-Heist OCMW Kontich OCMW Kortemark OCMW Kortenaken OCMW Kortrijk OCMW Kraainem OCMW

La Chambre

Libin CPAS

Le Roeulx CPAS

Lebbeke OCMW Ledegem OCMW Lens CPAS Leuven OCMW Les Bons Villers CPAS

Liège CPAS Lier OCMW Limbourg CPAS Linter OCMW Lochristi OCMW Lummen OCMW Maaseik OCMW Maasmechelen OCMW Malmédy CPAS Marchin CPAS

Merchtem OCMW Merelbeke OCMW Middelkerke OCMW

Molenbeek-Saint-Jean CPAS Mons CPAS Moorslede OCMW Morlanwelz CPAS

Mortsel OCMW Muntpunt vzw Nevele OCMW

Nieuwpoort OCMW Ninove OCMW Nivelles CPAS Onhaye CPAS Oostende OCMW Oosterzele OCMW Oud-Turnhout OCMW

Ouffet CPAS

Pecq CPAS Perwez CPAS Plombières CPAS Pont-à-Celles CPAS Quévy CPAS Ranst OCMW Rebecq CPAS Riemst OCMW Rixensart CPAS Roeselare OCMW

Rotselaar OCMW Sainte-Ode CPAS

Saint-Josse-ten-Node CPAS

Schaerbeek CPAS Schelle OCMW

Ronse OCMW

Sénat Seneffe CPAS Sint-Amands OCMW Sint-Martens Latem OCMW Sint-Truiden OCMW

Soumagne CPAS Sprimont CPAS Staden OCMW Ternat OCMW Tessenderlo OCMW Torhout OCMW Tremelo OCMW Uccle CPAS Verviers CPAS Veurne OCMW Villers-le-Bouillet CPAS Voeren OCMW Waarschoot OCMW

Welzijnskoepel West-Brabant Welzijnsregio Noord-Limburg Wervik OCMW Wetteren OCMW

Watermael-Boitsfort CPAS

Wezembeek-Oppem OCMW

Wingene OCMW

Wevelgem OCMW

Woluwe-Saint-Pierre CPAS Woluwe-Saint-Lambert CPAS

Wuustwezel OCMW Zele OCMW Zemst OCMW Zingem OCMW Zoersel OCMW Zutendaal OCMW Zwevegem OCMW Zwijndrecht OCMW





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



Éditeur responsable : Administrateur délégué Frank Robben

#### Rédaction :

Communication externe Jan-Frans Lemmens

#### Traduction:

David Degrendele

Mise en pages : Quentin Delsaut

### Production:

Bucom

#### Impression:

Snel